

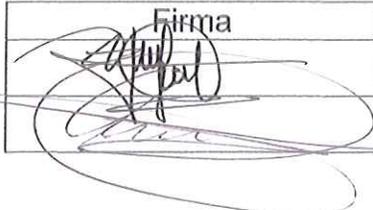
Número de Auditoría: 01-2018 **Fecha de auditoría:** Del 12 al 22 de Marzo de 2018

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

1. INFORMACIÓN GENERAL

a) Equipo auditor

Auditor líder:

Nombre	Firma
Eloir Francisco López Nube	
Celerino Arroyo Cruz	

Audidores internos

Nombre	Firmas
1 Martha Becerril Falcón <mbecerril@utvm.edu.mx>	
2 Esther Botho Clemente <ebotho@utvm.edu.mx>	
3 Francisco Cardón Moro <fcardon@utvm.edu.mx>	
4 Jesús Cervantes Miranda <jcervantes@utvm.edu.mx>	
5 Cesar Escobedo <cescobedo@utvm.edu.mx>	
6 Victoria Gutiérrez Olvera <vgutierrez@utvm.edu.mx>	
7 Israel López Mendoza <ilopez@utvm.edu.mx>	
8 Martha Raquel Sinco Quintero <mrsinco@utvm.edu.mx>	
9 Alejandra Sánchez <assalazar@utvm.edu.mx>	
10 Aldrin Trejo Montufar <atrejo@utvm.edu.mx>	
11 Jonatan Zúñiga Morales <jzuniga@utvm.edu.mx>	
12 Raúl Olguín Chárrez <rolguin@utvm.edu.mx>	
13 Carolina Martínez Martín <cmartinez@utvm.edu.mx>	
14 Rafael Chaparro Rangel <rchaparro@utvm.edu.mx>	
15 Elia TrejoTrejo <etrejo@utvm.edu.mx>	
16 René López Trejo <rlopez@utvm.edu.mx>	
17 José Jared Serrano Cruz <jserrano@utvm.edu.mx>	
18 Cruz Juan José Pérez Hernández <cjperez@utvm.edu.mx>,	
19 Oliver García Ramírez <ogarcia@utvm.edu.mx>	
20 Mónica Álvarez Borja <malvarez@utvm.edu.mx>	

21	
22	
23	
24	
25	

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 TSU, Licenciatura e Ingeniería Técnica.

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	Liderazgo	Revisión por la dirección
2	Planeación	Planeación y Evaluación
3	Mejora Continua	Acciones Correctivas
4		Gestión de Riesgos
5		Control de Información Documentada
6		Auditorías Internas
7	Diseño de Programas Educativos	Diseño de Contenido Temático (TSU) Diseño de Contenido Temático (LIC/ING) Diseño de Contenido Temático (Ingeniería Técnica)
8	Proceso de Enseñanza Aprendizaje	Programación y Seguimiento de Actividades Académicas (TSU)
9		Programación y Seguimiento de Actividades Académicas (LIC/ING)
9		Evaluación del Aprendizaje basado en competencias (TSU) Evaluación del Aprendizaje basado en competencias (Ingeniería Técnica)
10	Mejora Continua	Control de Salidas No Conformes (TSU)
		Control de Salidas no Conformes (LIC/ING)
		Control de Salidas no Conformes
		Control de Salidas no Conformes (TSU, LIC/ING, Ing. Técnica)
		Control de Salidas no Conformes
11	Proceso de Enseñanza Aprendizaje	Investigación (TSU)
		Investigación (LIC/ING)
12	Vinculación y Servicios Tecnológicos	Promoción y difusión institucional
13		Educación Continua
14		Control y Seguimiento de Egresados
15		Control y seguimiento de estadías(TSU, LIC/ING, Ing. Técnica)
16		Movilidad Académica
17		Incubadora de Empresas
18		Servicios Tecnológicos
19		Servicios Escolares
20	Servicios Complementarios	Servicios Bibliotecarios
21		Apoyo Integral al Estudiante
22		Asignación de Becas
23		Actividades Culturales y Deportivas
24		Servicio Médico
25	Gestión de Recursos	Mantenimiento a Infraestructura y equipo
26		Adquisiciones
27	Capacitación y Desarrollo Profesional	Formación, Capacitación y Actualización del Personal

