



Universidad Veracruzana

**Sistema de Gestión de la Calidad de la  
Universidad Veracruzana  
Informe de Auditoría Interna  
(SGCUV-GE-F-13)**

| Fecha |     |      |
|-------|-----|------|
| Día   | Mes | Año  |
| 22    | 04  | 2026 |

Tipo de Informe    Preliminar:    Final:    X

|                                                                                      |                                        |                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------|
| Entidad Académica o Dependencia:                                                     | Dirección General de Difusión Cultural | Clave de auditoría             |
| Titular:                                                                             | Mtro. Roberto Aguirre Guiochin         | SGCUV-AI-09                    |
| Proceso (s)                                                                          | Área (s) auditada (s)                  | Responsable de proceso (s)     |
| Gestión artística, cultural y académica de la Dirección General de Difusión Cultural | Dirección General de Difusión Cultural | Mtro. Roberto Aguirre Guiochin |

**Conclusión de la Auditoría**

**ASPECTOS GENERALES:**

La auditoría interna al proceso de Gestión artística, cultural y académica de la Dirección General de Difusión Cultural se llevó a cabo conforme a los requisitos establecidos en las normas ISO 21001:2025 e ISO 9001:2015. Durante su ejecución, se verificó el cumplimiento de los requisitos aplicables de ambas normas, evaluando la conformidad del proceso, así como la eficacia de su implementación y mantenimiento.

Asimismo, se identificaron oportunidades de mejora y No conformidades que contribuirán al fortalecimiento de la gestión y al aseguramiento de la calidad en las actividades desarrolladas.

Durante la auditoría interna se entrevistó al titular de la Dirección General de Difusión Cultural (DGDC), así como al Director de los Grupos Artísticos, a la Directora de Comunicación de la Ciencia, la Jefa de la Oficina de Difusión y Promoción de la Ciencia, la Coordinadora de la "Casa del Lago", al Coordinador de la Galería Ramón Alva de la Canal, al Encargado de Audio y Diseño Sonoro, a la Administradora de la Dirección General de Difusión Cultural, a la Responsable de Control de Documentos y al personal operativo.

La auditoría se desarrolló en un ambiente de profesionalismo, respeto y cordialidad entre el equipo auditor y las personas auditadas, lo que favoreció una comunicación abierta y efectiva. Este entorno propició la disposición para el intercambio de información y el adecuado desarrollo de las actividades programadas, contribuyendo al logro de los objetivos de la auditoría.

**FORTALEZAS:**

- El titular de la Dirección, los responsables de procedimiento, la Administradora, la responsable de Control de Documentos y el personal operativo, se encuentran comprometidos con la ejecución de sus actividades. Este involucramiento contribuye de manera directa al adecuado desarrollo del proceso de **Gestión artística, cultural y académica de la Dirección General de Difusión Cultural**.
- El titular de la Dirección, los responsables de procedimiento, la Administradora, la responsable de Control de Documentos y el personal operativo cuentan con pleno conocimiento de la documentación del SGCUV, así como de su correcta aplicación. Además, demuestran



Universidad Veracruzana

**Sistema de Gestión de la Calidad de la  
Universidad Veracruzana  
Informe de Auditoría Interna  
(SGCUV-GE-F-13)**

| Fecha |     |      |
|-------|-----|------|
| Día   | Mes | Año  |
| 22    | 04  | 2026 |

Tipo de Informe    Preliminar:    Final:    X

dominio de los procesos para el desarrollo de sus actividades.

- El titular de la Dirección, los responsables de procedimiento, la Administradora, la responsable de Control de Documentos y el personal operativo mostraron apertura y disposición para explicar la documentación de su proceso.
- Cuentan con la infraestructura tecnológica y física adecuada, así como con el personal suficiente para garantizar la correcta operación de sus procesos y brindar una atención oportuna y eficaz a sus usuarios.

**OPORTUNIDADES:**

- Para el procedimiento "Programación de actividades artísticas y culturales de los grupos artísticos que no impliquen un pago económico por parte del usuario" se deberán incorporar como áreas auditadas todas las áreas contempladas en el alcance del procedimiento, a saber: área de producción y jefatura de oficina de promoción y difusión en medios ya que se encuentran mencionados en el alcance del procedimiento.
- Contar con un mayor número de profesionales en el área de Audio y Diseño Sonoro permitirá optimizar los tiempos de respuesta.

**Registro de hallazgos**

| No. Requisito                          | Elemento / criterio                             | Hecho                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Conformidad / cumplimiento |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Norma ISO 21001:2025<br>Requisito 4.1. | Comprensión de la organización y de su contexto | El titular de la Dirección General de Difusión Cultural, el Director de los Grupos Artísticos, la Directora de Comunicación de la Ciencia, la Jefa de la Oficina de Difusión y Promoción de la Ciencia, la Coordinadora de la "Casa del Lago", el Coordinador de la Galería Ramón Alva de la Canal y el Encargado de Audio y Diseño Sonoro manifestaron tener claridad sobre la ubicación del contexto de la Universidad Veracruzana. Señalaron que este se encuentra documentado en el Plan General de Desarrollo 2030. Asimismo, indicaron que el programa correspondiente al periodo 2025–2029 fue presentado durante la sesión ordinaria del Consejo Universitario General, celebrada el 20 de marzo del presente año. De igual forma, mencionaron que el contexto | C                          |



Universidad Veracruzana

**Sistema de Gestión de la Calidad de la  
Universidad Veracruzana  
Informe de Auditoría Interna  
(SGCUV-GE-F-13)**

| Fecha |     |      |
|-------|-----|------|
| Día   | Mes | Año  |
| 22    | 04  | 2026 |

