

Número de Auditoría: 02/2017

Fecha de auditoría: 28 de agosto al 6 de septiembre del 2017

Sitio donde se llevó a cabo la Auditoría: Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital

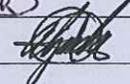
**1. INFORMACIÓN GENERAL**

a) Equipo auditor

**Auditor líder:**

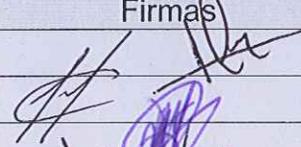
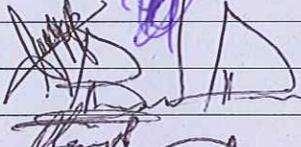
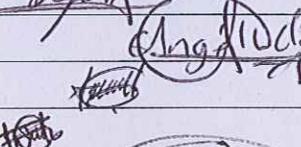
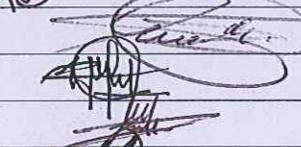
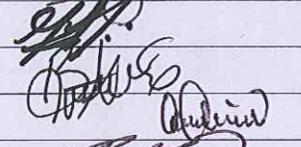
Nombre
Mónica Álvarez Borja
Alejandra Sánchez Salazar

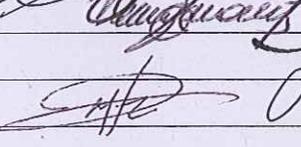
Firma

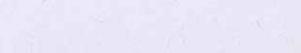


**Audidores internos**

Nombre
1. René López Trejo
2. Cruz Juan José Pérez Hernández
3. Jonatán Zúñiga Morales
4. Elia Trejo Trejo
5. Rafael Darío Rangel Chaparro
6. Raúl Olguín Chárrez
7. Angélica Gutiérrez Martínez
8. Jesús Cervantes Miranda
9. Victoria Gutiérrez Olvera
10. Celerino Arroyo Cruz
11. Eloir López Nube
12. Cesar Escobedo Zamarripa
13. Martha Becerril Falcón
14. Esther Botho Clemente
15. David Pioquinto Beltrán
16. Martha Raquel Sinco Quintero
17. Aldrín Trejo Montufar
18. Francisco Cardón Moro
19. Martha Guadalupe Amador Lara
20. José Jared Serrano Cruz
21. Carolina Martínez Martín

Firmas










**b) Confidencialidad**

Los auditores que participan en la auditoría interna se comprometen a guardar confidencialidad de toda la información utilizada durante el proceso, incluyendo el Informe de Auditoría.

**c) Documentos de referencia utilizados para la realización de la auditoría:**

Manual de la calidad	(X)
Planificación de proceso	(X)
Procedimientos operativos	(X)
Instructivos	(X)
Gestión de Riesgos	(X)
Partes Interesadas	(X)
Otros: _____	Especificarlos _____

**2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA**

**a) Objetivo de la auditoría:**

Verificar la conformidad con los requisitos de ISO 9001:2015 y los determinados por la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital, así como la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad para proporcionar servicios que satisfagan los requisitos de nuestros usuarios.

**b) Alcance:**

Aplica para auditar todos los procesos del SGC (Liderazgo, Planeación y Evaluación, Mejora Continua, Diseño de Programas Educativos, Proceso de enseñanza y aprendizaje, Vinculación y servicios tecnológicos, Servicios Complementarios, Gestión de Recursos, Capacitación y Desarrollo del Personal), para los programas de estudio de Técnico Superior, Licenciatura/ Ingeniería e Ingeniería Técnica, Educación Continua y Servicios Tecnológicos.

**c) Criterios de auditoría:**

Los requisitos establecidos en la norma NMX-CC-9001-2015/ ISO 9001:2015 y los descritos en los documentos que integran el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital

**d) Procesos auditados:**

**1. Procesos de Gestión de Calidad.**

- **Liderazgo** (Liderazgo/Revisión por la dirección)
- **Planeación** (Planeación y Evaluación)
- **Mejora continua** (Acciones correctivas, Gestión de Riesgos, Control de salidas no conformes, Control de información documentada, Auditorías internas).

