

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

Informe de Auditoría Interna (SGCUV-GE-F-13)

Fecha		
Día	Mes	Año
30	04	26

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

Entidad Académica o Dependencia:	Dirección General de Relaciones Internacionales	Clave de auditoría
Titular:	Dr. Juan Ortiz Escamilla	SGCUV-AI-09
Proceso (s)	Área (s) auditada (s)	Responsable de proceso (s)
Movilidad	Coordinación de Movilidad Estudiantil y Académica	Dr. Arturo Serrano Solis
Gestión de Servicios Administrativos para la integración cultural y académica	Coordinación de Programas y Servicios	Lic. Nadia Cristina García González
Conclusión de la Auditoría		

I. SOBRE EL PLAN DE AUDITORÍA

El siguiente informe de auditoría, muestra los resultados de la auditoría interna de vigilancia al SGCUV con las normas ISO 9001:2015 e ISO 21001:2025 de los procedimientos: Movilidad de la Coordinación de Movilidad Estudiantil y Académica y el procedimiento Gestión de Servicios Administrativos para la integración cultural y académica de la Coordinación de Programas y Servicios. Llevada a cabo el viernes 17 de abril del presente año, en las instalaciones de la Escuela para Estudiantes Extranjeros, ubicada en la Calle Gutiérrez Zamora no. 25.

Muestra auditada:

Se realizaron las entrevistas a los responsables de procesos. Por lo que se refiere a los subprocesos la muestra incluyó los responsables siguientes:

- **Movilidad:** Gestión de Admisiones Nacionales; Gestión de Apoyos Económicos para la Movilidad Nacional e Internacional; Promoción y Difusión de Convocatorias PROMUV, Externas y Programas Especiales; Gestión de Programas Especiales
- **Gestión de Servicios Administrativos y Programas de Vinculación e Integración Cultural y Académica:** Organización del Programa de Estancia en Familia; Apoyo en la organización del alojamiento, traslado y comunicación para visitantes Chinos; Gestión de Traslados para Público Visitante UV; Comunicación y Recepción de Estudiantes y Académicos Visitantes Nacionales e Internacionales; Difusión de eventos y actividades culturales para visitantes; Gestión de Servicios Administrativos para la integración cultural y académica; Gestión de programas especiales; Gestión de Actividades de Inmersión Cultural; Apoyo en la Organización y Seguimiento de Programas de Internacionalización en casa.
- **Responsables de información documentada.**

El objetivo fue verificar que los procesos de la Dirección General de Relaciones Internacionales, que forman parte del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana (SGCUV), se encuentren debidamente implementados y se mantienen eficazmente, conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y los aplicables de la Norma ISO 21001:2025, así como los de la guía de aplicación del SGCUV, el Manual para la Gestión de la Calidad y los legales y reglamentarios.



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

Fecha		
Día	Mes	Año
30	04	26

Tipo de Informe Preliminar: ☐ Final: ☒

II FORTALEZAS DETECTADAS

- Se evidencia disposición y preparación del personal para la auditoría, reflejando compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad.
- El personal auditado demuestra conocimiento integral de los procesos que ejecuta.
- Cada coordinador mantiene una buena comunicación, coordinación y compromiso en cada una de las actividades que son de su competencia y con sus colaboradores.
- Identifican de manera clara sus roles y responsabilidades, así como la relación de estas con la política de la calidad.
- Se identifica al interior del equipo de trabajo que se respetan, se reconocen y que existe compañerismo, lo que contribuye a un buen clima laboral.
- Se mantienen en constantes capacitaciones y reuniones para dar seguimiento a las actividades de su competencia.
- Muestran una gran apertura y buena disposición en atender los hallazgos encontrados.

III CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

REQUISITO 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

De manera general, se observa que los procesos auditados de la Dirección General de Relaciones Internacionales:

- Reconocen su contexto organizacional, sustentado en documentos institucionales como el Plan General de Desarrollo, el Programa de Trabajo y el PLADE, los cuales orientan la operación y toma de decisiones de los procesos.
- Identifican sus partes interesadas pertinentes, destacando en primer lugar a los estudiantes, del mismo modo a las entidades académicas quienes envían y reciben estudiantes y académicos, la Dirección General de Administración Escolar (DGAE), la Secretaría de Administración y Finanzas (SAF), entidades receptoras, instituciones financieras que proveen recursos como Santander que ofrece becas para movilidad nacional.
- Cuentan con mecanismos para identificar y dar seguimiento a las necesidades y expectativas de las partes interesadas, existe un formato de sistema de gestión de calidad en el cual se registran las partes interesadas.
- Hacen uso de plataformas institucionales y herramientas digitales, lo que permite la retroalimentación y la atención oportuna a los usuarios.