Tipo de Informe    Preliminar:    Final:    X

|                                        |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |   |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|                                        |                                                                         | específico de esta dirección general se encuentra establecido en su PLADE.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |   |
| Norma ISO 21001:2025<br>Requisito 4.2. | Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas | <p>El titular de la Dirección General de Difusión Cultural, el Director de Grupos Artísticos, la Directora de Comunicación de la Ciencia, la Jefa de la Oficina de Difusión y Promoción de la Ciencia, la Coordinadora de la "Casa del Lago", el Coordinador de la Galería Ramón Alva de la Canal y el Encargado de Audio y Diseño Sonoro, señalaron que en la norma ISO 21001:2015, las partes interesadas incluyen a los estudiantes, padres de familia, sociedad en general, entre otros.</p> <p>Asimismo, indicaron que, en el proceso Gestión artística, cultural y académica de la Dirección General de Difusión Cultural las partes interesadas se delimitan a entidades académicas y dependencias de la Universidad Veracruzana y solicitantes de sectores externos. (<a href="https://www.uv.mx/sgcuv/files/2025/02/pi-paacaecala.pdf">https://www.uv.mx/sgcuv/files/2025/02/pi-paacaecala.pdf</a>).</p> | C |
| Norma ISO 21001:2025<br>Requisito 4.3. | Determinación del alcance del SGCUV                                     | <p>El titular de la Dirección General de Difusión Cultural, el Director de los Grupos Artísticos, la Directora de Comunicación de la Ciencia, la Jefa de la Oficina de Difusión y Promoción de la Ciencia, la Coordinadora de la "Casa del Lago", el Coordinador de la Galería Ramón Alva de la Canal y el Encargado de Audio y Diseño Sonoro, mencionaron que el alcance del sistema de gestión de la calidad se encuentra declarado en el Manual para de la Gestión de la calidad (<a href="https://www.uv.mx/orgmet/files/2025/04/sgcuv-ge-m-01.pdf">https://www.uv.mx/orgmet/files/2025/04/sgcuv-ge-m-01.pdf</a>), así como en el portal del sistema de gestión de la calidad (<a href="https://www.uv.mx/sgcuv/documentos-del-sgcuv/">https://www.uv.mx/sgcuv/documentos-del-sgcuv/</a>). Mencionaron que</p>                                                                                                | C |



Universidad Veracruzana

**Sistema de Gestión de la Calidad de la  
Universidad Veracruzana  
Informe de Auditoría Interna  
(SGCUV-GE-F-13)**

| Fecha |     |      |
|-------|-----|------|
| Día   | Mes | Año  |
| 22    | 04  | 2026 |

Tipo de Informe    **Preliminar:**    **Final:**    **X**

|                                        |                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|                                        |                                                   | son 28 procesos y están distribuidos en cuatro grandes rubros Procesos directivos, Procesos de apoyo académico, Procesos de desarrollo institucional y Procesos administrativos-financieros.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |
| Norma ISO 21001:2025<br>Requisito 4.4. | El SGCUV y sus procesos                           | <p>El titular de la Dirección General de Difusión Cultural, el Director de los Grupos Artísticos, la Directora de Comunicación de la Ciencia, la Jefa de la Oficina de Difusión y Promoción de la Ciencia, la Coordinadora de la "Casa del Lago", el Coordinador de la Galería Ramón Alva de la Canal y el Encargado de Audio y Diseño Sonoro, mencionaron que los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana se encuentran integrados en el diagrama de interacción de procesos del SGCUV.</p> <p>Como evidencia, indicaron que esta información está declarada tanto en la guía de aplicación del SGCUV (<a href="https://www.uv.mx/orgmet/files/2019/01/sgcuv-ge-g-03.pdf">https://www.uv.mx/orgmet/files/2019/01/sgcuv-ge-g-03.pdf</a>) como en el Manual para la Gestión de la Calidad (<a href="https://www.uv.mx/orgmet/files/2025/04/sgcuv-ge-m-01.pdf">https://www.uv.mx/orgmet/files/2025/04/sgcuv-ge-m-01.pdf</a>). Asimismo, precisaron que el sistema se compone de <b>28 procesos</b> que permiten establecerlo, implantarlo, mantenerlo y mejorarlo de manera continua.</p> | C   |
| Norma ISO 9001:2015<br>6.1             | Acciones para abordar los riesgos y oportunidades | <p><b>Requisito 6.1.2</b><br/>La organización debe planificar:<br/>a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;<br/>b) la manera de:<br/>1) integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.4.);</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | NCm |



Universidad Veracruzana

**Sistema de Gestión de la Calidad de la  
Universidad Veracruzana  
Informe de Auditoría Interna  
(SGCUV-GE-F-13)**

| Fecha |     |      |
|-------|-----|------|
| Día   | Mes | Año  |
| 22    | 04  | 2026 |

Tipo de Informe    Preliminar:    Final:    X

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  | <p>2) evaluar la eficacia de estas acciones</p> <p><b>Hallazgo</b></p> <p>El titular de la Dirección General de Difusión Cultural, el Director de los Grupos Artísticos, la Directora de Comunicación de la Ciencia, la Jefa de la Oficina de Difusión y Promoción de la Ciencia, la Coordinadora de la "Casa del Lago", el Coordinador de la Galería Ramón Alva de la Canal y el Encargado de Audio y Diseño Sonoro, precisaron que el proceso Gestión artística, cultural y académica de la Dirección General de Difusión Cultural, adscrito a esta Dirección general, ha identificado a través de reuniones de trabajo riesgos y oportunidades de mejora, los cuales se encuentran documentados en los formatos que publicados en <a href="https://www.uv.mx/sgcuv/files/2025/02/pgr-paacaecala.pdf">https://www.uv.mx/sgcuv/files/2025/02/pgr-paacaecala.pdf</a> y <a href="https://www.uv.mx/sgcuv/files/2025/02/om-paacaecala.pdf">https://www.uv.mx/sgcuv/files/2025/02/om-paacaecala.pdf</a> respectivamente.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Al revisar la <b>plantilla de riesgos, en cuatro de los cinco procedimientos</b>, se observó que, en <b>cuatro de los cinco procedimientos</b>, no se registró información en los apartados "<b>Valoración del Riesgo vs Controles aplicados</b>" ni en <b>Estrategias (Evitarlo, mitigarlo, aceptarlo) y acciones</b>. Además, se identificó que la fecha de cumplimiento es de diciembre de 2025.</li><li>• Asimismo, en <b>cuatro de los cinco procedimientos</b> se detectó que el formato de oportunidades de mejora no incluye la <b>Evaluación del impacto de</b></li></ul> |  |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|



Universidad Veracruzana

**Sistema de Gestión de la Calidad de la  
Universidad Veracruzana  
Informe de Auditoría Interna  
(SGCUV-GE-F-13)**

| Fecha |     |      |
|-------|-----|------|
| Día   | Mes | Año  |
| 22    | 04  | 2026 |