**2. Procesos Estratégicos.**

- **Diseño de programas educativos** (Diseño del contenido temático)
- **Proceso de Enseñanza y Aprendizaje** (Programación y Seguimiento de Actividades Académicas, Evaluación del Aprendizaje basado en competencias), (Investigación).
- **Vinculación y servicios tecnológicos** (Promoción y Difusión Institucional, Control y seguimiento de estadías, Servicios Tecnológicos, Educación continua, Movilidad Académica, Seguimiento de egresados, Incubadora de empresas).

**3. Procesos de Apoyo**

**Servicios complementarios**

- Servicios Escolares
- Asignación de becas
- Servicios Bibliotecarios
- Actividades culturales y deportivas
- Apoyo integral al estudiante
- Servicio Médico

**Gestión de recursos**

- Mantenimiento a infraestructura y equipo
- Adquisiciones

**Capacitación y desarrollo del personal**

- Adquisiciones, Formación capacitación y Actualización del Personal).

**Direcciones auditadas**

**Direcciones de Programas Educativos de nivel Técnico superior Universitario:** Administración y Evaluación de Proyectos, Tecnologías de la información y comunicación, Turismo, Mecatrónica.

**Direcciones de Programas Educativos de nivel licenciatura:** Metal Mecánica, Energías Renovables, Turismo, Gastronomía, Procesos Bioalimentarios,

**Dirección de nivel de Ingeniería Técnica:** Seguridad e inocuidad alimentaria,

**Dirección de Vinculación:** Prensa y difusión, Educación continua, Servicios Tecnológicos, Servicios bibliotecarios, Actividades culturales y deportivas, seguimiento de egresados, incubatec.

**Dirección de Administración y finanzas:** Mantenimiento e instalaciones, Personal, Recursos materiales.

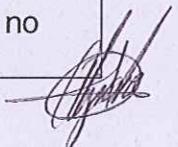
**Secretaría Académica:** Servicio Médico, Servicios estudiantiles, Idiomas, Prácticas y estadías.

**Subdirección de Planeación y Evaluación:** Servicios escolares

**f) Personal auditado**

Personal	Área	Proceso	Subproceso
Marco Antonio Ocadiz Cruz/Oscar Flores Candanedo	Rectoría	Liderazgo	Revisión por la dirección
Cruz Juan José Pérez Hernández	Subdirección de Planeación	Planeación	Planeación y Evaluación
Oscar Flores Candanedo	Coordinación de calidad	Mejora Continua	Acciones Correctivas
Oscar Flores Candanedo	Coordinación de Calidad	Mejora Continua	Gestión de Riesgos
Oscar Flores Candanedo	Coordinación de Calidad	Mejora Continua	Control de información documentada
Oscar Flores Candanedo	Coordinación de Calidad	Mejora Continua	Auditorías internas

Gloria Martínez Martín	Dirección del programa de Tic	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Diseño de Programas Educativos</li> <li>-Proceso de Enseñanza Aprendizaje</li> <li>-Mejora Continua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Diseño de contenido temático</li> <li>-Programación y Seguimiento de Actividades Académicas</li> <li>-Evaluación del Aprendizaje basado en competencias</li> <li>-Investigación</li> <li>- Control de Salidas no conformes</li> </ul>
Oliver García Ramírez	Dirección de los programas educativos de Ayep y IDEMPS	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Diseño de Programas Educativos</li> <li>-Proceso de Enseñanza Aprendizaje</li> <li>-Mejora Continua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Diseño de contenido temático</li> <li>-Programación y Seguimiento de Actividades Académicas</li> <li>-Evaluación del Aprendizaje basado en competencias</li> <li>-Investigación</li> <li>- Control de Salidas no conformes</li> </ul>
Aldrín Trejo Montufar	Dirección de los programas educativos de Mecatrónica y Energías Renovables	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Diseño de Programas Educativos</li> <li>-Proceso de Enseñanza Aprendizaje</li> <li>-Mejora Continua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Diseño de contenido temático</li> <li>-Programación y Seguimiento de Actividades Académicas</li> <li>-Evaluación del Aprendizaje basado en competencias</li> <li>-Investigación</li> <li>- Control de Salidas no conformes</li> </ul>
Gildardo García Acosta	Dirección de los programas educativos de Mecánica y Metalmeccánica	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Diseño de Programas Educativos</li> <li>-Proceso de Enseñanza Aprendizaje</li> <li>-Mejora Continua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Diseño de contenido temático</li> <li>-Programación y Seguimiento de Actividades Académicas</li> <li>-Evaluación del Aprendizaje basado en competencias</li> <li>-Investigación</li> <li>- Control de Salidas no conformes</li> </ul>



