



Informe de Auditoría

INFORMACIÓN GENERAL	
No. de auditoria	AUD-INT-01-2023
Fechas de auditoria	Del 16 y 17 de noviembre del 2023

NORMAS DE REFERENCIA AUDITADAS			
ISO 9001:2015	X	ISO 21001:2018	X

EQUIPO AUDITOR
Auditor líder: Erick Daniel Cepeda Alcon
Equipo auditor:
<ul style="list-style-type: none"> • Ing. María de Lourdes García Carrasco • MII. Rocío Talina Vázquez Contreras • Lic. María Cristina Acosta Salcido • Ing. Octavio Híjar Rivera • Ing. Fátima Aidé Griego Gutiérrez • Ing. Jesús Espinoza Navarrete • Lic. Ángel Villalobos Carbajal • Ing. Rosa Elena López Salas • Lic. Cesar Librado Ramírez Juárez • Lic. Griselda Liduvina Fontes Palma

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS, ALCANCE Y CRITERIOS ESTABLECIDOS EN EL PLAN DE AUDITORIA						
Cumplimiento de los objetivos de la auditoria:	Si se cumplieron	X	No se cumplieron		Descripción de objetivos no alcanzados	
Cumplimiento del alcance de la auditoria:	Si se cumplieron	X	No se cumplieron		Descripción de objetivos no alcanzados	
Cumplimiento de los criterios de la auditoria:	Si se cumplieron	X	No se cumplieron		Descripción de criterios no auditados	

HALLAZGOS DE LA AUDITORIA	
CLASIFICACION DEL HALLAZGO	
NC- = No conformidad menor H+ = Hallazgo Positivo	NC+ = No conformidad mayor AP = Área de Preocupación
OM = Oportunidad de Mejora	
NC-1	Requisito Incumplido:
	8.5 Producción y provisión del servicio 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio
	c). la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios.
	Declaración de la No Conformidad:
Revisando el proceso ACADÉMICO, no se está cumpliendo con las características y requisitos establecidos en la ficha de proceso Pro-05-08 "Tutorías", con relación a evidenciar el seguimiento al proceso.	



	<p>Evidencia Objetiva de la No Conformidad</p> <p>De acuerdo a la última revisión al SGI en el proceso académico al entrevistar al Ing. Roberto Loya, Tutor de la carrera de mantenimiento industrial se encontró que en el caso de sus grupos tutorados específicamente de IMI71V el tutor no lleva un plan tutorial, ni presenta evidencias en la nube establecida como cumplimiento al seguimiento de tutoría, presento el formato Fo-05-40 "reporte cuatrimestral del tutor" pero no evidencia el seguimiento del mismo.</p> <p>De igual forma al entrevistar al Mtro. Jorge Tobías como profesor tutor de mantenimiento en la revisión al proceso tutorial, se le solicitó el Fo-05-33 "plan tutorial" y no presento evidencia de llevar el plan del cuatrimestre actual.</p>
	<p>Requisito Incumplido:</p> <p>8.1 Planificación y control operacional</p> <p>8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios</p> <p>8.5 Producción y provisión del servicio 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</p> <p>c). la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios.</p> <p>Declaración de la No Conformidad:</p> <p>En la auditoria al proceso ACADÉMICO, no se está cumpliendo con las características y requisitos establecidos en la ficha de proceso Pro-05-01 Programación Cuatrimestral y Pro-05-02 Desarrollo Cuatrimestral, con relación a evidenciar el seguimiento a los procesos académicos.</p> <p>Evidencia Objetiva de la No Conformidad</p> <p>En la revisión realizada al Mtro. Jorge Tobías se identificaron faltantes de evidencias con respecto al Fo-05-29 Acuse de enterado sobre las formas de evaluación comunicadas a los estudiantes de la materia de sistemas neumáticos e hidráulicos del grupo MMP41M. Incumpliendo los requisitos de entrada en el proceso de programación cuatrimestral.</p> <p>De igual forma en la revisión realizada al profesor Álvaro Aban Meléndez con respecto al seguimiento a la asignatura que imparte de Formación Sociocultural I para los grupos MMP11M, ASP12M y MMP12M se identificó que en el seguimiento académico que debe demostrar con relación al proceso Pro-05-02 desarrollo cuatrimestral dentro de la nube y sistema de SAICEUTP, no contaba con el avance de captura de calificaciones al momento de la revisión, considerando que el cuatrimestre ya iba mas avanzado de la semana 9 al menos debería de tener dicho avance en plataforma, permitiendo tener un estatus real del proceso académico de los estudiantes.</p> <p>Así mismo al realizar la revisión del proceso académico con el Mtro. Cesar Encinas tutor y docente de la carrera de ingeniería industrial, en las asignaturas de Estructuras y Propiedades de los Materiales de los grupos PIM41M, MMP41M y MMP42M, Calculo Diferencial de MMP31M y Algebra Lineal de PIM11M, al realizar la revisión los productos generados del proceso académico no coincidían con lo presentado en su planeación académica. De igual forma en la nube y sistema SAICEUTP no se evidencio avance de captura de los estatus académicos de los estudiantes, ni calificaciones, incumpliendo con lo establecido en el procedimiento Pro-05-02 Desarrollo Cuatrimestral.</p>
NC-2	