Tipo de Informe    **Preliminar:**    **Final:**    X

|                                       |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|                                       |                                                        | <p>la mejora en la oportunidad de mejora número 2. Además, se observó que tienen fecha de cumplimiento en marzo de 2026.</p> <p>Por lo anterior, se documenta como <b>"No conformidad menor"</b>, debido a que las evidencias presentadas se encuentran fuera de los plazos establecidos para su atención. Cabe señalar que esta situación ya había sido registrada previamente como Oportunidad de Mejora en el informe de auditoría interna 2025, por lo tanto, incumplen el <b>apartado 6.1.2.</b> de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |   |
| Norma ISO 9001:2015<br>Requisito 6.2. | Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos | <p>El titular de la Dirección General de Difusión Cultural señaló que la titular de la SDI les envió el oficio SDI/299/03/2026 con fecha de emisión el 12 de marzo de 2026, mediante el cual se informa que, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Veracruzana y en cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 21001:2025 e ISO 9001:2015, se debe asegurar que el personal conozca la misión, visión política y objetivos de calidad.</p> <p>El Director de los Grupos Artísticos, la Directora de Comunicación de la Ciencia, la Jefa de la Oficina de Difusión y Promoción de la Ciencia, la Coordinadora de la "Casa del Lago", el Coordinador de la Galería Ramón Alva de la Canal y el Encargado de Audio y Diseño Sonoro comentaron que el titular de la Dirección les envió, el día 19 de marzo del año en curso, un correo electrónico informándoles sobre la publicación de los objetivos de calidad, los cuales se encuentran disponibles en el siguiente enlace</p> | C |



Universidad Veracruzana

**Sistema de Gestión de la Calidad de la  
Universidad Veracruzana  
Informe de Auditoría Interna  
(SGCUV-GE-F-13)**

| Fecha |     |      |
|-------|-----|------|
| Día   | Mes | Año  |
| 22    | 04  | 2026 |

Tipo de Informe    **Preliminar:**    **Final:**    X

|                                       |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |   |
|---------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|                                       |                              | <p>(<a href="https://www.uv.mx/orgmet/files/2022/07/objetscalidadSGCUV.pdf">https://www.uv.mx/orgmet/files/2022/07/objetscalidadSGCUV.pdf</a>).</p> <p>Asimismo, indicaron que está información fue difundida al personal operativo mediante correo electrónico. Mencionaron que también existieron pláticas de socialización para todo el personal y que hay láminas pegadas en la entrada de la dependencia. Como evidencia, se documenta la información presentada por la Coordinadora de la "Casa de lago", quien envió al personal operativo un correo electrónico el 20 de marzo de 2026, en el que le informa al personal donde se encuentra publicados los objetivos de calidad en la página del sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana.</p> |   |
| Norma ISO 9001:2015<br>Requisito 6.3. | Planificación de los cambios | El titular de la Dirección General de Difusión Cultural, el Director de los Grupos Artísticos, la Directora de Comunicación de la Ciencia, la Jefa de la Oficina de Difusión y Promoción de la Ciencia, la Coordinadora de la "Casa del Lago", el Coordinador de la Galería Ramón Alva de la Canal y el Encargado de Audio y Diseño Sonoro, comentaron que la planificación de los cambios se realiza mediante la revisión y actualización de los cuatro procedimientos y sus respectivos de los cuatro diagramas de caracterización. Asimismo, con la presentación del Programa de Trabajo 2025-2029 <i>Por una transformación integral hacia a la excelencia</i> , reconocen la necesidad de actualizar toda la información documental del proceso.                        | C |
| Norma ISO 9001:2015                   | Generalidades                | La Administradora de la Dirección General de Difusión Cultural comentó                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | C |



Universidad Veracruzana

# Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana Informe de Auditoría Interna (SGCUV-GE-F-13)

| Fecha |     |      |
|-------|-----|------|
| Día   | Mes | Año  |
| 22    | 04  | 2026 |

Tipo de Informe    **Preliminar:**    **Final:**    ☒ X

|                                            |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |   |
|--------------------------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Requisito<br>7.1.1.                        |                 | que, con base en la planeación operativa realizada por parte de la Dirección de Planeación Institucional y la Dirección de Presupuestos, mediante la elaboración de proyectos de Presupuesto basado en Resultados (PbR), sostiene reuniones de trabajo con el Titular de la Dirección General y responsables de procedimientos. El propósito de estas reuniones es asegurar una adecuada programación, gestión y asignación de los recursos financieros necesarios para la ejecución oportuna de los proyectos en cada una de las áreas bajo su responsabilidad, garantizando además su alineación con los objetivos institucionales.                                                |   |
| Norma ISO 9001:2015<br>Requisito<br>7.1.2. | Personas        | La Administradora de la Dirección General de Difusión Cultural señaló que se cuenta con personal necesario para la implementación y operación de los procedimientos, como evidencia, mostró la plantilla de personal de cada una de las áreas, presentó un informe de evaluación de una colaboradora, así como un ejemplo del formato de Descripción de Puesto y Perfil (ARH-I-F-28). Asimismo, indico que todo el personal está sujeto a un proceso de evaluación que ella misma gestiona ante la Oficina de Evaluación de la Dirección General de Recursos Humanos. Para ello, se envía el perfil requerido y dicha instancia se encarga de llevar a cabo el proceso de selección. | C |
| Norma ISO 9001:2015<br>Requisito<br>7.1.3. | Infraestructura | La Administradora de la Dirección General de Difusión Cultural comentó que cuentan con infraestructura necesaria para la operación y el cumplimiento de los resultados de los procedimientos declarados en el                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | C |



Universidad Veracruzana

**Sistema de Gestión de la Calidad de la  
Universidad Veracruzana  
Informe de Auditoría Interna  
(SGCUV-GE-F-13)**

| Fecha |     |      |
|-------|-----|------|
| Día   | Mes | Año  |
| 22    | 04  | 2026 |

