



Ortega Meza Daniela	
Pérez Hernández Cruz Juan José	
Ortiz Gómez Yazmín Lissette	
Serrano Cruz Jose Jared	
Sinco Quintero Martha Raquel	
Trejo Leal Leticia Guadalupe	
Sánchez. Salazar Alejandra	
Trejo Trejo Elia	
Zúñiga Morales Jonatan	
Amador Lara Martha Guadalupe	

**b) Confidencialidad**

Los auditores que participan en la auditoría interna se comprometen a guardar confidencialidad de toda la información utilizada durante el proceso, incluyendo el Informe de Auditoría.

**c) Documentos de referencia utilizados para la realización de la auditoría:**

- Manual de la calidad ( x )
- Planificación de proceso ( x )
- Procedimientos operativos ( x )
- Instructivos ( x )
- Gestión de Riesgos ( x )
- Partes Interesadas ( x )

Otros:       x       Especificarlos: Filosofía Institucional, buzón de quejas y sugerencias, indicadores institucionales, información documentada correspondiente a cada área, desviaciones de proceso, manual de organización vigente publicado en la intranet institucional, página oficial de la UTVM y redes sociales, plataformas de videoconferencias.

**2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA**

**a) Objetivo de la auditoría:** Verificar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y los establecidos por la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital.

**b) Alcance:** Todos los procesos y subprocesos del SGC para los servicios: educativo en sus dos niveles, educación continua y servicios tecnológicos, asegurando que se verifiquen las evidencias que se requieren para el cumplimiento de lo establecido en la Norma ISO 9001:2015 en materia de auditorías remotas, que abarquen los ciclos Septiembre – diciembre 2021.

**c) Criterios de auditoría:** Los requisitos establecidos en la norma NMX-CC-9001-IMNC-2015/ISO 9001:2015 y los descritos en los documentos que integran el alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital.

**d) Procesos auditados:** PR-FP-01, PR-DIS-01, PR-EAP-01, PR-INV-01, PR-PAA-01, PR-ADQ-01, PR-MTO-01, PR-RD-01, PR-AC-01, PR-AI-01, PR-GR-01, PR-ID-01, PR-PL-01, PR-ACD-01, PR-AIE-01, PR-BE-01, PR-ES-01, PR-SB-01, PR-SE-01, PR-SEG-01, PR-SM-01, PR-SNC-01, PR-CSE-01, PR-EC-01, PR-IE-01, PR-MA-01, PR-PDI-01, PR-ST-01, los que correspondan a los requisitos: 4.2, 4.3, 4.4.2 a) y b), 4.4, 5.1 5.2.2, 5.3, 6.2.1, 7.1.5.1, 7.1.5.2, 7.2, 7.5.3.2, 8.1, 8.2.3.2, 8.3.2, 8.3.3, 8.3.4, 8.3.5, 8.3.6, 8.4.1, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.6, 8.6, 8.7.2, 9.1.1, 9.2.2, 9.3.3, 10.2.2.

## f) Personal auditado

Personal	Área	Proceso	Subproceso
Mtro. Oscar Flores Candanedo.	Departamento de personal	Capacitación y Desarrollo del Personal	PR-FP-01
Mtro. Oliver García Ramírez (TSU. Administración)	Dirección del P.E. de TSU Administración y formulación de Proyectos.	Diseño de Programas de Estudio	PR-DIS-01
Mtro. Aldrín Trejo Montufar (TSU. Mecatrónica)	Dirección del P.E. de TSU Mecatrónica (Automatización e IEE).		PR-DIS-01
Mtro. Gildardo García Acosta (TSU. Mecánica)	Dirección del P.E. de TSU Mecánica industrial.		PR-DIS-01
Mtra. Mónica Flores López	Departamento de Idiomas.		PR-DIS-01
Mtro. Oliver García Ramírez (Des. Emp. de Proy. Sust.)	Dirección del P.E. de Lic. Desarrollo empresarial de proyectos sustentables.		PR-EAP-01
Mtro. Aldrín Trejo Montufar (Ing. Mecatrónica)	Dirección del P.E. de Ing. Mecatrónica	Enseñanza y Aprendizaje	PR-EAP-01
Mtro. Gildardo García Acosta (Ing. Metalmeccánica)	Dirección del P.E. de Ing. Metalmeccánica.		PR-EAP-01
Mtra. Mónica Flores López (Coor. de Idiomas)	Dirección de idiomas.		PR-EAP-01
Ing. Claudia Vidal R. (Dueña del proceso)	Departamento de Investigación.		PR-INV-01
Mtra. Esther Botho Clemente (TSU. Turismo)	Dirección del P.E. de TSU Turismo (hotelería, D.P.A).		PR-INV-01
Mtro. Luis Salazar Cervantes (TSU. Proc. Al.)	Dirección del P.E. de TSU Procesos Alimentarios.		PR-INV-01
Dra. Gloria Martínez Martín (TSU. TIC)	Dirección del P.E. de TSU T.I.		PR-INV-01
Mtra. Esther Botho Clemente (Lic. Gestión y Des. Tur.; Dueña del	Dirección del P.E. de Lic. Gestión y D. Turístico).		PR-PAA-01