Luis Cervantes Salazar	Dirección de los Programas educativos de Procesos Alimentarios y Bioalimentarios	-Diseño de Programas Educativos -Proceso de Enseñanza Aprendizaje -Mejora Continua	-Diseño de contenido temático -Programación y Seguimiento de Actividades Académicas -Evaluación del Aprendizaje basado en competencias -Investigación - Control de Salidas no conformes
Esther Botho Clemente	Dirección de los programas educativos de Turismo y Gastronomía	-Diseño de Programas Educativos -Proceso de Enseñanza Aprendizaje -Mejora Continua	-Diseño de contenido temático -Programación y Seguimiento de Actividades Académicas -Evaluación del Aprendizaje basado en competencias -Investigación - Control de Salidas no conformes
Laura Rivera Torres	Departamento prensa y difusión	Vinculación y Servicios Tecnológicos	Promoción y Difusión institucional
Hipólito Bartolo Marcos	Departamento de Educación continua para la internacionalización	Vinculación y Servicios Tecnológicos	Educación continua
Gabriela Lozano Cano	Seguimiento y bolsa de trabajo	Vinculación y Servicios Tecnológicos	Control y Seguimiento de Egresados
Mónica Flores López	Departamento de idiomas	Vinculación y Servicios Tecnológicos	Movilidad Académica
Yazmín Lissette Ortiz Gómez	Incubatec	Vinculación y Servicios Tecnológicos	Incubadora de Empresas
José Aguirre Reyes	Departamento Gestión Tecnológica	Vinculación y Servicios Tecnológicos	Servicios Tecnológicos
Melissa Acevedo Jaguey	Departamento de Servicios Estudiantiles	Servicios complementarios	Asignación de Becas

Melissa Acevedo Jaguey	Departamento de Servicios Estudiantiles	Servicios complementarios	Apoyo integral al estudiante
Laura Martínez Martín	Departamento de Actividades Culturales y deportivas	Servicios complementarios	Actividades Culturales y deportivas
Martha Raquel Sinco Quintero	Departamento de Servicio Médicos	Servicios complementarios	Servicios Médicos
Gregorio Hernández Hernández	Departamento de Mantenimiento e instalaciones	Gestión de Recursos	Mantenimiento a infraestructura y equipo
Carolina Retana Castro	Departamento de sistemas	Gestión de Recursos	Mantenimiento a infraestructura y equipo
Víctor de Jesús García Romero	Departamento de Recursos Materiales	Gestión de Recursos	Adquisiciones
Selene García Guerrero	Departamento de Recursos Materiales	Gestión de Recursos	Adquisiciones
Selene García Guerrero	Departamento de personal	Capacitación y desarrollo profesional	Formación, Capacitación y actualización del personal

**3. RESÚMEN DE LA AUDITORÍA**

**a) Conclusiones del equipo auditor sobre la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad:**

Basado en los resultados de la auditoría, el equipo auditor determina que el Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital, tiene áreas de oportunidad, por lo que se recomienda atender todas las no conformidades y áreas de oportunidad documentadas en el presente reporte de auditoría.