e) Personal auditado

Personal	Área	Proceso	Subproceso
Marco Antonio Ocadiz Cruz	Rectoría	Liderazgo	Revisión por la dirección
Cruz Juan José Pérez Hernández	Subdirección de Planeación y Evaluación	Planeación	Planeación y Evaluación
Oscar Flores Candanedo	Coordinación de calidad	Mejora Continua	Acciones Correctivas
Cruz Juan José Pérez Hernández	Subdirección de Planeación y Evaluación	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 Educativo de Tec. de la Información y Comunicación	Diseño de Programas Educativos	Diseño de Contenido Temático (TSU)
Oliver García Ramírez	Dirección del Programa Educativo de Tec. en Administración		Diseño de Contenido Temático (LIC/ING)
Esther Botho Clemente	Dirección del Programa Educativo de Lic. Gastronomía		Diseño de Contenido Temático (Ingeniería Técnica)
Aldrin Trejo Montufar	Dirección del Programa Educativo de Ingeniería en Energías Renovables		
Luis Salazar Cervantes	Dirección del Programa Educativo de Ing. Tec. en Seguridad e Inocuidad Alimentaria	Proceso de Enseñanza Aprendizaje	Programación y Seguimiento de Actividades Académicas (TSU)
Esther Botho Clemente	Dirección del Programa Educativo de Tec. en Turismo		Programación y Seguimiento de Actividades Académicas (LIC/ING)
Aldrin Trejo Montufar	Dirección del Programa Educativo de Tec. en Mecatrónica		
Luis Salazar Cervantes	Dirección del Programa Educativo de Ingeniería en Procesos Bioalimentarios		
Gildardo García Acosta	Dirección del Programa Educativo de Ingeniería en Metal Mecánica	Proceso de Enseñanza Aprendizaje	Evaluación del Aprendizaje basado en competencias (TSU)
Gloria Martínez Martín	Dirección del Programa Educativo de Tec. de la Información y Comunicación		Evaluación del Aprendizaje basado en competencias (Ingeniería Técnica)
Esther Botho Clemente	Dirección del Programa Educativo de Tec. en Turismo		
Aldrin Trejo Montufar	Dirección del Programa Educativo de Tec. en Energías Renovables		
Luis Salazar Cervantes	Dirección del Programa Educativo de Ing. Tec. en Seguridad e Inocuidad Alimentaria	Mejora Continua	Control de Salidas No Conformes (TSU)
Oliver García Ramírez	Dirección del Programa Educativo de Tec. en Administración		Control de Salidas no Conformes (LIC/ING)
Esther Botho Clemente	Dirección del Programa Educativo de Tec. en Turismo		Control de Salidas no Conformes
Aldrin Trejo Montufar	Dirección del Programa Educativo de Tec. en Mecatrónica		Control de Salidas no Conformes (TSU, LIC/ING, Ing. Técnica)
Luis Salazar Cervantes	Dirección del Programa Educativo de Ingeniería en Procesos Bioalimentarios		Control de Salidas no Conformes
Gildardo García Acosta	Dirección del Programa Educativo de Ingeniería en Metal Mecánica		Control de Salidas no Conformes
Hipólito Bartolo Marcos	Departamento de Educación Continua para la Internacionalización		Control de Salidas no Conformes
José Aguirre Reyes	Departamento de Gestión Tecnológica		Control de Salidas no Conformes
René López Trejo	Departamento de Prácticas y Estadías		Control de Salidas no Conformes
Alejandra Sánchez Salazar	Departamento de Servicios Escolares		Control de Salidas no Conformes
Gloria Martínez Martín	Dirección del Programa Educativo de Tec. de la Información y Comunicación	Proceso de Enseñanza Aprendizaje	Investigación (TSU)
Oliver García Ramírez	Dirección del Programa Educativo de Tec. en Administración		Investigación (LIC/ING)
Luis Salazar Cervantes	Dirección del Programa Educativo de Ingeniería en Procesos Bioalimentarios		