Tipo de Informe    **Preliminar:**    **Final:**    X

|                                         |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |   |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|                                         |                                            | <p>alcance del proceso, la cual se financia mediante el presupuesto asignado por parte de la Secretaría de Administración y Finanzas.</p> <p>Además, señalo que la gestión de los recursos materiales se realiza de manera coordinada con los responsables de los procedimientos. Por ejemplo, en el área de Control de Bienes Muebles, se apega a los lineamientos establecidos por la Dirección de Bienes Muebles.</p> <p>En cuanto al mantenimiento de infraestructura física, se gestionan las solicitudes ante la Dirección de Proyectos, Construcciones y Mantenimiento, en materia tecnológica, se coordina con la Dirección General de Tecnología de Información para realizar las gestiones correspondientes al mantenimiento a los equipos de cómputo e impresoras.</p> |   |
| Norma ISO 9001:2015<br>Requisito 7.1.4. | Ambiente para la operación de los procesos | <p>En materia de ambiente laboral, la Administradora de la Dirección General de Difusión Cultural señalo que supervisa de manera constante la limpieza, al considerar que un entorno ordenado y limpio favorece el desempeño adecuado del personal. Para ello cuenta con el apoyo de cuatro personas asignadas específicamente a estas labores.</p> <p>En cuanto a la iluminación y ventilación, indico que dispone del respaldo de un enlace de mantenimiento, lo que permite atender de forma ágil y oportuna las necesidades que se presentan cotidianamente. Asimismo, con el objetivo de mejorar las condiciones de trabajo y priorizar la comodidad del personal, recientemente gestionó la</p>                                                                             | C |



Universidad Veracruzana

# Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana Informe de Auditoría Interna (SGCUV-GE-F-13)

| Fecha |     |      |
|-------|-----|------|
| Día   | Mes | Año  |
| 22    | 04  | 2026 |

Tipo de Informe    **Preliminar:**    **Final:**    **X**

|                                       |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |   |
|---------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|                                       |                    | <p>adquisición de ventiladores, anticipándose a las altas temperaturas de los meses de junio, julio.</p> <p>Comentó que, en una primera instancia, se evaluó la instalación de sistemas de aire acondicionado, sin embargo, debido a las limitaciones de la estructura, se optó por la compra de los ventiladores. Estos fueron distribuidos individualmente, a fin de que cada persona cuente con un ventilador y disponga de condiciones más adecuadas para el desarrollo de sus actividades.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                   |   |
| Norma ISO 9001:2015<br>Requisito 7.2. | Competencia        | <p>En dicho proceso, se envían los perfiles de las personas que consideran idóneas para el puesto, y la Oficina de Evaluación se encarga de realizar el proceso de selección, presentando como resultado final al candidato que cumple con el perfil solicitado. La definición detallada del perfil de puesto, incluyendo las actividades, competencias blandas, y demás habilidades requeridas, permite a la Dirección General de Recursos Humanos filtrar de manera efectiva a los candidatos, asegurando la selección de personal que cubra las necesidades de la vacante.</p> <p>Finalmente, el seguimiento y fortalecimiento del personal se realiza mediante la capacitación, con el objetivo de desarrollar sus competencias según su área de competencia.</p> | C |
| Norma ISO 9001:2015<br>Requisito 7.3. | Toma de conciencia | El titular de la Dirección General de Difusión Cultural, el Director de los Grupos Artísticos, la Directora de Comunicación de la Ciencia, la Jefa de la Oficina de Difusión y Promoción de                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | C |



Universidad Veracruzana

**Sistema de Gestión de la Calidad de la  
Universidad Veracruzana  
Informe de Auditoría Interna  
(SGCUV-GE-F-13)**

| Fecha |     |      |
|-------|-----|------|
| Día   | Mes | Año  |
| 22    | 04  | 2026 |

Tipo de Informe      **Preliminar:**      **Final:**      X

|                                       |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |   |
|---------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|                                       |              | <p>la Ciencia, la Coordinadora de la "Casa del Lago", el Coordinador de la Galería Ramón Alva de la Canal y el Encargado de Audio y Diseño Sonoro y personal operativo demostraron conocer la <b>Política de Calidad</b>. Asimismo, presentaron como evidencia el correo electrónico con fecha 19 de marzo del año en curso, mediante el cual el titular de la Dirección General los convoca a reuniones para la capacitación en el SGCUV, dicho correo fue compartido con el personal operativo, a fin de que asistieran a las capacitaciones programadas.</p> <p>Además, comentaron que el incumplimiento de los procedimientos que tienen declarados en el proceso puede derivar Salidas no conformes y explicaron el impacto que esto tendría en el proceso. No obstante, aclararon que, hasta el momento, no se han presentado salidas no conformes en los procedimientos.</p> |   |
| Norma ISO 9001:2015<br>Requisito 7.4. | Comunicación | <p>El titular de la Dirección General de Difusión Cultural, el Director de los Grupos Artísticos, la Directora de Comunicación de la Ciencia, la Jefa de la Oficina de Difusión y Promoción de la Ciencia, la Coordinadora de la "Casa del Lago", el Coordinador de la Galería Ramón Alva de la Canal y el Encargado de Audio y Diseño Sonoro señalaron que la comunicación se realiza de manera adecuada a través de diversos canales de comunicación, tales como reuniones de trabajo, correo electrónico institucional o el sistema de correspondencia institucional (HERMES), entre otros establecidos en la tabla de comunicación en el Sistema de Gestión de la Calidad de la</p>                                                                                                                                                                                             | C |



Universidad Veracruzana

**Sistema de Gestión de la Calidad de la  
Universidad Veracruzana  
Informe de Auditoría Interna  
(SGCUV-GE-F-13)**

| Fecha |     |      |
|-------|-----|------|
| Día   | Mes | Año  |
| 22    | 04  | 2026 |

Tipo de Informe    Preliminar:    Final: ☒

|                                         |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |    |
|-----------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|                                         |                          | Universidad Veracruzana<br>( <a href="https://www.uv.mx/orgmet/files/2018/11/sgcuv-ge-f-23.pdf">https://www.uv.mx/orgmet/files/2018/11/sgcuv-ge-f-23.pdf</a> ).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |    |
| Norma ISO 9001:2015<br>Requisito 7.5.1. | Generalidades            | <p>La responsable de la información documentada del proceso comentó que la información documental se encuentra debidamente documentada y controlada, en apego a los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015 e ISO 21001:2025. Asimismo, indicó que la gestión de la información se realiza conforme al procedimiento de Control de información documentada, el cual define los lineamientos para la elaboración, aprobación y actualización de documentos.</p> <p>Adicionalmente, como evidencia presentó el procedimiento que se encuentra disponible en el siguiente enlace(<a href="https://www.uv.mx/orgmet/files/2012/12/sgcuv-ge-p-011.pdf">https://www.uv.mx/orgmet/files/2012/12/sgcuv-ge-p-011.pdf</a>).</p> | C  |
| Norma ISO 9001:2015<br>7.5.2.           | Creación y actualización | <p><b>Requisito 7.5.2 Creación y actualización</b></p> <p>Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:</p> <p>a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);</p> <p>b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);</p> <p>c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.</p> <p><b>Hallazgo</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De manera general, al realizar la</li></ul>                                                                                                       | OM |



