

Número de Auditoría: 01-02/2020 **Fecha de auditoría:** Del 26 al 29 de Octubre 2020

Sitio donde se llevó a cabo la Auditoría: Debido a la pandemia por COVID-19 la auditoria extraordinaria 01 y 02 / 2020 se realizó vía remota a través de la aplicación Meet ubicada en la suit de gmail.

1. INFORMACIÓN GENERAL

a) Equipo auditor

Auditor líder:

Nombre
Yazmín Lissette Ortiz Gómez

Firma


Audidores internos

Nombre
Angélica Gutiérrez Martínez
Jesús Cervantes Miranda
René López Trejo
Rogelio Ferral Moreno
Yesenia Mendoza Cruz

Firmas

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: Los procesos y subprocesos del SGC Enseñanza y Aprendizaje, PR-EAP-01, PR-PAA-01; Servicios Complementarios PR-AIE-01, PR-SE-01, Vinculación y Servicios Tecnológicos PR-MA-01, que no fueron auditados en el proceso de auditoría interna 01 y 02 2020 para los servicios: educativo en sus tres 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 Enero – Abril y Mayo – Agosto 2020.

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-EAP-01, PR-PAA-01, PR-AIE-01, PR-SE-01, PR-MA-01; los que correspondan a los requisitos: 4.2, 4.4, 5.1, 5.3, 7.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10.1, 10.2

f) Personal auditado

Personal	Área	Proceso	Subproceso
Mtra. Mónica Flores López (Coor. de Idiomas)	Dirección de idiomas.	Enseñanza y Aprendizaje	PR-EAP-01
Mtra. Gloria Martínez Martín (TSU. TIC)	Dirección del P.E. de TSU T.I.	Enseñanza y Aprendizaje	PR-PAA-01
Mtra. Melissa Acevedo Jahuey	Departamento de Servicios Estudiantiles.	Servicios Complementarios	PR-AIE-01
Ing. Alejandra Sánchez Salazar	Departamento de Servicios Escolares.	Servicios Complementarios	PR-SE-01
Mtra. Mónica Flores López (Coordinación de Idiomas)	Departamento de Idiomas	Vinculación y Servicios Tecnológicos	PR-MA-01
Según corresponda	Todos	Todos	Los que correspondan a los requisitos 4.2, 4.4, 5.1, 5.3, 7.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10.1, 10.2

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 extraordinaria 01 y 02/2020 se obtiene que aun cuando se logró al 100% el proceso, se identificaron áreas de oportunidad: como debilidad en el enfoque de proceso y que no hay seguimiento al mismo en virtud de que no se hacen actualizaciones.

Es importante mencionar que debido a la pandemia por COVID-19, la auditoria se llevó a cabo a través de las herramientas digitales disponibles y esto ocasiona diversas situaciones complejas en cuanto a la conectividad y disponibilidad de horario de los involucrados.

Se ha identificado el apoyo total por parte de los responsables de los cinco procesos considerados en esta auditoria extraordinaria; sin embargo, no se identifica la misma situación por parte del equipo de auditores internos.

Además de las situaciones complejas ya mencionadas relacionadas con las herramientas digitales y la conectividad, se presentaron otras situaciones, tales como:

- Exceso de carga laboral
- Limitada comunicación a través del medio oficial (correo electrónico usuario@utvm.edu.mx)
- Disponibilidad para realizar la actividad de auditoria
- Desinterés en el logro de los objetivos de la auditoria ordinaria y extraordinaria

Por lo anterior, es importante mencionar que para la mejora continua de nuestros procesos y del SGC en general, es necesaria la participación activa de todos, por lo que resulta importante analizar y/o replantear las funciones de un auditor interno.

b) Exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad

Requerimiento excluido	Justificación para la exclusión
Evaluación del proceso enseñanza – aprendizaje en modalidad presencial, de acuerdo a lo establecido en el alcance del Sistema.	Debido a la contingencia por la pandemia SARS – COVID 19, el proceso de enseñanza – aprendizaje se está realizando de manera remota, haciendo uso de las redes sociales, y plataformas de videoconferencia, de tal manera que hasta que las autoridades competentes en materia de salud no permitan el regreso a las aulas de los alumnos de la UTVM tendremos que excluir de los puntos auditados el apartado de enseñanza – aprendizaje en modalidad presencial.

c) Total de hallazgos encontrados durante la auditoria

Total de no conformidades	Total de oportunidades de mejora
0	2

d) Descripción de hallazgos (N/A).

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

e) Fortalezas

No.	Descripción de las fortalezas	Área
1.	Infraestructura disponible para la coordinación y atención para lograr la mejora de los procesos del SC.	Todas.
2.	Contar con un sistema de GR, el cual nos permite identificar, agregar o modificar el proceso las veces que sea requerido, adecuando cada proceso, objetivos, alcance, conformidad de las salidas siempre que sea requerido por el Dueño de Proceso.	Todas.
3.	Contar con un cuerpo de Auditores Internos con experiencia que puedan retroalimentar a los Auditores Internos de nuevo ingreso.	Mejora continua.
4	Disponibilidad de recursos para llevar a cabo la actividad de auditoria: área auditada, información del SGC, comunicación oficial a través del correo electrónico institucional.	Todas.