Personal	Área	Proceso	Subproceso
Gildardo García Acosta	Dirección del Programa Educativo de Ingeniería en Metal Mecánica		
Esther Botho Clemente	Dirección del Programa Educativo de Lic. Gastronomía		
Laura Rivera Torres	Departamento de 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	Coordinación de Bolsa de Trabajo	Vinculación y Servicios Tecnológicos	Control y Seguimiento de Egresados
René López Trejo	Departamento de Prácticas y Estadías	Vinculación y Servicios Tecnológicos	Control y seguimiento de estadías (TSU, LIC/ING, Ing. Técnica)
Mónica Flores López	Departamento de Idiomas	Vinculación y Servicios Tecnológicos	Movilidad Académica
Yazmin Lissette Ortiz Gómez	INCUBATEC	Vinculación y Servicios Tecnológicos	Incubadora de Empresas
José Aguirre Reyes	Departamento de Gestión Tecnológica	Vinculación y Servicios Tecnológicos	Servicios Tecnológicos
Alejandra Sánchez Salazar	Departamento de Servicios Escolares	Servicios Complementarios	Servicios Escolares
Martha Guadalupe Amador Lara	Departamento de Servicios Bibliotecarios	Servicios Complementarios	Servicios Bibliotecarios
Melissa Acevedo Jaguey	Departamento de Servicios Estudiantiles	Servicios Complementarios	Apoyo Integral al Estudiante
Melissa Acevedo Jaguey	Departamento de Servicios Estudiantiles	Servicios Complementarios	Asignación de Becas
Laura Martínez Martín	Departamento de actividades Culturales y Deportivas	Servicios Complementarios	Actividades Culturales y Deportivas
Martha Raquel Sinco Quintero	Departamento de Servicios Médicos	Servicios Complementarios	Servicio Médico
Gregorio Hernández Hernández	Departamento de Mantenimiento e Instalaciones	Gestión de Recursos	Mantenimiento a Infraestructura y equipo
Carolina Retana Castro	Coordinación de Sistemas y Telecomunicaciones		
Víctor de Jesús García Romero	Departamento de Recursos Materiales	Gestión de Recursos	Adquisiciones
Selene García Guerrero	Departamento de Personal		
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:

Derivado de los resultados de la auditoría interna 01/2018 se mostró que existe un compromiso por parte de los dueños de procesos en la modificación de sus procesos de acuerdo a los puntos de la norma, sin embargo existen áreas de oportunidad en relación a la planificación de sus procesos e interrelación.

b) Exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad

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

c) Total de hallazgos encontrados durante la auditoría

Total de no conformidades	Total de oportunidades de mejora
11 (Once)	54 (Cincuenta y cuatro)

d) 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>Requerimiento: La norma ISO 9001:2015 en 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación menciona que: "La organización debe determinar: a) qué necesita seguimiento y medición; b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;... La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad. La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados".</p> <p>Incumplimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> Al realizar la auditoría 01/2018, se detectó el incumplimiento en el seguimiento y medición del proceso de Control de información documentada. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se solicitó evidencia al controlador de documentos sobre el indicador establecido en la Planificación de Proceso PR-ID- 01/ Documentos y registros controlados; sin embargo no se pudo obtener evidencia, ya que no se tiene establecido dicho indicador en el apartado de la Intranet. 	9.1.1 Generalidades: La organización

No.	Descripción de la No Conformidad Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)	Cláusula de la norma ISO 9001:2015
2.	<p>Requerimiento: La norma ISO 9001:2015 en 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación menciona que: "La organización debe determinar: a) qué necesita seguimiento y medición; b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;... La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad. La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados".</p> <p>Incumplimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se observa en la planificación del proceso de seguimiento de egresados un método de cálculo no consistente con el método de seguimiento, además no se presentó evidencia del seguimiento por lo cual no hay conformidad con este punto. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • F-SC- 22 Planificación del proceso (PR-SEG- 01). 	9.1.1 Generalidades: La organización