Universidad Veracruzana

**Sistema de Gestión de la Calidad de la  
Universidad Veracruzana  
Informe de Auditoría Interna  
(SGCUV-GE-F-13)**

| Fecha |     |      |
|-------|-----|------|
| Día   | Mes | Año  |
| 22    | 04  | 2026 |

Tipo de Informe    Preliminar:    Final: ☒

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p>revisión documental de los formatos de los procedimientos <b>"Programación de actividades artísticas, culturales y académicas en espacios de la Casa del Lago UV"</b>, <b>"Atención a las solicitudes de espacios de la Galería Ramón Alva de la Canal para la programación y realización de actividades educativas, académicas, artísticas, culturales o afines, ajenas a la programación expositiva"</b>, <b>"Programación de actividades artísticas y culturales de los grupos artísticos que no impliquen un pago económico por parte del usuario"</b> y <b>"Gestión del proyecto "RECREO"</b>, se requiere homologar el nombre del proceso de acuerdo a las gestiones que han realizado ante la Unidad de Organización y Métodos.</p> <p>Por lo anterior, será necesaria la incorporación del apartado correspondiente al nombre de subproceso en toda la información documentada (incluido el informe de desempeño del proceso) de dichos procedimientos que se encuentran dentro de alcance del proceso.</p> <p>De acuerdo con el instructivo de llenado de formatos del SGCUV, la estructura debe organizarse de la siguiente manera:</p> <p><b>Proceso Nivel 1: Nombre de proceso</b><br/><b>Proceso Nivel 2: Nombre del subproceso</b><br/><b>Proceso Nivel 3: Nombre del procedimiento (en caso de que aplique).</b></p> <p>Por lo tanto, los formatos del proceso deben respetar este orden, ya que en el <b>Nivel 3</b> tienen declarado el nombre</p> |  |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|



Universidad Veracruzana

**Sistema de Gestión de la Calidad de la  
Universidad Veracruzana  
Informe de Auditoría Interna  
(SGCUV-GE-F-13)**

| Fecha |     |      |
|-------|-----|------|
| Día   | Mes | Año  |
| 22    | 04  | 2026 |

Tipo de Informe    **Preliminar:**    **Final:**    X

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p>del proceso.</p> <p>De igual forma, se observó que los procedimientos no cumplen con lo establecido en el procedimiento de información documentada y lo señalado en la <b>política 24</b>. “Se debe incluir al final de cada documento que se elabore o actualice un apartado de <b>Créditos</b>, en el cual se relacionan las entidades académicas, dependencias y/o áreas, así como el personal participante en la elaboración o actualización del documento, así como al personal de la UOM que asesora y apoya en la elaboración de la información documentada de las entidades académicas y dependencias”. Por lo anterior, será necesario actualizar los procedimientos, en virtud de los cambios de titulares en la Dirección de Planeación Institucional y en la Unidad de Organización y Métodos, a fin de asegurar la vigencia y congruencia de la información documentada del proceso.</p> <p>De manera particular se identificaron los siguientes aspectos en los siguientes procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• “Programación de actividades artísticas, culturales y académicas en espacios de la Casa del Lago UV”</li></ul> <p><b>-Procedimiento</b><br/><b>Alcance:</b> revisar la redacción, ya que no resulta claro si aplica también al personal de la DGDC o de la casa del lago UV.</p> <p><b>Documentación interna:</b> es necesario</p> |  |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|



Universidad Veracruzana

**Sistema de Gestión de la Calidad de la  
Universidad Veracruzana  
Informe de Auditoría Interna  
(SGCUV-GE-F-13)**

| Fecha |     |      |
|-------|-----|------|
| Día   | Mes | Año  |
| 22    | 04  | 2026 |

Tipo de Informe    **Preliminar:**    **Final:**    ☒

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  | <p>especificar a qué plan tarifario al que hacen referencia, así como los lineamientos aplicables.</p> <p><b>Referencias:</b> Homologar lo mencionado en esta sección con lo declarado en la documentación interna y externa.</p> <p>•“Atención a las solicitudes de espacios de la Galería Ramón Alva de la Canal para la programación y realización de actividades educativas, académicas, artísticas, culturales o afines, ajenas a la programación expositiva”.</p> <p><b>-Procedimiento</b><br/><b>Referencias:</b> homologar lo mencionado en esta sección con lo declarado en la documentación interna y externa.</p> <p><b>Resultado:</b> revisar la redacción, para establecer de manera clara las dos posibles actividades finales.</p> <p><b>Política I:</b> especificar con claridad a qué normativa y a qué valores institucionales se hace referencia en este apartado.</p> <p><b>Referencias:</b> se deberá actualizar la mención a las normas ISO, dado que la versión vigente ya no es la ISO 21001:2018, si no la ISO 21001:2025.</p> <p><b>-Diagrama de Caracterización</b><br/><b>Indicador:</b> Revisarlo, dado que en el procedimiento incluye dos posibles actividades finales.</p> <p>•“Programación de actividades</p> |  |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|



Universidad Veracruzana

**Sistema de Gestión de la Calidad de la  
Universidad Veracruzana  
Informe de Auditoría Interna  
(SGCUV-GE-F-13)**

| Fecha |     |      |
|-------|-----|------|
| Día   | Mes | Año  |
| 22    | 04  | 2026 |

Tipo de Informe    Preliminar:    Final: ☒

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  | <p><b>artísticas y culturales de los grupos artísticos que no impliquen un pago económico por parte del usuario"</b></p> <p><b>-Procedimiento</b><br/><b>Política 1:</b> se deberá especificar con claridad a qué normativa y valores institucionales se hace referencia.</p> <p><b>Política 2:</b> especificar el fundamento de la mención de eventos apartidistas y laicos.</p> <p><b>Referencias:</b> se deberá actualizar la mención a las normas ISO, dado que la versión vigente ya no es la ISO 21001:2018, si no la ISO 21001:2025.</p> <p><b>• "Gestión del proyecto RECREO"</b></p> <p><b>Diagrama de Caracterización y Procedimiento. Puntos de control y controles:</b> señalar los puntos de control tanto en el procedimiento como en el diagrama de caracterización, así como especificar los controles aplicados en cada uno de ellos.</p> <p><b>• "Producción Musical de los Grupos Artísticos Adscritos a la Dirección General de Difusión Cultural"</b></p> <p><b>Puntos de Control y Controles:</b> Señalar los puntos de control tanto en el procedimiento como en el diagrama de caracterización, así como especificar los controles aplicados en cada uno de ellos.</p> <p><b>• "Programación de actividades artísticas, culturales y académicas en espacios de la Casa del Lago UV"</b></p> |  |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|