**b) Exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad**

Requerimiento excluido	Justificación para la exclusión
N/A	N/A

*[Handwritten signatures and date]*  
 7/14

**b) Total de hallazgos encontrados durante la auditoria**

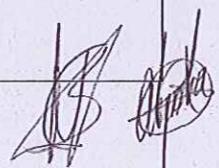
Total de no conformidades	Total de oportunidades de mejora
8	27

**c) Descripción de hallazgos**

No.	Descripción de la No Conformidad Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)	Cláusula de la norma ISO 9001:2015
1.	<p><b>Requerimiento:</b> La cláusula 7.5.2 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); y en el 7.5.3 control de la información documentada, 7.5.3.1 inciso a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite, 7.5.3.2 inciso c) control de cambios (por ejemplo, control de versión)</p> <p><b>Incumplimiento:</b> Al realizar la auditoría interna 02/2017, se detectó que la información documentada no está debidamente identificada, disponible y controlada.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P-RD-01, cuya codificación deben ser las siglas P-RE-01;</li> <li>• IT-AS-01, cuya codificación debe ser IT-ES-01.</li> <li>• En el subproceso Gestión de riesgos al consultar el procedimiento (PR-AC-01), en el sistema se presenta el (IT-ES-01), que no corresponde con el contenido del documento buscado.</li> <li>• El PR-MTO-01 hace mención del PR-AF-01 que corresponde PR-AF-13, en este mismo se hace referencia al D-AF-56 pero al querer consultar el documento el sistema no abre el documento.</li> <li>• El P-DA-05 "Control del Servicio no Conforme" revisión 4 del 7 de agosto de 2013 no está actualizado ya que dentro de sus políticas menciona la utilización de los formatos F-VI-41 y F-VI-31 los cuales han sido dados de baja por el área auditada.</li> <li>• PR-SEG-01, hace mención del proceso proveedor PR-PE-01, sin embargo este abre el PR-CSE-01</li> </ul>	7.5.2

No.	Descripción de la No Conformidad Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)	Cláusula de la norma ISO 9001:2015
2.	<b>Requerimiento:</b> La cláusula 7.5.3.2 establece que, para el control de la información documentada, la organización debe abordar la siguiente actividad según corresponda:  c) control de cambios (por ejemplo, control de versión).	7.5.3.2
	<b>Incumplimiento:</b> No se mostró evidencia del control de cambios de los documentos que integran el SGC.	
	<b>Evidencia:</b> El procedimiento de Revisión por la Dirección (P-RD-01), alojado en la intranet en el apartado del SGC, (No. de Revisión 21), no se ha actualizado contemplando los documentos necesarios para el cumplimiento del proceso.	

No.	Descripción de la No Conformidad Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)	Cláusula de la norma ISO 9001:2015
3.	<b>Requerimiento:</b> La cláusula 4.4.1 establece que la organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta norma mexicana.	La cláusula 4.4.1
	b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos;	
	<b>Incumplimiento:</b> No se identifica la interacción de los procesos.  <b>Evidencia:</b> En la planificación del proceso (PR-ST-01) de Servicios Tecnológicos no se documentó con que procesos tiene interacción.	



No.	Descripción de la No Conformidad Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)	Cláusula de la norma ISO 9001:2015
4.	<b>Requerimiento:</b> La cláusula 7.1.1 Generalidades La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.	7.1.1
	<b>Incumplimiento:</b> No se tiene evidencia objetiva de los servicios tecnológicos solicitados y que no fueron atendidos por falta de materiales de laboratorio.	
	<b>Evidencia:</b> F-VI-20, F-VI-43, IT-VI-02	

No.	Descripción de la No Conformidad Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)	Cláusula de la norma ISO 9001:2015
5.	<b>Requerimiento:</b> La cláusula 6.2.1 Establece que la organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de Gestión de la Calidad: e) ser objeto de seguimiento.	6.2.1
	<b>Incumplimiento:</b> No se evidencia el valor alcanzado del indicador del objetivo de calidad 2 "Contribuir al desarrollo regional a través de los servicios educativos y tecnológicos.	
	<b>Evidencia:</b> Indicador de los objetivos de calidad (Porcentaje de Servicios Tecnológicos), publicados en intranet, periodos sept-dic 2016, enero abril 2017 y mayo-agosto 2017.	