No.	Descripción de la No Conformidad Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)	Cláusula de la norma ISO 9001:2015
3.	<p>Requerimiento: La norma ISO 9001:2015 en 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación menciona que: "La organización debe determinar: a) qué necesita seguimiento y medición; b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;... La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad. La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados".</p> <p>Incumplimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al realizar la auditoría 01/2018, se detectó el incumplimiento en el seguimiento y medición de diferentes indicadores. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados". No se evidencia en el Depto. de prácticas y estadías la publicación del indicador "Porcentaje de terminación de estadías" en la intranet, el último registro corresponde al cuatrimestre Mayo-Agosto de 2016, por lo que existe no conformidad con este punto de la norma. 	9.1.1 Generalidades: La organización

No.	Descripción de la No Conformidad Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)	Cláusula de la norma ISO 9001:2015
4.	<p>Requerimiento: La norma ISO 9001:2015 en 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación menciona que: "La organización debe determinar: a) qué necesita seguimiento y medición; b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;... La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad. La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados".</p> <p>Incumplimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> Al realizar la auditoría 01/2018, se detectó el incumplimiento en el seguimiento y medición de resultados. En el Depto. de Actividades culturales y deportivas se detectó que existe el seguimiento y medición de resultados sin embargo no hay análisis y evaluación, por lo cual existe no cumplimiento de este punto. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de actividades de vinculación para la revisión de la dirección. 	9.1.1 Generalidades: La organización
5.	<p>Requerimiento: La NORMA ISO-9001- 2015, en el punto 4.1 determina que se deben considerarse los contextos que puedan inferir en los productos o servicios, por lo que se deben determinar las necesidades internas y externas.</p> <p>Incumplimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> En el Depto. de Educación Continua en cuanto al contexto institucional no se tienen delimitadas las acciones a desarrollar para dar atención al contexto interno y externo. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se solicitó al Depto. de Educación Continua evidencia de las acciones que realiza para determinar que productos ofertar o bien desarrollar. NO SE MOSTRÓ EVIDENCIA 	4.1 Contexto de la organización
6.	<p>Requerimiento: La NORMA ISO-9001- 2015, en el punto 4.1 determina que se deben considerarse los contextos que puedan inferir en los productos o servicios, por lo que se deben determinar las necesidades internas y externas.</p> <p>Incumplimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> En cuanto al contexto institucional en el Depto. de Servicios Escolares no se tienen delimitadas las acciones a desarrollar para dar atención al contexto interno y externo. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se solicitó al Depto. de Servicios Escolares evidencia de las acciones que realiza y NO SE MOSTRÓ EVIDENCIA 	4.1 Contexto de la organización

No.	Descripción de la No Conformidad Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)	Cláusula de la norma ISO 9001:2015
7.	<p>Requerimiento: La Norma ISO 9001:2015 en el punto 10.2.1 dice: Cuando ocurre una no conformidad, incluida cualquiera, originada por quejas, la organización debe:</p> <p>a) Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable. b) Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte. c) Implementar cualquier acción necesaria.</p> <p>Incumplimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se revisaron en el Departamento de Gestión Tecnológica las acciones correctivas de la auditoría anterior y se encontró con 4 AC que aún no se han cerrado por falta de seguimiento. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> AC Folios 1423, 1424, 1425 y 1428 	10.2 No conformidad y acción correctiva

No.	Descripción de la No Conformidad Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)	Cláusula de la norma ISO 9001:2015
8.	<p>Requerimiento: La norma ISO 9001:2015 en 8.5.2 La organización debe utilizar los medios Apropriados para las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios. La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio. La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la documentación necesaria para permitir la trazabilidad.</p> <p>Incumplimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> La Coordinación de idiomas no utiliza los medios apropiados para identificar las salidas ya que demostró no conocer los requisitos. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Convocatorias 	8.5.2 "Identificación y trazabilidad"