proceso)			
Mtro. Luis Salazar Cervantes (Ing. Proc. Bio.)	Dirección del P.E. de Ing. Procesos bioalimentarios		PR-PAA-01
Lic. Víctor García Romero	Dpto. Recursos Materiales.	Gestión de Recursos	PR-ADQ-01
Ing. Gregorio Hernández Hernández	Dpto. de Mnto. E Instalaciones.		PR-MTO-01
Ing. Mauro Vázquez Jahuey	Rectoría	Liderazgo	PR-RD-01
Ing. Mauro Vázquez Jahuey	Coordinación de calidad.	Mejora Continua	PR-AC-01
Ing. Mauro Vázquez Jahuey	Coordinación de calidad.		PR-AI-01
Ing. Mauro Vázquez Jahuey	Coordinación de calidad.		PR-GR-01
Ing. Mauro Vázquez Jahuey	Coordinación de calidad.		PR-ID-01
Mtro. C. Juan José Pérez Hernández	Subdirección de Planeación y Evaluación.	Planeación	PR-PL-01
L.C. Laura Martínez Martín	Dpto. de actividades culturales y deportivas.	Servicios Complementarios	PR-ACD-01
Mtra. Melissa Acevedo Jahuey	Dpto. de Servicios Estudiantiles.		PR-BE-01
Ing. Carolina Retana Castro	Coordinación sistemas y telecomunicaciones.		PR-ES-01
Lic. Martha Guadalupe Amador Lara	Departamento de Servicios Bibliotecarios.		PR-SB-01
Lic. Gabriela Lozano Cano	Coordinación de Seguimiento Egresados.		PR-SEG-01
M.C. M. Raquel Sinco Quintero	Dpto. de Servicio Médico		PR-SM-01
Dra. Yashared Saldaña Tapía	Secretaría Académica		PR-SNC-01
Lic. René López Trejo	Dpto. de Prácticas y Estadías.		PR-CSE-01
TSU. Hipólito Bartolo Marcos	Dpto. de Educación Continua para la Internacionalización.		PR-EC-01
Lic. Yazmin Lisette Ortiz Gómez	INCUBATEC		PR-IE-01
Mtra. Mónica Flores López (Coordinación de Idiomas)	Dpto. de Idiomas	Vinculación y Servicios Tecnológicos	PR-MA-01
Mtra. Laura Rivera Torres	Dpto. de Prensa y Difusión.		PR-PDI-01
Mtro. José Aguirre Reyes	Dpto. de Gestión Tecnológica		PR-ST-01
Mtro. Oscar Flores C.			Mapa de Procesos, Clima laboral, Manual de organización
Según corresponda	Todos	Todos	Los correspondientes a requisitos 4.3, 4.4.2 a) y b), 5.2.2, 6.2.1, 7.1.5.1, 7.1.5.2, 7.2, 7.5.3.2, 8.1, 8.2.3.2, 8.3.2, 8.3.3, 8.3.4, 8.3.5, 8.3.6, 8.4.1, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.6, 8.6, 8.7.2, 9.1.1, 9.2.2, 9.3.3, 10.2.2
Cada dueño y dos personas más del área.	Todos	Todos	Todos

### 3. RESÚMEN DE LA AUDITORÍA

#### a) Conclusiones del equipo auditor sobre la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad:

Como resultado de la auditoria interna 01/2021 se obtiene un logro del 97 % de efectividad, hacemos referencia a la serie de procedimientos para la consolidación de la información consignada de los auditados, cada uno de los procedimientos que soportan el trabajo y desempeño de labores, como la revisión de la información.

