



Informe de Auditoría

INFORMACIÓN GENERAL	
No. de auditoria	AUD-INT-01-2025
Fechas de auditoria	26, 27 y 28 de mayo del 2025

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. Octavio Híjar Rivera • Lic. Ángel Villalobos Carbajal • Lic. Adrián Alcalá Enríquez • Ing. Eduardo Bolívar Moreno • Ing. Erika Alejandra Hernández Rodríguez • MII. Rocío Talina Vázquez Contreras • Ing. María de Lourdes García Carrasco 	

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 NC+ = No conformidad mayor OM = Oportunidad de Mejora H+ = Hallazgo Positivo AP = Área de Preocupación	
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 auditoría.

H+ 2	Requisito:
	5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3
	Hallazgo Positivo:
	Se realiza un reconocimiento específico para la Lic. Gabriela Guerrero y la Lic. Clara López quienes dentro de su proceso de auditoría, lograron presentar toda la evidencia solicitada de forma puntual y sin contratiempo.
	Evidencia Objetiva del reconocimiento:
	En el proceso de auditoría a los procesos de Recursos Humanos, Gabriela Guerrero y Clara López se desarrollaron de manera adecuada al proceso presentando evidencia sustanciosa de su trabajo documentado en el proceso y resaltando su dominio puntual al conocimiento de la POLÍTICA DE CALIDAD, MISIÓN Y VISIÓN, OBJETIVOS DE SU ÁREA, INDICADORES y RIESGOS.
H+ 3	Requisito:
	7.1 (7.1.3)
	Hallazgo Positivo:
	Se identificó 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:
	Se mostró evidencia de las gestiones que se han estado realizando desde la alta dirección para la obtención de recursos extraordinarios como la asignación de 4.3 millones de pesos para equipamiento e infraestructura de carreras. A su vez la próxima conclusión de obra civil para contar con cafetería y espacios de estacionamientos para la comunidad universitaria.
NC-1	Requisito Incumplido:
	4.1, 4.2, 4.3, 4.4 (contexto de la organización) 5.2.2
	Declaración de la No Conformidad:
	Durante las entrevistas en general al personal encargado de las áreas, se identificó que se presentaron dificultades para dar información sobre POLÍTICA DE CALIDAD, MISIÓN Y VISIÓN, OBJETIVOS DE SU ÁREA, INDICADORES y RIESGOS para los procesos que administran.
	Evidencia Objetiva de la No Conformidad
	Derivado de las entrevistas realizadas en los departamentos de Vinculación, Compras, Extraescolares, Desarrollo, Área Académica (todas las carreras), tutores y profesores de asignatura de las carreras de agricultura, mantenimiento, industrial, administración, minería y tecnologías, reconocen sus procesos de trabajo y cuentan con evidencia objetiva pero con relación a la parte institucional del sistema de calidad no reconocen sus alcances o su nivel de involucramiento, incumpliendo los elementos de la norma relacionados con el conocimiento del contexto de la organización.



Informe de Auditoría

NC-2	Requisito Incumplido:
	8.5 Producción y provisión del servicio
	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.
	Evidencia Objetiva de la No Conformidad
	<p>De acuerdo a la última revisión al SGI en el proceso académico al entrevistar al jefe de la carrera de tecnologías se identificó que el titular no lleva un seguimiento puntual de sus procesos relacionados con la tutoría determinando que el Pro-05-08 Tutorías establece que las áreas académicas recibirán un reporte periódico de las acciones y avances de parte de la coordinación de tutorías, poniendo en riesgo el canal de seguimiento a cumplimiento de metas e indicadores de la carrera.</p> <p>De igual forma al entrevistar al titular de la carrera de mantenimiento, tampoco cuenta con estrategias para poder llevar un seguimiento al cumplimiento de indicadores de deserción derivados de las acciones que se llevan a cabo en el plan tutorial. Por lo que, al revisar el proceso de tutorías con la coordinadora, se observa que se llevan reuniones periódicas, se entrega información de indicadores y se cumplen los planes de trabajo, así como evidencias de actividades, solo no se identificó la trazabilidad establecida en el Pro-05-08 Tutorías, asumiendo que posiblemente la ficha de proceso no ha sido actualizada a los cambios de mejora realizados al proceso de trabajo que se hacían desde 2021-2022.</p> <p>inciendiando en el cumplimiento de indicadores y riesgos académicos.</p>
NC-3	Requisito Incumplido:
	8.2, 8.3, 8.6, 8.7 (requisitos, diseño y desarrollo, liberación y control a los productos y servicios)
	Declaración de la No Conformidad:
	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.
	Evidencia Objetiva de la No Conformidad
	<p>En la revisión realizada en los procesos académicos de Mantenimiento, Industrial, Administración y Tecnologías se muestra evidencia puntual del seguimiento del proceso académico desde el inicio de cuatrimestre, mostrando evidencias del periodo enero-abril 2025 y la conclusión del mismo con la entrega de actas finales de calificaciones en el sistema SAICEUTP. Sin embargo, la implementación del NUEVO MODELO EDUCATIVO vigente desde SEPTIEMBRE 2024 ha propiciado que los docentes confundan aspectos relevantes en el proceso como ESCALAS DE CALIFICACIONES (modelo anterior a modelo nuevo) presentando evidencias en la nube institucional de planeaciones repetidas para asignaturas que no son evaluadas con los mismos saberes o aprendizajes ejemplo: materias que son evaluadas en el nuevo modelo educativo con un 10 en el nuevo modelo es un E=estratégico y aparece como AU=autónomo.</p> <p>Se identificó de igual forma que existe confusión entre docentes de nuevo ingreso en 2025 en entender los procesos académicos del nuevo modelo educativo y sus diferencias con el anterior.</p>