No.	Descripción de la No Conformidad Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)	Cláusula de la norma ISO 9001:2015
9.	<p>Requerimiento: La norma ISO 9001:2015 en 8.5.2 La organización debe utilizar los medios Apropriados para las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios. La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio. La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la documentación necesaria para permitir la trazabilidad.</p> <p>Incumplimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> En INCUBATEC no se cuenta con documentación para cumplir con este punto de la norma. Sin embargo en el GR-IE-01 se menciona que por falta de personal y exceso de carga laboral no se da seguimiento al proceso. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> http://10.100.96.5/sgcutvm/Documentos/GR/GR-IE-01.pdf 	8.5.2 "Identificación y trazabilidad"

No.	Descripción de la No Conformidad Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)	Cláusula de la norma ISO 9001:2015
10.	<p>Requerimiento: La norma ISO 9001:2015 en 6.1.2 La organización debe planificar: las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades":</p> <p>Incumplimiento: En INCUBATEC se detectó que</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En el formato GR-IE-01 hay error en la codificación del documento, pues tiene como código PR-IE-01, en el análisis de riesgo no se cuenta con votación para determinar la causa raíz, en el rubro de consecuencias potenciales de riesgo hay que corregir la redacción de las mismas, así como cambiar el porcentaje establecido en el análisis de datos ya que no se cuenta con información para hacer el comparativo, también se hicieron observaciones para la corrección de las salidas o entregables que pueden ser afectados. 2. En el GR-IE-02 también hay error en la codificación, aparece como PR-IE-01 en el análisis de riesgo no se cuenta con votación para determinar la causa raíz, en el rubro de consecuencias potenciales de riesgo hay que corregir la redacción, también se hicieron observaciones para la corrección de las salidas o entregables que pueden ser afectados. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No hay evidencia de las acciones realizadas en la fecha estipulada de la realización, así mismo se hizo la observación de eliminar la tercera acción pues esta corresponde al programa de emprendedores y el GR-IE-01 está enfocado a la incubadora de empresas. • No hay evidencia de las acciones realizadas en la fecha estipulada de la realización. 	8.5.2 "Identificación y trazabilidad"
11.	<p>Requerimiento: La norma ISO 9001:2015 menciona en 7.5.3.1 "La información documentada requerida... se debe controlar para asegurarse de que: a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;"</p> <p>Incumplimiento: En la planificación del proceso del Depto. de Actividades culturales y deportivas se observa que la liga PI-ACD-01 nos lleva a un documento de trabajo, cuando la responsable recibió por parte del Controlador de documentos la copia de un correo donde le pide al responsable de publicar los documentos que se cambie por una nueva versión. Esto origina un no cumplimiento en este punto de la norma.</p> <p>Evidencia: Depto. de Actividades culturales y deportivas mostró el correo del Controlador de documentos al responsable de publicar en intranet enviado el día 21 de noviembre de 2017 con el registro adjunto PI-ACD- 01</p>	8.5.2 "Identificación y trazabilidad"