En cuanto a la determinación del alcance de la auditoría, se mostró la página del sistema de gestión de la calidad, donde se encuentra localizado el alcance del sistema dentro de portal y comenta que son 28 los procedimientos registrados en el SGCUV.

Sin embargo, se detectó que en el alcance del SGCUV en el proceso de Movilidad tiene tres procedimientos declarados que fueron incluidos en el certificado de acuerdo con lo siguiente:

- Gestión para el intercambio y movilidad estudiantil y académica;
- Elaboración de reporte anual de movilidad estudiantil para el informe rectoral;
- Elaboración de reportes de movilidad estudiantil para entidades académicas en proceso de acreditación

En este sentido, en la información documentada solo se encuentra el procedimiento de Gestión para el intercambio y movilidad estudiantil y académica, faltando: *Elaboración de reporte anual de movilidad estudiantil para el informe rectoral* y *Elaboración de reportes de movilidad estudiantil para entidades académicas en proceso de acreditación*, mismos que no han sido publicados en el portal del SGCUV.

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

Informe de Auditoría Interna (SGCUV-GE-F-13)

Fecha		
Día	Mes	Año
30	04	26

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

REQUISITO 5. LIDERAZGO

Los responsables de los procesos conocen sus responsabilidades y en todo momento mostraron conocimiento sobre sus atribuciones con base a la normatividad, sin perder de vista el enfoque a los estudiantes en apego a la normatividad universitaria.

Los auditados tienen conocimiento de cómo está conformada la Alta dirección, mencionando que son el Rector, la Secretaría Académica, la Secretaría de Administración y Finanzas, la Secretaría de Desarrollo Institucional y las Vicerrectorías. Del mismo modo mencionaron que sus responsabilidades se encuentran definidas en el procedimiento, en las plantillas de descripciones de puestos del departamento de personal, en el requisito 5.3 de la Guía de Aplicación del SGCUV, y en el Estatuto General.

Por otro lado, se identifica que no existe evidencia en la dependencia de la comunicación de la Política y los Objetivos del SGCUV vigentes, así como de las estrategias para difundirla entre el personal.

Así mismo, no se identificó que esté disponible para las partes interesadas en las instalaciones de la dependencia.

Otro aspecto importante a considerar es que, en la auditoría de 2025 se identificó en las entrevistas, los auditados señalaron que se realiza trabajo conjunto con los enlaces o coordinadores regionales de internacionalización. No obstante, no se encuentran integrados en los procedimientos, del mismo modo se observó que, conforme al organigrama vigente de la DGRI (código DGRI-GE-M-01, con fecha de autorización del 23 de marzo de 2018 y al marco normativo universitario, no se encuentran formalmente definidas las responsabilidades o atribuciones de dichos enlaces o coordinadores regionales de internacionalización. Dentro del proceso Gestión de servicios administrativos y programas de vinculación e integración cultural y académica, los procedimientos en los que estos actores participan, son:

- (GSAP-GSA-P-08) Procedimiento: Comunicación y Recepción de Estudiantes y Académicos Visitantes Nacionales e Internacionales.
- (GSAP-VICA -P-03) Apoyo en la organización y seguimiento de programas de internacionalización en casa.

Respecto al proceso de Movilidad, los procedimientos donde también intervienen son:

- (D-MEA-P-01) Procedimiento: Gestión de Movilidad Internacional de alumnos de la UV (D-MEA-P-07) Procedimiento: Gestión de Programas Especiales.
- (D-MEA-P-02) Procedimiento: Gestión de Movilidad Nacional de alumnos de la UV.
- (D-MEA-P-03) Procedimiento: Gestión de Admisiones Internacionales.
- (D-MEA-P-04) Procedimiento: Gestión de Admisiones Nacionales.
- (D-MEA-P-06) Procedimiento: Promoción y Difusión de Convocatorias PROMUV, Externas y Programas Especiales.

Este hallazgo fue clasificado como OM en la auditoría anterior y no se mostró evidencia de su cumplimiento.