NC-4	Requisito Incumplido:
	7.5.3 (información documentada)
	Declaración de la No Conformidad:
	Se documentó que las áreas de desarrollo académico, tutorías, académicos, sistemas y mantenimiento a instalaciones utilizan formatos y registros fuera del control documental que especifican sus fichas de proceso. Ejemplo en capacitación usan un formato DNC y la ficha establece un formato Fo-06-19.
	Evidencia Objetiva de la No Conformidad
	<p>En distintos casos se observó una falta de actualización aparente en las fichas de procesos, derivada de que actualmente los procesos se llevan de manera distinta a como están declarados los documentos controlados del sistema de gestión.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el caso de desarrollo académico con Erika Hernández al momento de analizar su ficha se identificó que, si realiza el proceso de seguimiento, pero no usa el formato Fo-06-19 establecido en su documento para el seguimiento. • En el proceso académico en el área de tecnologías para el Pro-05-02 desarrollo académico y Pro-05-08 tutorías, para el caso de asesorías a estudiantes usan la modalidad no documentada "tickets" y no el formato Fo-05-03. • En el área de mantenimiento y servicios generales para los vales de préstamo de vehículos Fo-06-14 utiliza formatos que son "actualizados" a razón de mejora del titular, pero no los establecidos en el Sistema.
NC-5	Requisito Incumplido:
	7.5.3 (información documentada)
	Declaración de la No Conformidad:
	No se asegura que cuando cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.
	Evidencia Objetiva de la No Conformidad
<p>En los procesos alineados a la ficha Pro-05-01 Programación cuatrimestral y Pro-05-02 Desarrollo cuatrimestral no se tiene documentados el formato Fo-05-33 plan de trabajo que evidencia las actividades transversales de los PTC, es decir la ficha de proceso la indica, pero no se cuenta con ella en las diferentes jefaturas de carrera, poniendo en riesgo la ejecución correcta de actividades de los profesores tutores más allá de la docencia.</p>	
OM-1	Requisito para mejora:
	10.3
	Proceso que requiere mejora:
	CALIDAD (PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN)
	Oportunidad de Mejora:
<p>Se recomienda realizar una jornada exhaustiva de actualización de información de los procesos académicos que incluye la revisión de fichas de procesos, las matrices de riesgos e indicadores debido a que se están ejecutando los procesos documentados de manera distinta a lo declarado en las fichas de proceso poniendo en riesgo el uso correcto de formatos o registros o que las actividades no cumplan con las metas planteadas para cada proceso. También incluir procesos transversales Incluyendo poner énfasis en los cambios actuales del NUEVO MODELO EDUCATIVO y REVISIÓN A LA NORMATIVIDAD ya que se identifican reglamentos 2012 con especificaciones del modelo tradicional, no por competencias.</p>	



Informe de Auditoría

OM-2	Requisito para mejora:
	4.1, 4.2, 4.3, 4.4
	Proceso que requiere mejora:
	CALIDAD (PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN)
	Oportunidad de Mejora:
	Se recomienda realizar jornadas de capacitación y sensibilización en las normas para mejorar el entendimiento de la estructura relacionadas con los contextos de las normas, para todo el personal de nuevo ingreso o que acaban de ocupar áreas estratégicas con menos de un año de antigüedad en el puesto.
OM-3	Requisito para mejora:
	8.2.2 (ISO 21001), 8.2.1 (ISO 9001)
	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 ene-abr 2025 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 2024. Se comenta que la pagina ha estado sufriendo actualizaciones, en su diseño.

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	5
--------------------------	---	--------------------------	---

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

El sistema de gestión de la organización, o partes del mismo, es conforme con los criterios de auditoría establecidos. Se evidencian mejoras significativas en el impulso a la infraestructura de la Organización, esto viene a fortalecer los procesos educativos de la misma.

Se evidencia necesidad de realizar acciones de mejora continua derivados de cambios significativos en el proceso como la implementación del nuevo modelo educativo, actualmente en operación.

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

Auditor(a) Lider	Recibí de conformidad	Fecha de emisión del informe
MII. Erick Daniel Cepeda Alcon	Lic. Blas Miguel Castillo Valles	28 de mayo del 2025