No.	Descripción de la No Conformidad Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)	Cláusula de la norma ISO 9001:2015
6.	<p><b>Requerimiento:</b> La cláusula 9.1.3 La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición. los resultados del análisis los resultados deben utilizarse para evaluar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) La conformidad de los productos y servicios;</li> <li>b) El grado de satisfacción del cliente;</li> <li>c) El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;</li> <li>d) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;</li> <li>g) La necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.</li> </ul> <p><b>Incumplimiento:</b> No existen registros de resultados en el indicador del subproceso de Servicios Tecnológicos (índice de pertinencia).</p> <p><b>Evidencia:</b> Indicador de proceso (Índice de pertinencia) publicado en intranet, periodos sept-dic 2016, enero abril 2017 y mayo-agosto 2017.</p>	9.1.3

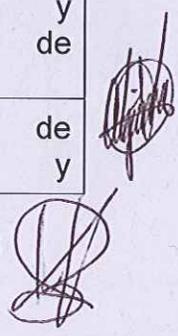
No.	Descripción de la No Conformidad Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)	Cláusula de la norma ISO 9001:2015
7.	<p><b>Requerimiento:</b> La cláusula 9.2.2 La organización debe e) realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas sin demora injustificada.</p> <p><b>Incumplimiento:</b> Se observa que en el sistema de acciones correctivas se encuentran varias que no han sido cerradas</p> <p><b>Evidencia:</b>          Año 2010 folio: 780          Año 2011 folio: 884          Año 2013 folios: 978,1008, 1009, 1021, 1022, 1023, 1043, 1045, 1047, 1049, 1050, 10511, 1066</p>	9.2.2

No.	Descripción de la No Conformidad Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)	Cláusula de la norma ISO 9001:2015
8.	<b>Requerimiento:</b> La cláusula 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.  La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes	4.2
	<b>Incumplimiento:</b> Se detectó que en la planificación de proceso de actividades culturales y deportivas (PR-ACD-01) no despliega el documento de partes interesadas	
	<b>Evidencia:</b> No se encuentran documentadas en el SGC de la intranet, las partes Interesadas del subproceso de actividades culturales y deportivas	

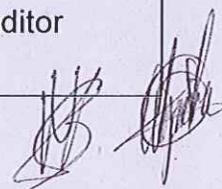
**d) Oportunidades de mejora**

No.	Descripción de las oportunidades de mejora	Área
1	Fortalecer el involucramiento y responsabilidad de la alta dirección con el SGC.	Rectoría
2	Modificar el método de cálculo del indicador "Documentos y registros controlados" establecido en la planificación del subproceso de control de información documentada (PR-ID-01).	Rectoría
3	En el proceso de control de información documentada (PR-ID-01), Identificar el catálogo de disposición documental como documento externo.	Controlador de documentos
4	Asegurar el cumplimiento con lo establecido en el procedimiento para llevar a cabo Auditorías Internas (P-SGC-04).	Coordinador del SGC
5	En el subproceso de Auditorías Internas, definir adecuadamente el método de cálculo del indicador de la planificación del subproceso (PR-AI-01).	Coordinador del SGC