e) Oportunidades de mejora

No.	Descripción de las oportunidades de mejora	Área
1.	Se recomienda que sean figuras diferentes quienes, realicen y autoricen los cambios en el SGC.	Controlador de documentos
2.	Se necesita revisar el PRGR-01 desde la codificación hasta la medición de eficacia mediante la gestión de riesgos incluidas en el formato así como también proceso proveedor, cliente, entradas y salidas.	Planeación
3.	Se debe de tomar en cuenta el análisis de gestión de riesgos para el desarrollo del PID y POA	Planeación
4.	Se recomienda una revisión para que se muestre la interrelación de los procesos. PR-ID- 01 PR-AI- 01	Controlador de documentos
5.	Se recomienda que se realice una revisión a los códigos y evidenciar el control de los cambios realizados en el SGC. (F-SGC- 16) del Procedimiento P-SA- 08/R2 publicado en la Intranet con fecha 14/12/17	Controlador de documentos
6.	Se evidenció la Oportunidad de Mejora en la Programación de Auditorías al SGC, a través del formato D-SC- 04 publicado en la Intranet Institucional, ya que para el 2017. De tres auditorías al SGC, (2 Internas y 1 Externa), evidenció el cumplimiento en las 2 internas, pero en la externa AE 01/2017 programada para el mes de Octubre no se llevó a cabo de acuerdo a lo programado y no existe desviación de proceso.	Controlador de documentos
7.	Se sugiere actualizar la información y realizar AST de forma constante según lo lapsos de tiempo sugeridos.	Ing. técnica en Seguridad e Inocuidad alimentaria - Diseño de Programas educativos
8.	Se recomienda implementar un mecanismo para evaluar la efectividad de las acciones orientada a abordar los riesgos "Incumplimiento en tiempo y forma de la calificación sumativa (GR-EAP- 01) y No acreditación del estudiante (GR-EAP- 02".	Energías renovables, TIC y Turismo - Proceso de Enseñanza Aprendizaje/Evaluación del aprendizaje basado en competencias (TSU)
9.	Se recomienda que los facilitadores cumplan al 100% con la captura de unidades en tiempo y forma.	Energías renovables, TIC y Turismo - Proceso de Enseñanza Aprendizaje/Evaluación del aprendizaje basado en competencias (TSU)
10.	Se requiere actualizar y determinar la integración del formato entre las partes interesadas para con el proceso. PI_ECI_01	Educación Continua - Mejora continua (subproceso) control de salidas no conformes
11.	Se requiere actualizar el formato GR-ECI- 01 ya que no se encuentra actualizado desde su presentación en el 2017.	Educación Continua - Mejora continua (subproceso) control de salidas no conformes
12.	Se recomienda que el programa educativo ya cuente con un plan elaborado y apegado a lineamientos para investigación en la universidad tecnológica del valle del mezquital ya validado.	AyEP y TIC - Proceso de enseñanza aprendizaje/ investigación
13.	Se recomienda en el PR-INV- 01 definir las entradas y salidas.	PROCBIO, Metal Mecánica, Gastronomía –Investigación LIC ING
14.	Se recomienda contar con el plan de investigación a 5 años.	PROCBIO, Metal Mecánica, Gastronomía –Investigación LIC ING
15.	Se recomienda que exista evidencia documental en la que el cliente manifieste su conformidad con los proyectos integradores para atender necesidades de las comunidades que han solicitado la realización de proyectos.	Metal Mecánica, Gastronomía – Investigación LIC ING

