



**AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN ETAPA 1  
C1-01**

del

Sistema de Gestión de Calidad  
NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015

de

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE AGUASCALIENTES  
UAA-1408**

## DATOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre del contacto:	LA. Susana Arellano Rodríguez		
Correo electrónico:	aguzman@correo.uaa.mx, sarellano@correo.uaa.mx		
Teléfono:	(449) 910-7400 ext. 35512		
Fecha de Inicio de auditoría:	1 de diciembre de 2022	Fecha de Fin de auditoría:	1 de diciembre de 2022
Hora de Inicio de auditoría:	08:30	Hora de termino de auditoría:	15:30
Modalidad de la auditoría:	Sitio	<input checked="" type="checkbox"/>	Uso de ICT

## TIPO DE AUDITORIA

Conjunta:	<input type="checkbox"/>	N/A	Combinada:	<input type="checkbox"/>	N/A	Integrada:	<input type="checkbox"/>	N/A
-----------	--------------------------	-----	------------	--------------------------	-----	------------	--------------------------	-----

## AUDITORES ASIGNADOS

Auditor Líder:	LAI. Jazmín Prado Vega
Equipo Auditor:	N.A.
Equipo Auditor:	N.A.

## OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

ETAPA 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar la información documentada del sistema de gestión del cliente</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluar las condiciones específicas del sitio del cliente e intercambiar información con el personal del cliente con el fin de determinar el estado de preparación para la etapa 2;</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>revisar el estado del cliente y su grado de comprensión de los requisitos de la norma</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>recopilar la información necesaria correspondiente al alcance del sistema de gestión:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>las ubicaciones del cliente</li> <li>los procesos y equipos empleados</li> <li>los niveles de controles establecidos (particularmente en caso de clientes multi-sitio);</li> <li>los requisitos legales y reglamentarios aplicables;</li> </ul> </li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>revisar la asignación de recursos para la etapa 2 y acordar con el cliente los detalles y la planificación para la etapa 2</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>evaluar si las auditorías internas y la revisión por la dirección se planifican y realizan, y si el nivel de implementación del sistema de gestión confirma que la organización cliente está preparada para la etapa 2</li> </ul>	

NOTA: Si los objetivos de la auditoría de etapa 1 no son alcanzados o se presentan cambios significativos que pueden impactar el Sistema de gestión del cliente, se puede considerar repetir la etapa 1 en su totalidad o parcialmente, aplazamiento y/o cancelación de la etapa 2, basado en la cláusula 9.3.1.2.4 de la ISO 17021:2015

## CRITERIOS DE AUDITORÍA

Norma o estándar :	ISO 9001:2015	<input checked="" type="checkbox"/>	ISO 14001:2015	<input type="checkbox"/>	ISO 45001:2018	<input type="checkbox"/>	ISO 22000:2018	<input type="checkbox"/>
	ISO 37001:2016	<input type="checkbox"/>	ISO 27001: 2013	<input type="checkbox"/>	ISO 21001:2016	<input type="checkbox"/>	ISO 50001:2018	<input type="checkbox"/>
	ISO 13485:2016	<input type="checkbox"/>			HACCP	<input type="checkbox"/>	Otro:	_____
Requisitos Legales Aplicables	<input type="checkbox"/>	Relativos a la organización:			<input type="checkbox"/>			
		Procedimientos y manuales definidos por la organización			<input type="checkbox"/>			
		Políticas			<input type="checkbox"/>			
		Controles Operacionales			<input type="checkbox"/>			

La auditoría se basa en un proceso de muestreo de la información disponible, por lo que existe un elemento de incertidumbre asociado a dicho proceso.

## REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Solicitud de Certificación y Viabilidad Técnica:	Información incorrecta	Información correcta	x
Descripción de la información incorrecta:			
Acciones tomadas derivadas de la información incorrecta:			

## ABREVIATURA EMPLEADA PARA LA CLASIFICACIÓN DE HALLAZGOS

C = Conforme / Cumplimiento	TP = Tema de Preocupación	N/A = No aplica para la versión y/o SG
-----------------------------	---------------------------	--

## ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN

Comprende los procesos de ingreso, permanencia y egreso realizados por el Departamento de Control Escolar en los niveles de Educación Media, Licenciatura y Posgrado, para los siguientes servicios: • Inscripción. • Reinscripción. • Expedición de Certificados de Estudio. • Expedición de Título Profesional.	HALLAZGO
	C

## NO APLICABILIDAD DEL SGC / SGOE / SGDM

REQUISITO	JUSTIFICACIÓN	HALLAZGO
7.1.5.2	<b>Trazabilidad de las mediciones</b> El Depto. de Control Escolar de la UAA no utiliza equipos de medición en sus actividades de seguimiento para verificar la conformidad del producto y/o servicio con los requisitos, y la trazabilidad de las mediciones no es un requisito.	C
8.5.1	<b>Control de la producción y de la provisión del servicio, inciso f): validación y revalidación periódica</b> Los procesos del SGC no se requieren una validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados, debido a que las salidas resultantes de la prestación del servicio si pueden ser verificadas mediante actividades de seguimiento y medición posteriores.	

## LUGARES DENTRO DEL ALCANCE DEL SG.

DIRECCIÓN	PROCESO(S), ACTIVIDAD(ES), PRODUCTO(S) Y/O SERVICIO(S) DESARROLLADOS EN EL LUGAR
Av. Universidad Núm. 940, Col. Ciudad Universitaria, C.P. 20100, Aguascalientes, Aguascalientes	Ingreso (inscripción) Permanencia (reinscripción) Egreso (Expedición de Certificados de Estudio y Expedición de Título Profesional.) Recursos Humanos Compras y Recursos Infraestructura y Tecnología de la Información Comunicación
<b>DIRECCIÓN FISCAL</b>	
Av. Universidad Núm. 940, Col. Ciudad Universitaria, C.P. 20100, Aguascalientes, Aguascalientes	

## MUESTRA DE LA AUDITORÍA DE ETAPA 1

ELEMENTO	INFORMACIÓN DE REFERENCIA ANALIZADA	HALLAZGO
Comprensión de la organización y de su contexto	La organización auditada ha determinado las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su SG; y Realiza el seguimiento y la revisión de dicha información.	C
Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	La organización auditada ha determinado las partes interesadas, así como los requisitos de dichas partes, que son pertinentes al SG.	C