Universidad Veracruzana

**Sistema de Gestión de la Calidad de la  
Universidad Veracruzana  
Informe de Auditoría Interna  
(SGCUV-GE-F-13)**

| Fecha |     |      |
|-------|-----|------|
| Día   | Mes | Año  |
| 22    | 04  | 2026 |

Tipo de Informe    **Preliminar:**    ☐    **Final:**    ☒

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  | <p><b>-Procedimiento</b></p> <p><b>Alcance:</b> revisar la redacción, ya que no resulta claro si aplica también al personal de la DGDC o de la casa del lago.</p> <p><b>Política 4:</b> Eliminar la palabra “se”.</p> <p><b>Referencias:</b> se deberá actualizar la mención a las normas ISO, dado que la versión vigente ya no es la ISO 21001:2018, si no la ISO 21001:2025.</p> <p>•En el formato “<b>Seguimiento y medición de los procesos</b>” en los procedimientos “<b>Programación de actividades artísticas y culturales de los grupos artísticos que no impliquen un pago económico por parte del usuario</b> y “<b>Programación de actividades artísticas, culturales y académicas en espacios de la Casa del Lago UV</b>”, se observó que la última actualización corresponde al 9 de mayo de 2025. No obstante, en la reunión virtual que se llevó a cabo el 15 de enero del año en curso, en el cual se presentó el cronograma de actividades, específicamente en la lámina <b>núm. 18</b> titulada “<b>Consideraciones</b>”, se indicó la necesidad de actualizar por los menos los siguientes formatos:</p> <p>a) Oportunidades de mejora<br/>b) <b>Seguimiento y medición de los procesos</b><br/>c) Evaluación y seguimiento de proveedores críticos (en los procesos donde aplique)</p> <p>Por lo que se observa que no se dio atención a dicha indicación.</p> |  |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|



Universidad Veracruzana

**Sistema de Gestión de la Calidad de la  
Universidad Veracruzana  
Informe de Auditoría Interna  
(SGCUV-GE-F-13)**

| Fecha |     |      |
|-------|-----|------|
| Día   | Mes | Año  |
| 22    | 04  | 2026 |

Tipo de Informe    Preliminar:    Final: ☒

|                                         |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
|-----------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                         |                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>• En relación con los <b>cinco</b> procedimientos que se encuentran dentro del <b>alcance</b> del proceso, se deberá revisar el objetivo de cada uno de ellos, con la finalidad de asegurar que se encuentren alineados con lo declarado en el formato de Diagrama de caracterización y que expresen lo que se desea realmente alcanzar en dichos procedimientos.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| Norma ISO 9001:2015<br>Requisito 7.5.3. | Control de la información documentada | <p>La responsable de control de información documentada del proceso explicó que esta información se encuentra documentada en la página del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana y está disponible en el apartado de documentos del SGCUV (<a href="https://www.uv.mx/sgcuv/documentos-del-sgcuv/">https://www.uv.mx/sgcuv/documentos-del-sgcuv/</a>).</p> <p>Asimismo, señalo que la información específica del proceso "<b>Gestión artística, cultural y académica de la Dirección General de Difusión Cultural</b>" puede consultarse en (<a href="https://www.uv.mx/sgcuv/progartculya_caddgdc/">https://www.uv.mx/sgcuv/progartculya_caddgdc/</a>), donde se encuentran publicados procedimientos y formatos aplicables para su operación y seguimiento.</p> <p>La responsable de control de información documentada presentó un archivo electrónico conformado por una carpeta que contiene los formatos "<b>Documentos vigentes por tipo</b>" y "<b>Control de registros</b>". Además, cuenta con un archivero color gris con tres gavetas ubicado a su espalda, donde la gaveta central está identificada con en el título "SGCUV". Se verificó que en el apartado de</p> |  |



Universidad Veracruzana

**Sistema de Gestión de la Calidad de la  
Universidad Veracruzana  
Informe de Auditoría Interna  
(SGCUV-GE-F-13)**

| Fecha |     |      |
|-------|-----|------|
| Día   | Mes | Año  |
| 22    | 04  | 2026 |

Tipo de Informe    **Preliminar:**    **Final:**    ☒

|                                       |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |   |
|---------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|                                       |                                     | <p><b>“Documento vigentes por tipo”</b> se encuentran registrados los procedimientos, formatos y demás documentos que integran el proceso, los cuales también están publicados en el portal del SGCUV (<a href="https://www.uv.mx/sgcuv/progartculya/caddgdc/">https://www.uv.mx/sgcuv/progartculya/caddgdc/</a>).</p> <p>Asimismo, en lo relativo al <b>“Control de registros”</b> del proceso, se revisó que el formato estuviera debidamente requisitado y que incluyera los registrados correspondientes a los registros de los cuatro procedimientos.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |   |
| Norma ISO 9001:2015<br>Requisito 8.1. | Planificación y control operacional | <p>El titular de la Dirección General de Difusión Cultural realiza reuniones de trabajo con la Administradora de la Dirección General de Difusión Cultural, el Director de los Grupos Artísticos, la Directora de Comunicación de la Ciencia, la Jefa de Oficina Difusión y Promoción de la Ciencia, la Coordinadora de la “Casa del Lago”, el Coordinador de la Galería Ramón Alva de la Canal y el Encargado de Audio y Diseño Sonoro, tienen reuniones de trabajo con el objetivo de realizar un análisis presupuestal que permita dar cumplimiento a los requisitos establecidos por las partes interesadas.</p> <p>Asimismo, comentaron que la trazabilidad del proceso se lleva a cabo través de la documentación declarada en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana.</p> <p>A través de la revisión y actualización de los <b>cinco</b> procedimientos, se verifican los controles que tienen declarados en los diagramas de</p> | C |