No.	Descripción de las oportunidades de mejora	Área
16.	Se recomienda contar con un instrumento de evaluación de la satisfacción del cliente como recurso de seguimiento y medición.	Gastronomía –Investigación LIC ING
17.	Se recomienda realizar la medición para contar con el índice de satisfacción, indicador incluido en la planificación del proceso PR-PDI- 01.	Prensa y difusión- Promoción y difusión institucional
18.	En el documento gestión de riesgos para el subproceso Difusión institucional tiene el código GS-PDI- 01, que no corresponde con el indicado en el PR-PDI- 01 que es GR-DI- 01, se recomienda realizar los cambios necesarios.	Prensa y difusión- Promoción y difusión institucional
19.	Se recomienda realizar los cambios y la actualización de los formatos que utiliza ya que los formatos verificados no se han actualizado y los que se están utilizando no han sido declarados.	Educación continua – Educación continua
20.	Se recomienda requisitar correctamente los formatos que se utilizan para dar cumplimiento al punto 7.5.3 Correspondiente al control de la información Documentada.	Educación continua – Educación continua
21.	Se recomienda que todas las partes interesadas se encuentren registradas en la información documentada del proceso.	Seguimiento de Egresados y Bolsa de Trabajo – Seguimiento de egresados
22.	Se recomienda que la evaluación de la eficacia de las acciones no la realice el mismo responsable del proceso para no reducir la objetividad de la evaluación al ser juez y parte.	Seguimiento de Egresados y Bolsa de Trabajo – Seguimiento de egresados
23.	Se recomienda revisar la planificación del proceso y que este a su vez sea claro en cuanto a la información contenida (objetivo, proveedores, los requisitos de las salidas, el método de cálculo del indicador, y el método de seguimiento).	Seguimiento de Egresados y Bolsa de Trabajo – Seguimiento de egresados
24.	Se recomienda realizar las actualizaciones correspondientes para dar cumplimiento al punto 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.	Depto. de Prácticas y Estadías - Control y Seguimiento de Estadías
25.	Se recomienda realizar una actualización en la cual no se muestre como parte interesada el área que opera el proceso.	Depto. de Prácticas y Estadías - Control y Seguimiento de Estadías
26.	Se recomienda revisar la planificación de procesos ya que se observa que en las entradas no se señala el reporte de matrícula derivado del proceso de servicios escolares, asimismo no hay interacción con el proceso de diseño de contenido temático, la liga del documento D-SA- 05 no lleva a la planificación anterior, no se encontraron los lineamientos del proceso de estadía, falta señalar el registro de las partes interesadas.	Depto. de Prácticas y Estadías - Control y Seguimiento de Estadías
27.	Se le recomienda solicitar que se integre el PI-IE-01 mediante el formato correspondiente.	Vinculación y Servicios Tecnológicos - INCUBATEC
28.	Se recomienda buscar una mejor herramienta de evaluación debido a que el instrumento de evaluación no es el adecuado ni se aplica en la etapa apropiada.	Vinculación y Servicios Tecnológicos - INCUBATEC
29.	Se recomienda cerrar la acción correctiva INCUBATEC con folio 1361.	Vinculación y Servicios Tecnológicos - INCUBATEC
30.	Se recomienda realizar el seguimiento, medición, análisis y evaluación del objetivo que tiene proyectado el PR-IE-01 ya que se detectó que no existen registros de resultados en el indicador de empresas atendidas, únicamente se cuenta con el resultado de las evaluaciones de servicios complementarios con lo cual se cumple parcialmente ya que no se cuenta con información de seguimiento del proceso de incubación de empresas sólo del programa de emprendedores.	Vinculación y Servicios Tecnológicos - INCUBATEC
31.	Se requiere actualizar y determinar la integración del formato entre las partes interesadas para con el proceso.	Servicios escolares - Servicios complementarios

No.	Descripción de las oportunidades de mejora	Área
32.	Se recomienda actualizar formato ya que el GR-SES- 01 no cumple ya que no se encuentra actualizado desde su presentación en el 2017.	Servicios escolares - Servicios complementarios
33.	Se recomienda describir los requisitos y expectativas de cada una de sus partes interesadas, además de eliminar el perfil de los facilitadores como parte de los medios de seguimiento y medición.	Departamento de Servicios Estudiantiles – Servicios complementarios, Apoyo integral al estudiante
34.	Se recomienda cerrar la acción correctiva con folio 1362. Se recomienda de igual manera modificar el formato de gestión de riesgos agregando en las consecuencias potenciales del riesgo (efectos) la inasistencia de los alumnos a los talleres programados. Se recomienda establecer periodos auditables en el rubro referente a fechas de realización de las acciones para mantener, informar y monitorear el riesgo y se sugiere agregar dentro de las acciones a realizar que el Director del PE deberá notificar por medio oficial la solicitud de cancelación de los talleres programados con 2 días de anticipación.	Departamento de Servicios Estudiantiles – Servicios complementarios, Apoyo integral al estudiante
35.	Se recomienda modificar el instrumento de evaluación ya que no es el adecuado ni se aplica en la etapa apropiada. Se debe buscar una mejor herramienta de evaluación.	Departamento de Servicios Estudiantiles – Servicios complementarios, Apoyo integral al estudiante
36.	Se recomienda modificar el método de evaluación de los servicios complementarios.	Departamento de Servicios Estudiantiles – Servicios complementarios, Apoyo integral al estudiante
37.	Se recomienda describir los requisitos y expectativas de cada una de sus partes interesadas, eliminar del rubro de requisitos / expectativas de las partes interesadas "recibos de pago" ya que es una de las salidas del proceso, además de hacer la observación de la pertinencia de cambiar el medio de seguimiento y medición por algún indicador en vez de "Alumnos becados".	Departamento de Servicios Estudiantiles – Servicios complementarios, Asignación de becas
38.	Se recomienda cerrar la acción correctiva con folio 1362. Se recomienda modificar el formato de gestión de riesgos agregando en las consecuencias potenciales del riesgo (efectos) lo que sucede si un alumno incumple con los requisitos para mantener la beca, así mismo hacerles saber que en el caso de baja o pérdida de una beca el alumno no podrá volver a solicitar una beca interna, sin embargo al obtener avance de grado podrá ser candidato para gestionar nuevamente una beca externa. En el análisis de datos se deberá modificar a: Sin datos previos para comparar, ya que actualmente existen porcentajes sin evidencia que los avale. Así mismo se recomienda modificar a su vez las salidas o entregables que pueden ser afectados, en vez de mantener "los alumnos pierden su beca" se puede considerar "Disminución del porcentaje de alumnos becados". Se hace la observación de la pertinencia de modificar la fecha de monitoreo de la evaluación de la eficacia de las acciones realizadas debido a que no es viable cumplir con las que se encuentran publicadas actualmente, se debe modificar así mismo la actividad de seguimiento y medición, la evidencia de efectividad y determinar el estado de la acción, ya que hasta el momento no se ha definido este punto.	Departamento de Servicios Estudiantiles – Servicios complementarios, Asignación de becas
39.	Se recomienda modificar el instrumento de evaluación ya que no es el adecuado ni se aplica en la etapa apropiada. Se debe buscar una mejor herramienta de evaluación	Departamento de Servicios Estudiantiles – Servicios complementarios, Asignación de becas