<p><b>Determinación de requisitos legales y otros requisitos</b></p>	<p>La organización auditada ha determinado y tiene acceso a los requisitos legales y otros requisitos relacionados con el SG y/o sus elementos clave; La organización ha determinado la manera en que se aplican dichos requisitos legales y otros requisitos; Se tomaron en cuenta, durante el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora del SG, los requisitos legales y otros requisitos aplicables al SG; y La organización mantiene información documentada de sus requisitos legales y otros requisitos.</p>	<p><b>C</b></p>
<p><b>Acciones para abordar riesgos y oportunidades</b></p>	<p>La organización auditada ha determinado los riesgos y oportunidades del SG, que son necesarios abordar considerando al menos, su contexto, así como los requisitos de las partes interesadas. Dichos riesgos y oportunidades adicionalmente cumplen con lo específico para el SG. SGA.- Están relacionados principalmente con sus aspectos ambientales, requisitos legales y otros requisitos. Así como para prevenir o reducir los efectos no deseados, incluida la posibilidad de que condiciones ambientales externas afecten a la organización. SGC y SGAS.- Las acciones planificadas para abordar los riesgos y oportunidades se integran e implementan en los procesos del SG. SGA y SGSST.- La organización mantiene información documentada de los riesgos y oportunidades que son necesarios abordar, y de los procesos y acciones para determinarlos. SGSST.- Tienen en cuenta los peligros, los riesgos para la SST y otros riesgos, las oportunidades para la SST y otras oportunidades, así como los requisitos legales y otros requisitos; Los riesgos y oportunidades determinados y abordados en el SG, permiten a la organización asegurar que el SG logre sus resultados previstos, prevenga o reduzca efectos no deseados, aumente efectos deseables y/o logre la mejora continua. SGOE.- La organización ha planificado su SGOE considerando las cuestiones internas y externas y los riesgos asociados a estos, tomando las acciones pertinentes que permitan abordar los riesgo y/o las oportunidades de manera que el SGOE pueda lograr los resultados previstos. SGEn: La organización ha planificado su SGEn considerando las cuestiones internas y externas y los riesgos asociados a estos, tomando las acciones pertinentes que permitan abordar los riesgo y/o las oportunidades de manera que el SGEn pueda lograr los resultados previstos. SGDM: La organización aplica un enfoque basado en el riesgo al control de los procesos apropiados necesarios para el sistema de gestión de la calidad; documenta uno o más procesos para la gestión de los riesgos en la realización del producto y mantiene los registros de las actividades de gestión de los riesgos.</p>	<p><b>C</b></p>
<p><b>Auditoría interna</b></p>	<p>La organización auditada ha lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de la conformidad de los requisitos propios de la organización y del SG. Para ello se ha planificado, establecido, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría que incluyen la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes. Los cuales, tienen en consideración, la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas; Se han definido criterios y alcances; así como una selección de auditores que garantizan la objetividad e imparcialidad de cada auditoría establecida en el programa; y Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías, así mismo dichos resultados se informan a la Dirección y/o a las partes interesadas pertinentes y se atienden sin demora injustificada, a través de la realización de correcciones y/o acciones correctivas adecuadas.</p>	<p><b>C</b></p>
<p><b>Revisión por la Dirección</b></p>	<p>La Alta Dirección de la organización auditada ha realizado la revisión del SG a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas; Incluye consideraciones sobre los elementos de entrada establecidos en la(s) norma(s) de referencia aplicable(s) al(los) SG; y Las salidas incluyen las conclusiones sobre la conveniencia, adecuación y eficacia continua del SG, así como las decisiones relacionadas con las oportunidades y/o acciones de mejora necesarias, las necesidades de cambio y/o recursos. SGC y SGOE- En dicha revisión se asegura de la alineación continua del SGC con la dirección estratégica de la organización.</p>	<p><b>C</b></p>

