



UNACH | Sistema de Gestión Integrado

Anexo 12h. Reporte de Auditoría Interna

Fecha de elaboración: 10 de noviembre de 2023

Fecha de publicación: 16 de noviembre de 2023

Auditoría: 01/2023

Periodo de auditoría: 16 al 31 de octubre 2023

Objetivo: Verificar la adecuada y eficaz operación de los procesos del SGI-UNACH, la aplicación y el cumplimiento de los requisitos de las Normas de referencia ISO 9001:2015 NMX-CC-9001-IMNC-2015 e ISO 14001:2015 NMX-SAA-14001-IMNC-2015, principalmente los requisitos: 5(Liderazgo), 6(Planificación), 7(Soporte), 8(Operación), 9(Evaluación del Desempeño) y 10(Mejora).

Alcance:

Para ISO 9001:2015:

Todas las Dependencias de la Administración Central (DAC) y 25 Unidades Académicas (UA) vinculadas con los procesos del SGI-UNACH.

Para ISO 14001:2015:

Las Dependencias de la Administración Central (DAC) y Unidades Académicas (UA) dentro del alcance del Sistema de Gestión Ambiental (Edificios de: Rectoría, CINDA, Recursos Humanos y Biblioteca; las Facultades de: Ingeniería C-I, Medicina Humana C-II y Medicina Veterinaria y Zootecnia C-II).

Espacio Auditado: Los contemplados en el Anexo 12b Plan de Auditoría Interna 01/2023

Auditor Representante: Arnulfo Antonio Gutiérrez Gómez

Auditora Líder: Brenda del Rosario Gutú Coello

Equipo: <https://calidad.unach.mx/index.php/e2023/635-ai01-2023>

CRITERIOS DE AUDITORIA

ISO 9001:2015 NMX-CC-9001-IMNC-2015	ISO 14001:2015 NMX-SAA-14001-IMNC-2015	Legislación interna y externa aplicable a los procedimientos	Procedimientos documentados

UNACH | Sistema de Gestión Integrado

Anexo 12h. Reporte de Auditoría Interna

DATOS GENERALES		
No.	ELEMENTO	TOTAL
1	Personal Auditado	291
2	Total de Dependencias del SGI-UNACH aplicables para Auditoría	38
	a. Dependencia de Administración Central	
	b. Unidades Académicas	
3	Total de Dependencias Auditadas	35
	Dependencia de Administración Central	
	Unidades Académicas	
4	% De Dependencias Auditadas	92%
5	Número de procedimientos Auditados	55 de 55
6	Número de No Conformidades Detectadas	SGC: 4
		SGA: 4
7	Número de Oportunidades de Mejora	9

Durante la evaluación de la conformidad se revisaron los siguientes elementos

Núm.	Elemento/criterio/Actividad NORMA ISO 9001:2015	Documento de referencia	
		Revisión	Resultado
4.Contexto de la UNACH			
4.1	Comprender la UNACH y su contexto	A	C
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	A	C
4.3	Determinación del alcance del SGI- UNACH	A	C
4.4	Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos	A	C
5. Liderazgo			
5.1	Liderazgo y compromiso	A	C
5.2	Política de calidad	A	C
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la UNACH	A	C
6. Planificación			
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	A	C
6.2	Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	A	C
6.3	Planificación de los cambios	A	C
7. Soporte			
7.1	Recursos	A	C
7.2	Competencia	A	NC
7.3	Toma de conciencia	A	NC
7.4	Comunicación	A	C
7.5	Información documentada	A	C
8. Operación			
8.1	Planificación y control operacional	A	NC
8.2	Requisitos para los productos y servicios	A	C
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	A	C
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	A	C
8.5	Producción y prestación del servicio	A	C
8.6	Liberación de los productos y servicios	A	C
8.7	Control de las salidas no conformes	A	C
9. Evaluación del desempeño			
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	A	C
9.2	Auditoría Interna	A	C
9.3	Revisión por la rectoría	A	C
10. Mejora			
10.1	Generalidades	A	NC
10.2	No conformidad y acción correctiva	A	C
10.3	Mejora continua	A	C

Columna de **REVISIÓN**. Elementos que aplican del documento de referencia. Calificación: **A** - Aplica, **EP** – Exclusión permitida.