REQUISITO 6. PLANIFICACIÓN

Los responsables de proceso identifican riesgos y situaciones que pueden afectar la operación, principalmente asociados a factores humanos, participación de proveedores externos y condiciones operativas, tales como fallas de energía eléctrica y situaciones de delincuencia. Sin embargo, se tienen planes de contingencia lo que facilita la flexibilidad en los procesos para dar cumplimiento a los objetivos.

Los auditados mencionan que los riesgos asociados a sus procesos son que no se logren los objetivos institucionales, en el caso de Movilidad se ha identificado que las actividades no se lleven a cabo de la forma planeada, imposibilidad de no poder realizar una movilidad por cuestión financiera, riesgo de no poder

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

Informe de Auditoría Interna (SGCUV-GE-F-13)

Fecha		
Día	Mes	Año
30	04	26

Tipo de Informe

Preliminar:	☐	Final:	☒
--------------------	--------------------------	---------------	-------------------------------------

realizar la movilidad dentro de los criterios institucionales planteados por los programas de movilidad, a veces es incidido por políticas de las universidades externas. Los auditados hacen referencia por ejemplo a las convocatorias PROMUV, la universidad receptora no confirma en tiempo y forma la aceptación del estudiante. Por factores financieros o factores externos la movilidad no se realice de acuerdo con los criterios institucionales. A no poder realizar la movilidad se corre el riesgo de no alcanzar el objetivo de contar con currículos globalizados y colaboraciones académicas nacionales e internacionales.

Durante las entrevistas en el caso de Movilidad los auditados mencionan que tiene dos OM que quieren desarrollar:

- Actualizar los procedimientos
- Revisión de la interacción del sistema de registro de movilidad (REMUV) para estudiantes UV y estudiantes externos para integrarlo más a los procesos de gestión institucional, es decir al SIU, y la DGAE etc.

En su mayoría el personal operativo tiene claridad de los riesgos y ejemplifican las oportunidades de mejora, refiriéndose al formato desde el portal del SCGUV, demostrando un adecuado dominio de este, identificando y gestionando la información de manera clara.

Se identificó que las oportunidades de mejora registradas en la auditoría interna con clave SGCUV- AI-07 en los requisitos 6.1, 7.5 y 8.1 no fueron atendidas, esta situación se comunicó también en la auditoría del año pasado SGCUV-AI-08 y nuevamente no fue atendida.

REQUISITO 7. APOYO

El personal auditado tiene conciencia de repercusiones que pueden tener sus acciones en la percepción de la Universidad, se tiene siempre disponibilidad para atender a todas las partes interesadas y se mantienen en constante capacitación y reuniones para dar seguimiento a las actividades de su competencia.

Se evidenció que el personal demuestra una toma de conciencia clara y efectiva respecto a su rol y sus responsabilidades dentro de la institución. En cuanto al SGCUV, los auditados en su mayoría tiene poco tiempo de haber tomado el cargo que ostentan, sin embargo, muestran una gran apertura y buena disposición en atender los hallazgos encontrados en la auditoría. Debido a la rotación de personal se identifica la necesidad de fortalecer la capacitación en el SGCUV para el personal involucrado en los procedimientos.

Durante la auditoría se solicitaron los formatos Documentos vigentes por tipo, así como el formato de Control de registros actualizados correspondientes a ambos procesos auditados. Sin embargo, esta documentación no fue presentada en formato digital o impreso.

No fue posible corroborar si los auditados conocen la aplicación de los procedimientos Control de la información documentada y el de Control de registros emitidos por la Unidad de Organización y Métodos.

Se identifica la necesidad de actualizar en algunos documentos de los procesos de la DGRI, referente a la información documentada del SGCUV, la fecha de elaboración, quien propone, quien autoriza, histórico de revisiones, firmas de autorización, fecha de autorización, fecha de entrada en vigor, créditos y leyenda.

La información contenida en algunos de los procedimientos de los procesos de la DGRI, respecto a: políticas, descripción de actividades, diagrama de flujo, cuenta con documentos publicados desde 2022. Del mismo modo se identifica que en alguno de los Procedimientos, la imagen del Diagrama de Flujo es poco legible.

Se identifica en los dos procesos, que existen formatos vinculados a algunos procedimientos que no están publicados en el Manual de Procedimientos Administrativos ni en el portal del SGCUV.