6	En el subproceso de Diseño de contenido temático (DSI), fortalecer el papel de los directores en las reuniones con el sector empleador para las AST.	Directores de Programas educativos
7	Del subproceso de Programación y seguimiento de Actividades Académicas (PAA), La dirección de gastronomía debe programar las reuniones académicas convocado a los profesores de idiomas que impartan clases en su programa educativo.	Lic. de Gastronomía
8	Del subproceso de evaluación del aprendizaje basado en competencias (EAP), Profesores de la licenciatura de Gastronomía deben identificar al inicio de la unidad los criterios de evaluación.	Profesores de Lic. En Gastronomía
9	En el subproceso de Evaluación del Aprendizaje (EA), los docentes deben generar evidencias de que se proporciona retroalimentación a los alumnos de los resultados de evaluación.	Profesores de Lic. En Gastronomía
10	Del subproceso de Evaluación del Aprendizaje (EA), los profesores deben evaluar la competencia de acuerdo al modelo de EBC (Ser, saber y saber hacer).	Profesores de Lic. En Gastronomía
11	En el subproceso de control y seguimiento de salidas no conformes (SNC), los docentes deberán generar evidencias de que comunican al estudiante sobre los criterios y de los entregables, que le permitirán acreditar 1ª oportunidad.	Profesores de Lic. En Gastronomía
12	En el subproceso de Investigación (IN), los directores deben elaborar el Plan Estratégico de Investigación (PEI) cada 5 años.	(TIC, ER, AYEP)
13	Del subproceso de investigación, la Secretaría Académica debe elaborar un reglamento para llevar a cabo proyectos de investigación.	Institucional
14	Del subproceso de investigación (INV), la Dirección de Gastronomía deberá impulsar la creación del cuerpo académico.	Dirección de Gastronomía
15	En el subproceso de Promoción y Difusión Institucional (PDI) se deberá Gestionar los recursos para realizar la difusión institucional	Dep. de Prensa y difusión
16	En el subproceso de Educación Continua (EC), Actualizar los formatos (F-EC-06), (F-EC-13), (F-EC-12)	Dep. de Educación Continua
17	En el subproceso de Control y Seguimiento de Egresados (SEG), fortalecer el mecanismo de seguimiento de egresados	Departamento de Control y seguimiento de egresados
18	Fortalecer el proceso de aplicación de las encuestas de satisfacción a las empresas en donde trabajan los egresados.	Departamento de Control y



		seguimiento de egresados
19	Activar el formato (F-SE-08), alojado en la intranet.	Departamento de Servicios Escolares
20	Actualizar la codificación del instructivo (IT-SA-01) por (IT-ES-01), en el que se establece el método de seguimiento para servicios complementarios del cual forma parte Servicios Bibliotecarios (SB).	Departamento de Servicios bibliotecarios
21	Fortalecer el comunicar la política de calidad a los colaboradores que participan en el subproceso de Apoyo Integral al estudiante (AIE).	Departamento de Servicios estudiantiles
22	Elaborar el plan de actividades deportivas y culturales de todos los cuatrimestres del año.	Departamento de Actividades culturales y deportivas
23	En planificación de proceso verificar la pertinencia del P-AF-01 o en su defecto cambiarlo por el PR-AF-12	Departamento de Mantenimiento a infraestructura y equipo
24	Reemplazar el texto del punto 4, del Instructivo de trabajo para la aplicación de mantenimiento preventivo a equipos de cómputo, periféricos y red de datos. "El laboratorista o administrador de red notifica al Departamento de Recursos Materiales sobre los equipos que presentan falla en su funcionamiento para hacer valida la garantía en caso de que ésta se encuentre vigente".	Coordinación de Sistemas y Telecomunicaciones
25	Incluir en el procedimiento de auditorías el requerimiento de llevar a cabo la evaluación de desempeño del auditor	Coordinador del SGC.
26	En el diagrama de la planificación del proceso de control y seguimiento de estadías, registrar la fecha de elaboración	Departamento de prácticas y estadías
27	Verificar el resultado de la auditoría de cada proceso conforme a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015 y evaluar la factibilidad de revisar aquellos procesos que hayan mostrado debilidades en la operación del SGC.	Equipo auditor



**e) Fortalezas**

No.	Descripción de las fortalezas	Área
1.	El Sistema Gestión de Calidad se encuentra en la plataforma de intranet, lo que permite mantener disponible el acceso a todos los documentos que lo integran.	Sistemas y la Coordinación del SGC.
2.	La mayoría de los procesos y subprocesos cuentan con procedimientos, instructivos y/o formatos.	Todas las áreas que integran el alcance del SGC.
3.		