Columna de **RESULTADO**. Elemento que son adecuados, documentos e implantados. Calificación: **C** – Conforme, **NC** – No Conforme, **NR** – No Revisado.

UNACH | Sistema de Gestión Integrado

Anexo 12h. Reporte de Auditoría Interna

Durante la evaluación de la conformidad se revisaron los siguientes elementos

Núm.	Elemento/criterio/Actividad NORMA ISO 14001:2015	Documento de referencia	
		Revisión	Resultado
4.Contexto de la UNACH			
4.1	Comprensión de la UNACH y su contexto	A	C
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	A	C
4.3	Determinación del alcance del Sistema de Gestión Ambiental	A	C
4.4	Sistema de Gestión Ambiental	A	C
5. Liderazgo			
5.1	Liderazgo y compromiso	A	C
5.2	Política de calidad	A	C
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades de la UNACH	A	C
6. Planificación			
6.1	Acciones para tratar riesgos asociados con amenazas y oportunidades	A	C
6.2	Objetivos ambientales y planificación para lograrlos	A	C
7. Soporte			
7.1	Recursos	A	C
7.2	Competencia	A	C
7.3	Conciencia	A	C
7.4	Comunicación	A	NC
7.5	Información documentada	A	C
8. Operación			
8.1	Planificación y control operacional	A	NC
8.2	Preparación y respuesta ante emergencias	A	NC
9. Evaluación del desempeño			
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	A	C
9.2	Auditoría Interna	A	C
9.3	Revisión por la rectoría	A	C
10. Mejora			
10.1	Generalidades	A	NC
10.2	No conformidad y acción correctiva	A	C
10.3	Mejora continua	A	C

Columna de **REVISIÓN**. Elementos que aplican del documento de referencia. Calificación: **A** - Aplica, **EP** – Exclusión permitida.

Columna de **RESULTADO**. Elemento que son adecuados, documentos e implantados. Calificación: **C** – Conforme, **NC** – No Conforme, **NR** – No Revisado.

UNACH | Sistema de Gestión Integrado

Anexo 12h. Reporte de Auditoría Interna

NO CONFORMIDADES

No.	Hallazgo	Requisitos de la Norma		
		ISO 9001:2015 NMX-CC-9001- IMNC-2015	ISO 14001:2015 NMX-SAA- 14001-IMNC- 2015	NMX-R- 025- SCFI- 2015
1	En los sitios auditados se encontró evidencia de que los procedimientos documentados solamente controlan las actividades a nivel central, sin asegurar las acciones en las Unidades Académicas. Es necesario que las áreas líderes de proceso, determinen y seleccionen las oportunidades de mejora e implementar acciones para cumplir los requisitos del usuario y aumentar su satisfacción, a través de mejorar los servicios, corregir o prevenir efectos indeseados y mejorar el desempeño y eficacia del SGI-UNACH	10.1	10.1	NR
2	En los sitios auditados se encontró, que las áreas líderes, tanto en la UA como en las DAC, no se aseguran de que el personal que participa en los procesos, adquiera las competencias requeridas para el desempeño de sus actividades.	7.2	NA	NR
3	En los sitios auditados se encontró que, en las áreas líderes, tanto de la UA como de la DAC, no se asegura que el personal responsable y operativo de los procesos, comprendan la importancia de sus actividades para contribuir a la eficacia del SGI-UNACH.	7.3	NA	NR
4	Se encontró que el área líder del Sistema de Gestión Ambiental (SGA), no se asegura que la información ambiental comunicada sea coherente con la información generada dentro del SGA, y que sea fiable.	NA	7.4 d)	NR
5	En los sitios auditados no se encontró evidencia que demuestre que las áreas líderes (UA y DAC), planifiquen, implementen y controlen los procesos necesarios para cumplir con los requisitos de los productos y servicios, declarados en el SGI-UNACH.	8.1	8.1	NR
6	Se detectó que el área líder del SGA, no ha realizado la evaluación y revisión periódica de sus procesos y acciones planificadas.	NA	8.2 e)	NR

NA – No Aplica, NR – No Revisado.