Es importante mencionar que el proceso de auditoria se llevó acabo de forma digital por pandemia por COVID-19, utilizando las herramientas digitales disponibles por lo cual se presentaron algunas situaciones en cuanto a la conectividad y disponibilidad de horario de los involucrados.

Dentro del proceso de auditoria se identifican áreas de oportunidad como debilidades en el enfoque de proceso y el no seguimiento al mismo. Como de igual manera la no actualización de procesos.

Algunas dificultades dentro del proceso de auditoría de forma remota como:

- Exceso de carga laboral
- Disponibilidad para realizar la actividad de auditoria

#### b) Exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad

Requerimiento excluido	Justificación para la exclusión
PR-SM-01	La dueña del proceso Med. Martha Raquel Cinco Quintero tubo un impedimento medico que le incapacito durante los dias de auditoria interna, este proceso sera auditado en la auditoria interna 02 2021.

#### c) Total de hallazgos encontrados durante la auditoria

Total de no conformidades	Total de oportunidades de mejora
<b>5</b>	<b>15</b>

#### d) Descripción de hallazgos (N/A).

No.	Descripción de la No Conformidad Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)	Cláusula de la norma ISO 9001:2015
1	<b>Requerimiento:</b> 5.3. La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para... e) asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.	5.3
	<b>Incumplimiento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>PR-BE-01. La planificación de procesos está basada en la asignación de becas internas, sin embargo, menciona como entrada convocatorias externas; en su diagrama de flujo en la secuencia 6B menciona que el departamento asigna las becas, sin embargo se cuenta con un comité de becas, que realiza dicha actividad.</li> </ul>	
	<b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>PR-BE-01 publicado en el SGC-Intranet</li> </ul>	
2	<b>Requerimiento:</b> 6.1.2 La organización debe planificar: a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades; b) la manera de: 1) integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad (ver 4.4.); 2) evaluar la eficacia de estas acciones. No se mostró evidencia de lo establecido por la norma.	6.1.2: a) y b)
	<b>Incumplimiento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Para el PR-ES-01 Servicios Complementarios no se tiene evidencia de Acciones para abordar riesgos y oportunidades</li> </ul>	
	<b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>No mostro evidencia</li> </ul>	
3	<b>Requerimiento:</b> Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1
	<b>Incumplimiento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Durante la auditoria se detectó que para el PR-ST-01 el indicador del objetivo de calidad 3 Contribuir al desarrollo sustentable: Servicios tecnológicos con énfasis en la sustentabilidad para los periodos de mayo 2020 y sep-dic 2020 no se encuentran disponibles, así mismo, el indicador del proceso en 3 documentos distintos muestra una meta diferente, por lo que no se cumple el requisito.</li> </ul>	
	<b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores de los objetivos de calidad publicados en el SIIN, F-SC-22 para el PR-ST-01 publicado en la intranet, indicadores de proceso publicados en el SIIN.</li> </ul>	

No.	<b>Descripción de la No Conformidad</b> Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)	<b>Cláusula de la norma ISO 9001:2015</b>
4	<p><b>Requerimiento:</b> 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.</p> <p><b>Incumplimiento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La misión y valores declarados y vigentes en la página WEB institucional no coincide con los declarados en el manual de la organización y en el manual de calidad como lo establece PR-ID-01</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="http://intranet.utvm.edu.mx/?page_id=6076">http://intranet.utvm.edu.mx/?page_id=6076</a></li> <li><a href="http://www.utvm.edu.mx/?page_id=467">http://www.utvm.edu.mx/?page_id=467</a></li> </ul>	4.4.1
5	<p><b>Requerimiento:</b> Creación y actualización. Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado: a) La identificación y descripción (título, fecha, autor o número de referencia); b) El formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico); c) La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.</p> <p><b>Incumplimiento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>No hay actualización de codificación de documentos, de políticas de calidad, en general de los formatos, instructivos, etc. Que aún tienen la codificación del SC previo.</li> <li>El PR-FP-01 Capacitación y Desarrollo de Personal no ha actualizado el riesgo ni se han generado acciones de seguimiento de eficacia de las acciones.</li> <li>La política de calidad, filosofía institucional, valores, misión y visión publicados en la intranet y compararlos con los vigentes en la página WEB institucional se observa que no han sido actualizados.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se revisa el PR-PL-01/R2, encontrando cumplimiento con lo establecido en La NMX-CC9001-IMNC-2015 y los objetivos de la UTVM, se debe actualizar el PI-PL-01/R1 ya que se cuenta con una versión con fecha del 17/05/2018.</li> <li>No hay actualización de codificación de documentos, de políticas de calidad, en general de los formatos, instructivos, etc. Que aún tienen la codificación del SC previo (Correo electrónico dirigido al Ing. Mauro Vázquez Jahuey con fecha del 22/09/2020 para actualizar los GR-PL-01, 02 e incorporar el 03)</li> <li><a href="http://www.utvm.edu.mx/?page_id=467">http://www.utvm.edu.mx/?page_id=467</a></li> </ul>	7.5.2