	<p>SGEn: La organización representada por la alta Dirección ha revisado a intervalos planificados la idoneidad, adecuación, eficacia y alineación del SGEn con la dirección estratégica de la organización.</p>	
No conformidad / acción correctiva / acción preventiva / incidentes y/o quejas	<p>La organización auditada ha determinado la manera de reaccionar ante las no conformidades del SG, para controlarlas y corregirlas, y hacer frente a las consecuencias; Ha evaluado la necesidad de acciones correctivas apropiadas, con el fin de que no vuelvan a ocurrir las no conformidades ni ocurran en otra parte, a través de la revisión, análisis y determinación de las causas de las no conformidades; e Implementa acciones, revisa su eficacia, conserva información documentada y cuando es aplicable, actualiza los riesgos y oportunidades y/o realiza cambios al SG.</p>	C
Control y gestión de cambios	<p>La organización auditada ha determinado la manera de planificar cambios en el SG, en la cual considera el propósito de los cambios (planificados, no planificados, temporales y/o permanentes) y sus consecuencias potenciales, la integridad del SG, la disponibilidad de recursos, la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.</p>	TP1
Conocimiento de la organización (SGC)	<p>La organización auditada ha determinado los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios, así como que dichos conocimientos se mantienen y se ponen a disposición en la medida en que sea necesario. Considerando cuando existen necesidades y tendencias cambiantes, sus conocimientos actuales y determinando cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.</p>	C
Política del SG	<p>La alta dirección ha establecido, implementado y mantiene una política del SG que es apropiada al propósito y contexto de la organización y a los requisitos legales y otros aplicables, proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos, esta disponible y se mantiene como información documentada, incluye compromisos de mejora continua Dicha política adicionalmente cumplen con lo específico para el SG. SGC: Apoya la dirección estratégica. SGA: Es apropiada a los impactos ambientales de sus actividades, productos y servicios e incluye el compromiso para la protección del medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación. SGSST: Incluye el compromiso para proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo, así como para la consulta y la participación de los trabajadores. SGAS: Prohíbe el soborno, promueve el planteamiento de inquietudes de buena fe o sobre la base de una creencia razonable, en confianza y sin temor a represalias, explica la autoridad y la independencia de la función de cumplimiento antisoborno y las consecuencias de no cumplir. SGOE: Apoya la misión y visión de las organizaciones educativas, tiene en cuenta el desarrollo educativo, científico y técnico relevante. Incluye compromisos para satisfacer la responsabilidad social de la organización, gestionar la propiedad intelectual. SGEn: La alta dirección ha establecido una política energética apropiada para el propósito de la organización; que proporcione un marco de trabajo para establecer y revisar los objetivos y las metas energéticas, incluyendo compromisos de mejora continua y de seguimiento al desempeño energético. SGDM: es aplicable al propósito de la organización, incluye un compromiso para cumplir los requisitos y mantener la eficacia del sistema de gestión de la calidad, proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad, es comunicada y entendida dentro de la organización, es revisada para su continua adecuación.</p>	C
Objetivos y planificación para lograrlos	<p>La organización auditada ha establecido objetivos del SG para las funciones y niveles pertinentes, los mantiene como información documentada y son apropiados a sus riesgos y oportunidades. La planificación para lograr dichos objetivos incluyen qué se va a hacer, qué recursos se requieren, quién es responsable, cuándo se alcanzarán los objetivos y cómo se evaluarán los resultados. Dichos objetivos adicionalmente son apropiados al SG para: SGC: La conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente. SGA: Los aspectos ambientales significativos, a los requisitos legales y otros requisitos asociados. SGSST: Los resultados de la consulta con los trabajadores. SGSI: Los requisitos de seguridad aplicables y los resultados de la valoración y del tratamiento de riesgos.</p>	C

	<p>SGOE: La organización auditada ha establecido objetivos de la organización Educativa en las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGOE.</p> <p>SGEn: La organización ha establecidos objetivos en las funciones y niveles pertinentes. La organización cuenta con metas energéticas.</p> <p>SGDM: La organización auditada se asegura que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos reglamentarios aplicables y los requisitos del producto, se han establecido en las funciones y niveles relevantes dentro de la organización.</p>	
<p>Información Documentada (Control de documentos y registros)</p>	<p>La organización auditada ha incluido en su SG la información documentada requerida así como la necesaria para la eficacia del sistema de gestión.</p> <p>Dicha información documentada es creada, actualizada (revisada y aprobada) con respecto a la conveniencia y adecuación, es controlada, se encuentra disponible y protegida adecuadamente.</p> <p>La información documentada es conservada como evidencia de la conformidad se protege contra modificaciones no intencionadas.</p>	C
<p>Planificación y control operacional</p>	<p>La organización auditada ha establecido, implementado, controla y mantiene los procesos necesarios para satisfacer los requisitos del SGC y para implementar las acciones para abordar los riesgos y objetivos;</p> <p>Ha establecido los criterios para la operación y ha implementado el control de los procesos de acuerdo a los mismos;</p> <p>Se ha asegurado que los procesos contratados externamente estén controlados o que se tenga influencia sobre ellos, así como que se define el tipo y grado de control o influencia que se va a aplicar a dichos procesos;</p> <p>Ha establecido los controles, según corresponda, para asegurarse de que sus requisitos de calidad se aborden en el proceso de diseño y desarrollo del producto o servicio.</p> <p>Han determinado los requisitos de calidad para la compra de productos y servicios. Así mismo se comunican los requisitos de calidad pertinentes a los proveedores externos, incluidos los contratistas; se mantiene información documentada en la medida necesaria para tener la confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado.</p>	C

## RESULTADO DE LA AUDITORÍA DE ETAPA 1

Número de Temas de Preocupación (TP) declarados en la presente auditoría	1
--	---