NC-3	Requisito Incumplido:
	ISO 9001: 8.2 Requisitos para los productos y servicios, 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.
	ISO 21001: 8.2 Requisitos para los productos y servicios educativos, 8.2.1 Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos.
	Declaración de la No Conformidad:
	En la auditoría al proceso de Servicios Escolares, no se está cumpliendo con los registros de salida del procedimiento Pro-02-01 Ingreso, Inscripción y Reinscripción de Estudiantes
	Evidencia Objetiva de la No Conformidad
	Se identificó el expediente de James García Payan (TIRD11MB) de nuevo ingreso en el cuatrimestre septiembre-diciembre 2023, el cual no contenía los resultados de su examen de ingreso a la Universidad y del que se hace mención en el Cr-02-03 como uno de los documentos indispensables en el expediente del estudiante.
NC-4	Requisito Incumplido:
	8.6 Liberación de los productos y servicios
	Declaración de la No Conformidad:
	Durante la revisión al proceso de titulaciones, se identificó que existen incumplimientos al proceso de generación de cedula profesional por falta de entrega de documentos para titulación como lo indica el Pro-02-03.
	Evidencia Objetiva de la No Conformidad
	En la revisión al proceso de titulación al revisar el expediente del egresado Emanuel Rocha Herrera de la carrera de TSU en Administración se encontró que no sea concluido con su proceso debido a que la conformación de su expediente se encuentra incompleto, retrasando la obtención de título y cedula profesional de Técnico Superior Universitario. Cabe señalar que tampoco existe una fecha límite para el cierre del proceso, lo cual se considera un riesgo debido a que no existe un límite para que un estudiante obtenga una salida exitosa de la Universidad, así como el hecho de que al ser un requisito estar titulado del nivel TSU para continuar a la ingeniería, se genera un incumplimiento en automático para la continuidad de estudios a licenciatura. El estudiante egreso de TSU en agosto de 2022 y a la fecha de auditoría aún no se ha titulado.
OM-1	Requisito para mejora:
	ISO 9001: 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.
	ISO 21001: 8.2.1 Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos.
	Proceso que requiere mejora:
	INGRESO, INSCRIPCION Y REINSCRIPCION DE ESTUDIANTES
	Oportunidad de Mejora:
	Se sugiere al departamento de servicios escolares, que se instrumenten las acciones necesarias para establecer las fechas límites para poder comprometer la entrega del total de requisitos a todos los estudiantes de nuevo ingreso. Esto debido a que no se tiene definida ni se da a conocer a los estudiantes de recién ingreso la fecha exacta con la que cuentan para poder cumplir con el requisito de su expediente 100% completo; poniendo en riesgo el cumplimiento a los requisitos de ingreso a la Universidad y su permanencia en la misma.

OM-2	Requisito para mejora:
	8.3.6
	Proceso que requiere mejora:
	TUTORIAS
	Oportunidad de Mejora:
	De acuerdo al proceso de tutoría, se sugiere al área responsable a realizar las actividades necesarias para poder ejecutar de forma mas clara los procesos de canalización del programa de tutorías, esto derivado de la revisión realizada con el Mtro. Antonio Rascón, que cuenta con todas las evidencias de realizar acciones de tutoría, sin embargo no es claro en los formatos que emplea, ni en el canal de comunicación que establece con psicología, becas o asesorías. Se maneja mucha información de forma física pero no lo formaliza en los canales digitales establecidos, así mismo se sabe de que existe un nuevo sistema de asesorías del cual no se registra evidencia de su impacto en los procesos de tutoría.
OM-3	Requisito para mejora:
	8.2.2
	Proceso que requiere mejora:
	BECAS
	Oportunidad de Mejora:
	Se cuenta con evidencias de las actividades de la ficha de procesos Pro-02-04. Se mostró la convocatoria de sep-dic 2023 de beca académica y becas federales y estatales, más sin embargo la plataforma oficial de la universidad www.utparral.edu.mx/becas no muestra información actualizada de convocatorias o resultados. Se sugiere mantener actualizada dicha información con el objetivo de fortalecer los apoyos a estudiantes, la última información refiere a apoyos de ene-abr 2023 y 2022.
OM-4	Requisito para mejora:
	9.1
	Proceso que requiere mejora:
	PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN (CALIDAD)
	Oportunidad de Mejora:
	<p>Durante las entrevistas en general al personal encargado de las áreas, se identificó que tienen poco conocimiento relacionado a dominar la información sobre riesgos e indicadores de calidad para los procesos que administran, por lo cual se sugiere reforzar dichos temas con el personal por parte del área de calidad para fortalecer el SGI de la Universidad. Resaltando la importancia de los mismos y su forma de medición.</p> <p>Esto derivado de las entrevistas realizadas en los departamentos de Vinculación, Académico (jefatura de mantenimiento), profesores de asignatura de las carreras de agricultura, mantenimiento, industrial, administración, minería y tecnologías.</p>