Se identifica que en el Diagrama de Caracterización (SGCUV-GE-F-18), en el punto 3 proveedores y 4

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

Informe de Auditoría Interna (SGCUV-GE-F-13)

Fecha		
Día	Mes	Año
30	04	26

Tipo de Informe

Preliminar:	☐	Final:	☒
--------------------	--------------------------	---------------	-------------------------------------

entradas, deben ir 1 a 1, lo mismo en el punto 6 y 7, cada resultado o salida del proceso debe tener un cliente/usuario, por lo tanto, los numerales de este punto deben coincidir con los del punto 7. De acuerdo al instructivo de llenado del mismo.

Se requiere evaluar en el Diagrama de caracterización el punto 10. Indicadores, no se identifica el método de cálculo que permita obtener el desempeño real del proceso.

Se identifica que en algunos de los formatos referentes a las Partes Interesadas Pertinentes (SGCUV-GE-F-20), no tienen agregados todos los proveedores y cliente/usuario, descritos en el diagrama de caracterización.

Se identifica que en algunos de los formatos referentes a la Plantilla para la Gestión de Riesgos (SGCUV-GE-F-19), no tiene firmas, hay riesgos que se repiten.

REQUISITO 8. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

Los auditados explican claramente como realiza sus actividades, mencionan que los controles están en el diagrama de caracterización, tienen un control cronológico de acuerdo con el desarrollo del programa, mostraron los procedimientos en la descripción de actividades.

En su mayoría el personal que participa en los procesos es de reciente incorporación a la dirección o al cargo que desempeñan al momento de la auditoría, se identifica desconocimiento en algunos elementos de la información documentada, pero muestran interés por aprender y ponerse al corriente con toda su documentación actualizada que requiera el SGCUV.

En el caso de movilidad, los auditados mencionan el procedimiento de promoción y difusión de convocatorias PROMUV, externas y programas especiales, se encargan de estimular la movilidad nacional e internacional de la comunidad estudiantil, académica de la UV a través de la promoción y difusión de las convocatorias y programas especiales externos. Las convocatorias se dan a conocer en su portal y también a las regiones y son publicadas en medios universitarios y redes sociales. Se gestionan talleres con las facultades e institutos de la UV, entrevistas en programas de radio cada que hay una convocatoria.

Respecto al procedimiento de programas especiales, mencionó que se encarga de promover la Movilidad Nacional e Internacional de la comunidad estudiantil, académica y administrativa de la Universidad Veracruzana a través de convocatorias y programas especiales externos. Reciben periódicamente convocatorias vigentes de movilidad estudiantil, académica, de personal o estudios de posgrado, éstos son publicados en la página web o IES. Las convocatorias son publicadas en las redes sociales. Se gestionan talleres con las facultades e institutos de la UV, entrevistas en programas de radio cada que haya una convocatoria.

El personal auditado muestra cumplimiento en la planificación y control de sus actividades al contar con mecanismos institucionales sistematizados que permiten la adecuada planificación, ejecución, seguimiento y control de sus actividades. Se observa que la operación de los procesos se gestiona a través de plataformas institucionales, lo que favorece la estandarización, trazabilidad y control de la información, en algunos casos se tienen grupos de WhatsApp donde se le da seguimiento a los alumnos fortaleciendo el seguimiento continuo de los servicios educativos.

En conclusión, los procesos auditados demuestran una operación sistematizada, controlada y en mejora continua, derivada del uso de herramientas institucionales que han sido fortalecidas en el momento de llegar al proceso que desempeñan, lo cual asegura el cumplimiento del requisito 8 de la norma ISO 21001:2025 y contribuye a la calidad en la prestación de los servicios educativos.

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

Fecha		
Día	Mes	Año
30	04	26

Tipo de Informe Preliminar: Final: X

REQUISITO 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

El personal auditado menciona que para el cumplimiento de este requisito elabora el formato Seguimiento y Medición de los Procesos, publicado en el portal del SGCUV.

Los auditados menciona que las actividades desempeñadas dentro de sus procesos están bajo control, que no han existido inconformidades, en los casos en los que se ha presentado algún imprevisto, se han realizado acciones para dar cumplimiento a los objetivos y todos los usuarios han salido satisfechos hasta el momento. Sin embargo, se detecta que los procesos no cuentan con un mecanismo homologado de evaluación de satisfacción del servicio, del mismo modo no se encontró evidencia de seguimiento de dichas evaluaciones.

REQUISITO 10. MEJORA

El personal auditado no demuestra conocimiento e identificación de las oportunidades de mejora de las auditorías anteriores, evidenciando la necesidad de capacitación para aumentar la comprensión clara de la importancia de su participación dentro del SGCUV.