OPORTUNIDAD DE MEJORA

No.	Descripción	Norma Aplicable
1	4.2 Las áreas líderes en las UA y DAC, deben asegurarse de que el personal que participa en los procesos conozca quiénes son las partes interesadas del proceso en el que participan y aquellas que son pertinentes al SGI-UNACH.	ISO 9001:2015 ISO 14001:2015
2	4.4 Las áreas líderes en las UA y DAC, deben evaluar y mejorar continuamente sus procesos incluyendo sus procedimientos, a fin de implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos logren los resultados previstos.	ISO 9001:2015 ISO 14001:2015
3	5.3 La UNACH, debe asegurar que las responsabilidades y autoridades dentro del SGI-UNACH, son asignadas, comunicadas y entendidas en los diversos niveles del personal que participa en el sistema, incluyendo la alta dirección.	ISO 9001:2015 ISO 14001:2015
4	6.3 La UNACH debe asegurar que, ante la necesidad de cambios en el SGI-UNACH, éstos se lleven a cabo de manera planificada, tomando en consideración las herramientas señaladas en la Guía de Referencia GI-SGI-01 Rev. 10.	ISO 9001:2015
	6.1.4 La UNACH debe asegurar que, ante la necesidad de cambios en el SGA, éstos se lleven a cabo de manera planificada, tomando acciones para abordar sus riesgos y oportunidades, tomando en consideración las herramientas señaladas en la Guía de Referencia GI-SGI-01 Rev. 10.	ISO 14001:2015
5	8.1 El área responsable del SGI-UNACH, debe revisar los planes de control operacional vigentes y asegurar su actualización y alineación al contexto, funciones sustantivas y su normatividad aplicable.	ISO 9001:2015 ISO 14001:2015
6	8.5.6 Las áreas líderes en las DAC, deben asegurar que, ante los cambios para la prestación del servicio, éstos se realicen de manera planificada y se notifiquen al área responsable del SGI-UNACH, a fin de garantizar la integridad del sistema a través de las herramientas señaladas en la Guía de Referencia del SGI-UNACH, rv10.	ISO 9001:2015 ISO 14001:2015
7	8.2.4 El área responsable del procedimiento PO-114-01 Compras y Servicios, debe asegurar, que las personas que participan en el proceso, son conscientes de los cambios en el procedimiento documentado y sus formatos.	ISO 9001:2015
8	9.2.2 e) El área responsable del SGI-UNACH, debe realizar las correcciones y tomar acciones correctivas en la actualización de su información documentada (documentación, guías formatos, instructivos, etc.), para asegurar la eficacia de las auditorías internas y la formación de los auditores participantes.	ISO 9001:2015 ISO 14001:2015
9	10.2.2 Las áreas líderes en las UA y DAC deben asegurar la documentación, registro y seguimiento de: servicios no conformes, quejas y sugerencias, riesgos y mejoras o aquellas derivadas de auditoría interna y externa, que permitan la mejora continua del SGI-UNACH	ISO 9001:2015 ISO 14001:2015