OM-5	Requisito para mejora:
	8.1, 8.5
	Proceso que requiere mejora:
	VISITAS INDUSTRIALES
	Oportunidad de Mejora:
	Se revisó el proceso de visitas industriales para verificar el cumplimiento de los procesos, al entrevistar a la Licenciada Stephany Chávez se identificó que cuenta con la ejecución del proceso de manera efectiva mostrando documentación del proceso que se realizó durante la visita a la empresa Duraplay por parte del grupo INI101V. Sin embargo, al revisar el cumplimiento a indicadores del SGI relacionados a las visitas, no se muestra claramente que reconozca los mismos o su forma de llenado. Se recomienda reforzar con capacitación en el SGI al personal para que pueda realizar un seguimiento efectivo de indicadores y medir la eficacia de los mismos.
H+ 1	Requisito:
	5.1, 5.3
	Hallazgo Positivo:
	Se reconoce la participación activa de todo el personal involucrado, permitiendo un acceso rápido y sin contratiempos a la información solicitada por parte del equipo auditor.
	Evidencia Objetiva del reconocimiento:
	Durante el 100% de las actividades de auditoria programadas, el personal entrevistado estuvo atento y presente sin observarse ninguna ausencia de personal atendiendo todos y cada uno de los puntos programados en el Plan de auditoria.
H+ 2	Requisito:
	7.1.3
	Hallazgo Positivo:
	Se hace un reconocimiento al interés de la Universidad por mejorar el servicio de sus diferentes departamentos incluyendo herramientas tecnológicas que ayuden a mejorar los procesos educativos.
	Evidencia Objetiva del reconocimiento:
	Durante la visita al departamento de Vinculación, en específico en seguimiento de egresados, se identificó que desde el área de sistemas se han estado implementando herramientas informáticas que el servicio a estudiantes sea mayormente efectivo; ejemplo: el sistema de seguimiento de egresados, el sistema de ordenes de servicio, el sistema de control de biblioteca, la concentración en página web de servicios internos, entre otros. La mejora se verá reflejada en las evaluaciones de servicios correspondientes futuros.



Informe de Auditoría

H+ 3	Requisito:
	7.1
	Hallazgo Positivo:
	Se identifico que de manera propositiva se han estado realizando cambios significativos en la organización de los departamentos y la habilitación de nueva infraestructura y equipamiento para las áreas y en beneficio de estudiantes.
	Evidencia Objetiva del reconocimiento:
	En la visita al departamento de servicios escolares se identificó que se realizó una reasignación de tareas al personal de forma tal que actualmente el trabajo es especializado por áreas y tareas, mejorando el servicio al estudiante. A su vez se ha dotado de equipo nuevo como equipo para credenciales, impresoras. Incluso en otras áreas de impacto académico se habilitaron nuevos equipos de cómputo, paneles solares, equipamiento especializado, entre otros.

ACCIONES A REALIZAR CUANDO SE DETECTEN NO CONFORMIDADES MAYORES Y MENORES

La Universidad deberá reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable tomar acciones para controlarla y corregirla y hacer frente a las consecuencias; evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte.

Para La atención de las no conformidades deberán entregar: responsables, acciones propuestas y fechas de compromiso de finalización, en un plazo de: **15 días naturales a partir de la fecha emisión de este informe.**

No conformidades mayores	0	No conformidades menores	4
--------------------------	---	--------------------------	---

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

El sistema de gestión de la organización, o partes del mismo, es conforme con los criterios de auditoría establecidos.

Se evidencias mejoras significativas en el impulso a la infraestructura de la Organización, esto viene a fortalecer los procesos educativos de la misma.

SI	X	NO	
-----------	----------	-----------	--

Auditor(a) Lider	Recibí de conformidad	Fecha de emisión del informe
MII. Erick Daniel Cepeda Alcon	Lic. Blas Miguel Castillo Valles	18 de noviembre del 2023