Universidad Veracruzana

**Sistema de Gestión de la Calidad de la  
Universidad Veracruzana  
Informe de Auditoría Interna  
(SGCUV-GE-F-13)**

| Fecha |     |      |
|-------|-----|------|
| Día   | Mes | Año  |
| 22    | 04  | 2026 |

Tipo de Informe    Preliminar:    Final:    X

|                                       |                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |   |
|---------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|                                       |                                           | caracterización, y se identifican oportunidades de mejora, las cuales serán documentadas en el formato de oportunidades de mejora.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |   |
| Norma ISO 9001:2015<br>Requisito 8.2. | Requisitos para los productos y servicios | <p>El titular de la Dirección General de Difusión Cultural, el Director de los Grupos Artísticos, la Directora de Comunicación de la Ciencia, la Jefa de Oficina Difusión y Promoción de la Ciencia, la Coordinadora de la "Casa del Lago", el Coordinador de la Galería Ramón Alva de la Canal y el Encargado de Audio y Diseño Sonoro y la Administradora mencionaron que la comunicación con sus usuarios es a través de distintos medios institucionales, tales como oficios, correo electrónico, reuniones de trabajo, portal web, entre otros que están declarados en la tabla de comunicación del sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Veracruzana(<a href="https://www.uv.mx/orgmet/files/2018/11/sgcuv-ge-f-23.pdf">https://www.uv.mx/orgmet/files/2018/11/sgcuv-ge-f-23.pdf</a>).</p> <p>Como evidencia, se presenta el siguiente link que Casa de Lago, donde se describen los requisitos que deben cumplir los usuarios para realizar una solicitud (<a href="https://www.uv.mx/cluv/recepcion-de-solicitudes/">https://www.uv.mx/cluv/recepcion-de-solicitudes/</a>).</p> <p>Por otro lado, con el fin de conocer la percepción de los usuarios al término del servicio, se les proporciona una encuesta de satisfacción sobre la atención recibida en los cinco procedimientos. Como evidencia, el Director de los Grupos Artísticos presentó su informe de desempeño de los procesos, disponible en el siguiente</p> | C |



Universidad Veracruzana

**Sistema de Gestión de la Calidad de la  
Universidad Veracruzana  
Informe de Auditoría Interna  
(SGCUV-GE-F-13)**

| Fecha |     |      |
|-------|-----|------|
| Día   | Mes | Año  |
| 22    | 04  | 2026 |

Tipo de Informe    Preliminar:    Final: ☒

|                                       |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |   |
|---------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|                                       |                                     | link( <a href="https://www.uv.mx/sgcuv/files/2026/01/inf-sgcuv-pape.pdf">https://www.uv.mx/sgcuv/files/2026/01/inf-sgcuv-pape.pdf</a> ), en el que se registran los resultados de dichas encuestas. En caso de obtener respuestas no favorables, éstas se analizan y, de ser necesario, se documentan en el formato de No conformidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |   |
| Norma ISO 9001:2015<br>Requisito 8.5. | Producción y provisión del servicio | <p>El titular de la Dirección General de Difusión Cultural, el Director de los Grupos Artísticos, la Directora de Comunicación de la Ciencia, la Jefa de la Oficina de Difusión y Promoción de la Ciencia, la Coordinadora de la "Casa del Lago", el Coordinador de la Galería Ramón Alva de la Canal y el Encargado de Audio y Diseño Sonoro y personal operativo señalaron que realizan reuniones periódicas para revisar las salidas de cada procedimiento, así como su seguimiento y medición, con el fin de asegurar la conformidad del usuario.</p> <p>Además, comentaron que llevan a cabo una revisión anual de sus procedimientos, y el diagrama de caracterización, oportunidades de mejora, seguimiento y medición de procesos, en el cual se observa la trazabilidad del proceso, con el propósito de verificar que el servicio se haya brindado conforme a los requisitos establecidos por el usuario.</p> | C |
| Norma ISO 9001:2015<br>Requisito 8.7. | Control de las salidas no conformes | El titular de la Dirección General de Difusión Cultural, el Director de los Grupos Artísticos, la Directora de Comunicación de la Ciencia, la Jefa de Oficina de Difusión y Promoción de la Ciencia, la Coordinadora de la "Casa del Lago", el Coordinador de la Galería Ramón Alva de la Canal y el Encargado de Audio y Diseño Sonoro y                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | C |



Universidad Veracruzana

**Sistema de Gestión de la Calidad de la  
Universidad Veracruzana  
Informe de Auditoría Interna  
(SGCUV-GE-F-13)**

| Fecha |     |      |
|-------|-----|------|
| Día   | Mes | Año  |
| 22    | 04  | 2026 |

Tipo de Informe    **Preliminar:**    **Final:**    X

|                                       |                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |   |
|---------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|                                       |                                              | personal operativo comentaron que las salidas no conformes asociadas a su procedimiento se documentan en el formato de Salidas no conformes, el cual establece la forma en que serán atendidas antes y posterior a su entrega. Como evidencia, se presenta el siguiente enlace ( <a href="https://www.uv.mx/sgcuv/files/2026/02/snoc-dgdc-promugruar.pdf">https://www.uv.mx/sgcuv/files/2026/02/snoc-dgdc-promugruar.pdf</a> ), donde se encuentran documentadas las del procedimiento Producción Musical de los Grupos Artísticos Adscritos a la Dirección General de Difusión Cultural.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |   |
| Norma ISO 9001:2015<br>Requisito 9.1. | Seguimiento, medición, análisis y evaluación | El titular de la Dirección General de Difusión Cultural, el Director de los Grupos Artísticos, la Directora de Comunicación de la Ciencia, la jefa de Oficina de Difusión y Promoción de la Ciencia, la Coordinadora de la "Casa del Lago", el Coordinador de la Galería Ramón Alva de la Canal y el Encargado de Audio y Diseño Sonoro señalaron que, para el seguimiento, medición, análisis y evaluación de sus procedimientos realizan reuniones de trabajo en las que llevan a cabo un análisis de los resultados. Posteriormente, se envía el Informe sobre el desempeño de los procesos (Requisito 9.1.3) a la Unidad de Organización y Métodos para su publicación. Como evidencia, se presenta el siguiente enlace donde se encuentra publicado el Informe sobre el desempeño de los procesos (Requisito 9.1.3) del procedimiento Gestión del proyecto "RECREO" ( <a href="https://www.uv.mx/sgcuv/files/2026/01/inf-sgcuv-dgdcRECREO.pdf">https://www.uv.mx/sgcuv/files/2026/01/inf-sgcuv-dgdcRECREO.pdf</a> ) | C |
| Norma ISO 9001:2015<br>Requisito      | Satisfacción del usuario                     | El titular de la Dirección General de Difusión Cultural, el Director de los Grupos Artísticos, la Directora de                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | C |