Se detecta que conforme a los resultados de la auditoría interna realizada el 8 de mayo de 2024 y la realizada el 31 de marzo de 2025, se identificó que las oportunidades de mejora señaladas en los informes correspondientes no fueron atendidas, lo cual representa una debilidad en el seguimiento y cierre de las acciones derivadas del proceso de mejora continua.

EQUISITOS APLICABLES A LA NORMA ISO 21001:2025

En cuanto al requisito de la norma que establece requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación, los auditados mencionan que se ciñen a los lineamientos presentados en el PT, los específicos a equidad e inclusión, calidad y pertinencia de los servicios ofrecidos por la coordinación atendiendo los criterios institucionales. Mencionan el reglamento para la inclusión de personas con discapacidad https://www.uv.mx/legislacion/files/2026/02/20_R_Inclusion-Pers-con-Discapacidad_20-NOV-25_1503h_Version-Compendio-2025.pdf, el plan de apoyos a población estudiantil en condiciones de vulnerabilidad <https://www.uv.mx/sdi/files/2022/09/Plan-de-apoyos.pdf>.

Sin embargo, en la dirección de manera específica, los auditados mencionan que no cuentan con ningún protocolo, pero que se presentó un caso de una estudiante que hizo su postulación, y tenía discapacidad visual y al momento de darle la carta de aceptación, les informaron que tenía una discapacidad. La facultad de música apoyó a recibirla a recibirla y se logró incluirla en el programa.

Durante la entrevista el personal auditado, mencionó como oportunidad de mejora, se contempla la posibilidad de hacer más específicos en el registro de movilidad REMUV, que cuente con algún apartado donde se le pregunte si tienen alguna discapacidad. No es una limitante que exista alguna discapacidad para la participación. Se pide como requisito el certificado de salud mental y el certificado médico.



Universidad Veracruzana

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

Fecha		
Día	Mes	Año
30	04	26

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

Registro de hallazgos			
No. Requisito	Elemento / criterio	Hecho	Conformidad/ Cumplimiento
4. 4.4 4.4.2	Contexto de la organización Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	La Norma ISO 9001:2015 establece en el requisito 4.4.2 En la medida en que sea necesario, la organización debe: a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos; b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado. En el alcance del SGCUV en el proceso de Movilidad tiene tres procedimientos declarados que fueron incluidos en el certificado de acuerdo a lo siguiente: • Gestión para el intercambio y movilidad estudiantil y académica; • Elaboración de reporte anual de movilidad estudiantil para el informe rectoral; • Elaboración de reportes de movilidad estudiantil para entidades académicas en proceso de acreditación. En este sentido, en la información declarada solo se encuentra el <i>de Gestión para el intercambio y movilidad estudiantil y académica</i>, faltando: <u>Elaboración de reporte anual de movilidad estudiantil para el informe rectoral y Elaboración de reportes de movilidad estudiantil para entidades académicas en proceso de acreditación</u>, mismos que no han sido publicados en el portal del SGCUV.	NCM
5. 5.2.2	Liderazgo Comunicación de la política de calidad	La Norma ISO 9001:2015 establece en el requisito 5.2.2 Comunicación de la política de la calidad La política de la calidad debe: b) comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización; c) estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda. No existe evidencia en la dependencia de la comunicación de la Política y los Objetivos del SGCUV actuales, así como de las estrategias para difundirla entre todo el personal de la Dirección. Así mismo no se identificó que esté disponible para las partes interesadas en las instalaciones de la dependencia.	NCm
5 5.3	Liderazgo 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	La Norma ISO 9001:2015 establece en el requisito 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización. La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para: b) asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas; En la auditoría de 2025 se identificó durante las entrevistas, que existe el rol del enlace de Internacionalización que tiene participación en los procesos auditados, sin embargo, no se encuentra como responsable en algunos de los procedimientos. Dicho rol tampoco se encuentra identificado en el Organigrama.	NCm
10 10.1	Mejora Generalidades	La Norma ISO 9001:2015 establece en el requisito: 10 Mejora 10.1 Generalidades La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.	OM

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

Informe de Auditoría Interna (SGCUV-GE-F-13)

Fecha		
Día	Mes	Año
30	04	26

Tipo de Informe	Preliminar:		Final:	X
-----------------	-------------	--	--------	---