**e) Oportunidades de mejora**

No.	Descripción de las oportunidades de mejora	Área
1	No hay evidencia de la actualización de procesos, implementación de mejoras en los procesos: PR-AIE-01; PR-SE-01 Y PR-MA-01/R2	Control documental
2	No hay evidencia del pensamiento basado en riesgos	Gestión de Riesgos
3	Se mostró registro de los cursos en que han participado el personal académico y administrativos, pero falta registro por competencias	Capacitación y Desarrollo de Personal
4	No se ha mostrado evidencia de las evaluaciones del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos de por lo menos 3 cursos que se impartieron en 2020	Capacitación y Desarrollo de Personal
5	Durante la auditoria remota se detecta que el PR-E-AP-01 hace referencia al P-DA-08 al buscarlos en la lista de procedimientos del SGC se detecta que este corresponde al P-SA-08	Enseñanza y Aprendizaje /PR-EAP-01
6	Incluir a sector empleador como una parte interesada en el PI-DIS-01	Diseño de Programas de Estudio
7	Se recomienda tener un formato de satisfacción de sus clientes para llevar una mejor medición de los resultados.	Diseño de Programas de Estudio
8	La auditada señaló que de forma anual y/o cuatrimestral ella informa a los directores el proceso de trabajo y estos últimos se encargan de avisar a los líderes de los CAs para que se organicen y coordinen junto con sus integrantes el armado del Plan de Actividades Anual, cabe hacer mención que aquí podría haber el punto de que exista un formato que garantice esta publicación	PR-INV-01
9	Presenta: Adquisiciones PR-ADQ-01/R1 sin embargo, el diagrama de flujo en las etapas de autoriza y cotiza, pierde el sentido sobre qué etapa se debe ejecutar primero, además pierde secuencia en la etapa de cotiza.	PR-ADQ-01
10	Presenta: PROVISIÓN DE RECURSOS (P-AF-12), sin embargo no hay evidencia de conformidad con el usuario o área solicitante.	PR-ADQ-01
11	En la atención a la planificación del proceso de Acciones Correctivas (PR-AC-01) R2 Se sugiere atender una actualización, ya que se ha identificado que, en los puntos de seguimiento y análisis, se ubica correctamente el 6a, pero al ubicar el 8a no se identifica en el diagrama de flujo.	Información Documentada PR-ID-01
12	En el PR-ST-01 publicado en la intranet no hay interacción clara entre los procesos, los procedimientos asociados no están actualizados, por lo que se determina la existencia de una oportunidad de mejora.	Servicios tecnológicos
13	Actualizar las dos solicitudes de los cuatrimestres sep-dic 2020 y ene-abr 2021 de acuerdo al IT-VI-02	Servicios tecnológicos

14	Durante la auditoría se detectó que la acción correctiva 1425 no ha sido cerrada	Servicios tecnológicos
15	El dueño del proceso de Incubadora de empresas PR-IE-01 debe actualizar su planeación de procesos ya que la última versión es de 2017	Incubación de empresas (PR-IE-01)

### e) Fortalezas

No.	Descripción de las fortalezas	Área
1.	Entendimiento de la misión y objetivos de la actividad de la <b>auditoría</b> interna	Todas.
2.	Contar con una capacitación de auditores internos para actualización y retroalimentación del sistema de calidad	Todas.
3.	Comprender y aplicar los valores centrales	Mejora continua.
4	Asumir responsabilidades en el desarrollo del trabajo	Todas.