Universidad Veracruzana

**Sistema de Gestión de la Calidad de la  
Universidad Veracruzana  
Informe de Auditoría Interna  
(SGCUV-GE-F-13)**

| Fecha |     |      |
|-------|-----|------|
| Día   | Mes | Año  |
| 22    | 04  | 2026 |

Tipo de Informe    Preliminar:    Final: ☒

|                                         |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |   |
|-----------------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 9.1.2.                                  |                       | <p>Comunicación de la Ciencia, la jefa de Oficina Difusión y Promoción de la Ciencia, la Coordinadora de la "Casa del Lago", el Coordinador de la Galería Ramón Alva de la Canal y el Encargado de Audio y Diseño Sonoro comentaron que aplican encuestas de satisfacción al término del servicio proporcionado a los usuarios, y que los resultados se documentan en el informe de desempeño de los procesos de cada procedimiento.</p> <p>Al revisar la información documental del procedimiento "<b>Programación de actividades artísticas y culturales de los grupos artísticos que no impliquen un pago económico por parte del usuario</b>", se observó que solo se registraron 17 encuestas de satisfacción de las cuales 12 solicitudes fueron programadas lo que representa el 70.6%.</p> |   |
| Norma ISO 9001:2015<br>Requisito 9.1.3. | Análisis y evaluación | <p>El titular de la Dirección General de Difusión Cultural, el Director de los Grupos Artísticos, la Directora de Comunicación de la Ciencia, la jefa de Oficina de Difusión y Promoción de la Ciencia, la Coordinadora de la "Casa del Lago", el Coordinador de la Galería Ramón Alva de la Canal y el Encargado de Audio y Diseño Sonoro señalaron que realizan reuniones periódicas para analizar y evaluar los resultados de cada uno de los procedimientos, con el fin de identificar oportunidades de mejora en el proceso. Asimismo, indicaron que revisa el formato de seguimiento y medición de cada procedimiento y que los resultados se documentan en el informe anual de desempeño de cada procedimiento. Como evidencia, la</p>                                                      | C |



Universidad Veracruzana

**Sistema de Gestión de la Calidad de la  
Universidad Veracruzana  
Informe de Auditoría Interna  
(SGCUV-GE-F-13)**

| Fecha |     |      |
|-------|-----|------|
| Día   | Mes | Año  |
| 22    | 04  | 2026 |

Tipo de Informe    Preliminar:    Final:    X

|                                        |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |   |
|----------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|                                        |                                    | Coordinadora de la "Casa de Lago" presentó su informe y explicó los resultados obtenidos en 2025, destacando que se atendieron <b>85</b> de <b>99</b> solicitudes, lo que representa el <b>85.85%</b> de solicitudes con respuesta positiva y programada.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |   |
| Norma ISO 9001:2015<br>Requisito 10.2. | No conformidad y acción correctiva | El titular de la Dirección General de Difusión Cultural, el Director de los Grupos Artísticos, la Directora de Comunicación de la Ciencia, la jefa de Oficina de Difusión y Promoción de la Ciencia, la Coordinadora de la "Casa del Lago", el Coordinador de la Galería Ramón Alva de la Canal y el Encargado de Audio y Diseño Sonoro señalaron que, como resultado de auditorías internas y externas, no se han documentados No conformidades en la operación de los cuatro procedimientos. No obstante, cuentan con el registro de posibles salidas no conformes que podrían derivar No conformidad o acciones correctivas. Como evidencia, Como evidencia, el Coordinador de la Galería Ramón Alva de la Canal presento el formato de salidas no conformes que se encuentran publicadas en el siguiente enlace( <a href="https://www.uv.mx/sgcuv/files/2025/02/snoc-dgdc-espgracaced.pdf">https://www.uv.mx/sgcuv/files/2025/02/snoc-dgdc-espgracaced.pdf</a> ). | C |
| Norma ISO 9001:2015<br>Requisito 10.3. | Mejora continua                    | El titular de la Dirección General de Difusión Cultural, el Director de los Grupos Artísticos, la Directora de Comunicación de la Ciencia, la Jefa de la Oficina de Difusión y Promoción de la Ciencia, la Coordinadora de la "Casa del Lago", el Coordinador de la Galería Ramón Alva de la Canal y el Encargado de Audio y Diseño Sonoro mencionaron que realizan reuniones de trabajo para revisar las oportunidades de mejora de cada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | C |



Universidad Veracruzana

**Sistema de Gestión de la Calidad de la  
Universidad Veracruzana  
Informe de Auditoría Interna  
(SGCUV-GE-F-13)**

| Fecha |     |      |
|-------|-----|------|
| Día   | Mes | Año  |
| 22    | 04  | 2026 |

Tipo de Informe    Preliminar:    Final:    X

|                            |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                |
|----------------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            |  | <p>procedimiento, así como para analizar y evaluar de los resultados, esto contribuye para identificar las acciones de mejoras en las áreas que integran el proceso Gestión artística, cultural y académica de la Dirección General de Difusión Cultural.</p> <p>Como evidencia, el titular de la Dirección general señalo que, a partir de la incorporación del proceso Gestión artística, cultural y académica de la Dirección General de Difusión Cultural al Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana y su debida documentación, se ha fortalecido la mejora continua, permitiendo estandarizar las actividades y dejar de realizarlas de manera empírica. Esto ha contribuido a optimizar la atención a los usuarios, mejorar la eficiencia operativa y asegurar consistencia en los resultados del proceso.</p> |                                                                                                                                |
| <b>Resumen Hallazgos</b>   |  | <b>TOTAL</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <br>Lic. Carlos Leopoldo Hernández Córdoba |
| Oportunidad de Mejora (OM) |  | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                |
| No Conformidad menor (NCm) |  | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                |
| No Conformidad Mayor (NCM) |  | 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Nombre y firma del Auditor Líder</b>                                                                                        |