		Éstas deben incluir: a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras; c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Durante las entrevistas en el caso de movilidad los auditados mencionan que tiene dos OM que quieren desarrollar: • Actualizar los procedimientos • Revisión de la interacción del sistema de registro de movilidad (REMUV) para estudiantes UV y estudiantes externos para integrarlo más a los procesos de gestión institucional, es decir al SIIU, y la DGAE etc.	
7.5 7.5.2	Información documentada Creación y actualización	El requisito 7.5.2 Creación y actualización de la Norma ISO 9001:2015 establece: 7.5.2 Creación y actualización Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado: a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia); b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico); • Se identifica la necesidad de actualizar en algunos documentos de los procesos de la DGRI, referente a la información documentada del SGCUV, la fecha de elaboración, quien propone, quien autoriza, histórico de revisiones, firmas de autorización, fecha de autorización, fecha de entrada en vigor, créditos y leyenda. • Se requiere analizar la factibilidad de actualizar la información contenida en algunos de los procedimientos de los procesos de la DGRI, respecto a: políticas, descripción de actividades, diagrama de flujo, debido a que se cuenta con documentos publicados desde 2022. Del mismo modo se identifica que en alguno de los Procedimientos, la imagen del Diagrama de Flujo es poco legible. • Se identifica en los dos procesos, que existen formatos vinculados a algunos procedimientos que no están publicados en el Manual de Procedimientos Administrativos ni en el portal del SGCUV. • Se identifica que en el Diagrama de Caracterización (SGCUV-GE-F-18), en el punto 3 proveedores y 4 entradas, deben ir 1 a 1, lo mismo en el punto 6 y 7, cada resultado o salida del proceso debe tener un cliente/usuario, por lo tanto, los numerales de este punto deben coincidir con los del punto 7. De acuerdo al instructivo de llenado del mismo. • Se requiere evaluar el punto 10. Indicadores, no se identifica el método de cálculo que permita obtener el desempeño real del proceso. • Se identifica que en algunos de los formatos referentes a las Partes Interesadas Pertinentes (SGCUV-GE-F-20), no tienen agregados todos los proveedores y cliente/usuario, descritos en el diagrama de caracterización. • Se identifica que en algunos de los formatos referentes a la Plantilla para la Gestión de Riesgos (SGCUV-GE-F-19), no tiene firmas, hay riesgos que se repiten.	NCM
7.5.3	Control de la información documentada	7.5.3 Control de la información documentada 7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:	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
30	04	26

Tipo de Informe

Preliminar:		Final:	X
--------------------	--	---------------	---

		a) Esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite; Durante la auditoría se solicitaron los formatos vigentes por tipo, así como el formato de control de registros actualizados correspondientes a ambos procesos auditados. Sin embargo, dicha documentación no fue presentada en formato digital e impreso, por lo tanto, no fue posible corroborar si los auditados conocen la aplica los procedimientos Control de la información documentada y el de Control de registros emitidos por la Unidad de Organización y Métodos.	
9 9.1.2	Evaluación de desempeño Satisfacción del cliente	La Norma ISO 9001:2015 establece en el requisito: 9.1.2 Satisfacción del cliente La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información Se detecta que los procesos no cuentan con un mecanismo homologado de evaluación de satisfacción del servicio, del mismo modo no se encontró evidencia de seguimiento de dichas evaluaciones.	OM
21001:2025 8 8.1.3	Operación Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación	8.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación La Universidad Veracruzana debería: a) Mostrar flexibilidad para apoyar la construcción conjunta del proceso de aprendizaje basado en las capacidades, habilidades e intereses, incluidos enfoques tales como: 1) Instrucción adaptativa; 2) Contenido acelerado o enriquecido; 3) Permitir la inscripción en dos programas distintos u organizaciones educativas; 4) Medidas individualmente adaptadas; 5) Ajuste del currículo o modificación del programa educativo de un tema o curso particular para que coincida con el perfil específico del estudiante, por encima o por debajo de las expectativas del nivel o grado predeterminado apropiado para la edad; 6) Reconocimiento de aprendizaje y experiencia previa; Se identifica la necesidad de crear protocolos de atención a estudiantes con necesidades especiales, hacer más específicos en el registro de movilidad REMUV, que cuente con algún apartado donde se le pregunte si tienen alguna discapacidad y dar acompañamiento a los estudiantes con necesidades especiales en la educación.	OM

Resumen Hallazgos	TOTAL	 Itzhel Sánchez Martínez Nombre y firma del Auditor Líder
Oportunidad de Mejora (OM)	4	
No Conformidad menor (NCm)	2	
No Conformidad Mayor (NCM)	3	