## DETALLE DEL RESULTADO DE LA AUDITORÍA

TIPO	SG	DESCRIPCIÓN
TP - 01	SGC	<p><b>Requisito: 6.3 Planificación de los cambios</b></p> <p>Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada (véase 4.4).</p> <p>La organización debe considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;</li> <li>b) la integridad del sistema de gestión de la calidad;</li> <li>c) la disponibilidad de recursos;</li> <li>d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.</li> </ul> <p><b>Detalle del hallazgo:</b></p> <p>La organización ha definido en el manual de calidad que cuando se decida por alguna circunstancia realizar algún cambio al Sistema de Gestión de la Calidad, el Secretario General y/o Jefe del Depto. de Control Escolar en conjunto con los Jefes de Sección o personal que él designe, deberán planificar dichos cambios con el propósito de que se tomen en cuenta el objetivo del cambio, sus consecuencias, los recursos necesarios para la implementación de dichos cambios, así como también la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades. Sin embargo, no es claro cuales son los cambios que pudieran afectar la continuidad el SGC</p>



American Trust Register, S.C.

Organismo Certificador de Sistemas de Gestión

# INFORME DE AUDITORÍA

Las acciones realizadas por la organización y/o la presentación de otra información para la atención de los temas de preocupación, se revisará durante la auditoría de Certificación Etapa 2.

**NOTA 1:** Si la organización considera que el Tema de Preocupación detectado puede ser atendido con información que se tiene en sitio, podrá no realizar acciones; sin embargo, deberá tener dicha información disponible durante la auditoría de Certificación Etapa 2.

**NOTA 2:** La falta de atención de los Temas de Preocupación detectados, podrían convertirse en No Conformidades Mayores (NC-M) y/o No Conformidades menores (NC-m) durante la auditoría de Certificación de Etapa 2.

## CONCLUSIÓN DE AUDITORIA

x PREPARADA	NO PREPARADA
<p>Con base en el cumplimiento de los objetivos de la auditoría, se concluye que:</p> <p>La organización se encuentra preparada para la auditoría de Certificación de Etapa 2 en la fecha propuesta, ya que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Su nivel de implementación es aceptable o los temas de preocupación declarados no impiden su realización.</li> <li>✓ El estado del sistema de gestión y el grado de comprensión de los requisitos de la norma es adecuado.</li> <li>✓ La información recabada del sistema de gestión, incluye:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicaciones del cliente;</li> <li>• Procesos y equipos empleados;</li> <li>• Niveles de controles establecidos;</li> <li>• Requisitos legales y reglamentarios aplicables.</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Las acciones se verificarán en la Etapa 2.</b></p> <p>La organización tendrá que resolver los temas de preocupación identificados para realizar la auditoría de Certificación de Etapa 2. Por lo que se recomienda programar esta auditoría hasta que la organización considere que los temas de preocupación han sido atendidos; lo cual, debería ser en un plazo preferentemente <u>no menor a 15 días y no mayor a 90 días naturales.</u></p> <p><b>Realizar nuevamente la Etapa 1 o parte de ella.</b></p> <p>La organización tendrá que realizar acciones y cambios significativos derivados de los temas de preocupación detectados, ya que pueden impactar el SG actual. Es necesario realizar nuevamente la Etapa 1 o parte de ella en un plazo preferentemente <u>no menor a 15 días y no mayor a 90 días naturales.</u></p> <p><b>Nota:</b> Personal de ATR se pondrá en contacto con el cliente para cotizar dicha Auditoría.</p>

## RECURSOS NECESARIOS PARA REALIZAR ETAPA 2

Acceso a internet durante las entrevistas.

FIRMA DE APROBACIÓN DEL CLIENTE	FIRMA DE APROBACIÓN DEL AUDITOR LÍDER POR AMERICAN TRUST REGISTER S.C
 <p>LA. SUSANA ARELLANO RODRÍGUEZ JEFA DEL DEPTO. DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y CALIDAD</p>	 <p>LAI. JAZMÍN PRADO VEGA AUDITOR LÍDER</p>