UNACH | Sistema de Gestión Integrado

Anexo 12h. Reporte de Auditoría Interna

STATUS DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS REALIZADAS PARA SOLVENTAR LAS NO CONFORMIDADES				
No.	Acción Correctiva	Status	Evidencias	Área Responsable de atención
1	Capacitación a líderes y responsables sobre el SGI-UNACH, Particularmente Sobre Sus Roles y Responsabilidades.	Abierta	Invitación institucional fotos	Dirección de Gestión de la Calidad Institucional
	Capacitación al personal universitario sobre el procedimiento Documentado	Cerrada	Invitación Fotos Lista de asistencia	Líderes y responsables de Procedimientos
2	Capacitación dirigida a los responsables de procedimientos y de calidad sobre la aplicación del anexo 10 Registro de Acciones Correctivas	Cerrada	Oficio de Invitación Lista de asistencia Fotografías	Dirección de Gestión de la Calidad Institucional
3	Actualizar la GI-SGI-01 UNACH Guía de Referencia en el requisito 7.4 Comunicación, donde se agregue una nota que indique que el procedimiento deberá ser conocido y aplicado por todos los involucrados.	Cerrada	Guía Actualizada GI-SGI-01 UNACH Correo electrónico de notificación a los líderes	Dirección de Gestión de la Calidad Institucional
	Actualizar los procedimientos documentados definiendo adecuadamente las responsabilidades de cada persona que participa en ellos.	Cerrada	Información documentada de los procedimientos	Líderes y responsables de Procedimientos
	Enviar por medio oficial el procedimiento actualizado a los responsables en las Unidades Académicas y Administración Central, notificando la reciente actualización; invitándolos a consultar en el portal oficial.	Cerrada	Oficio, correo electrónico institucional, entre otros.	Líderes y responsables de Procedimientos
4	Realizar el taller para solicitar a las áreas líderes la actualización de su información documentada.	Cerrada	Oficio de invitación Lista de asistencia Fotos	Dirección de Gestión de la Calidad Institucional
	Realizar cronograma de seguimiento de los procedimientos documentados.		Cronograma	
	Solicitar a las áreas líderes la información actualizada de sus procedimientos y formatos, como resultados del taller.		Anexo 6 Guía actualización de documentos y formatos de actualización Información actualizada en el sitio web	

CONCLUSIONES:

El SGI-UNACH se encuentra conforme a lo requerido por las Normas de referencia ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

En la Universidad se ha registrado un importante crecimiento en el alcance del Sistema de Gestión Integrado, y en esta auditoría se vio reflejado el avance y consolidación sobre la cultura de la calidad, la evaluación y el compromiso por parte del personal que participa en todos los sitios auditados, sin embargo, ante la dinámica en la reestructuración organizacional y la integración de personal de reciente ingreso en todos los niveles, la Universidad se debe asegurar de su formación, capacitación y toma de conciencia.

En este ejercicio de Auditoría Interna modalidad presencial, se realizaron 35 de las 38 auditorías programadas en el Anexo 12b. Plan de Auditoría Interna 01/2023, siendo auditados 291 universitarios, entre personal, directivo, responsables de procedimiento, personal operativo, de apoyo y personal docente tanto de Oficinas Centrales como de las Unidades Académicas.

Se contó la asistencia de 25 directivos de los cuales 10 son de Unidades Académicas y 15 de las Dependencias de Administración Central, siendo un 71% de participación de las personas titulares.

El equipo auditor que participó estuvo conformado por 53 auditores internos de los cuales 19 fueron auditores responsables y 34 auditores en formación, pertenecientes a diversas sedes universitarias, tanto de oficinas centrales como de unidades académicas, quienes estuvieron a cargo de las visitas en todos los sitios contemplados en el Anexo 12b. Plan de Auditoría Interna.

En esta auditoría se logró la revisión de los 55 procesos que integra el SGI-UNACH, en las áreas líderes.

Las Unidades Académicas que no se auditaron fueron las siguientes sedes programadas:

- Escuela de Ciencias y Procesos Agropecuarios Industriales Istmo-Costa C-IX Arriaga
- Escuela de Lenguas, Campus San Cristóbal de las Casas
- Facultad de Ciencias Sociales, Campus III

ELABORA:	REVISAR:	VALIDA:	AUTORIZA:
			
Ing. Brenda del Rosario Gutú Coello	Mtro. Arnulfo Antonio Gutiérrez Gómez	Mtra. Jaciel Nayelly Vázquez Moreno	Mtra. Rosa Laura Vázquez Grajales
Auditora Líder	Auditor representante	Departamento de Gestión de la Calidad Institucional	Dirección de Gestión de la Calidad Institucional