No.	Descripción de las oportunidades de mejora	Área
40.	<p>Se recomienda anexar en el (PR-BE-01) R1 dentro de los recursos necesarios para la operación y seguimiento el calendario institucional.</p> <p>Se sugiere incluir el indicador obtenido mediante el siguiente método de cálculo: número de alumnos que conservan la beca al finalizar el cuatrimestre / número de alumnos que obtuvieron la beca x 100</p> <p>Se sugieren algunas propuestas para modificar los siguientes rubros:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Proceso proveedor. 2. Proveedor. 3. Entradas. 4. Salidas 5. Requisitos de las salidas 6. Proceso cliente. <p>Todo con la finalidad de lograr una mayor fluidez del proceso, así como la interrelación con otras áreas.</p>	Departamento de Servicios Estudiantiles – Servicios complementarios, Asignación de becas
41.	Se recomienda actualizar el instrumento de contexto de la organización en el que se mencione la importancia de fortalecer las habilidades de socialización, trabajo en equipo, talento, etc. Las cuales son necesarias para una educación integral, según análisis de diagnóstico de 2018 que se encuentra en el POA.	Depto. de Actividades Culturales y Deportivas – Servicios complementarios, Actividades culturales y deportivas
42.	Se recomienda actualizar el formato de partes interesadas en el cual se muestren todas aquellas tales como la comunidad universitaria, entorno social, otras instituciones, la SEP, Teletón, etc.	Depto. de Actividades Culturales y Deportivas – Servicios complementarios, Actividades culturales y deportivas
43.	Actualizar el formato de gestión de riesgos en el que la validación del riesgo no sea elaborado titular del área por lo que se pierde la objetividad al ser juez y parte.	Depto. de Actividades Culturales y Deportivas – Servicios complementarios, Actividades culturales y deportivas
44.	Se recomienda que el material de promoción de actividades culturales y deportivas se incluya el nuevo servicio así como la información del titular.	Depto. de Actividades Culturales y Deportivas – Servicios complementarios, Actividades culturales y deportivas
45.	Se recomienda actualizar la planificación del proceso PR-SM- 01 ya que en el proceso cliente está registrado el PR-PE- 01 que no existe en el diagrama de procesos.	Departamento de Servicios Médicos – Servicios complementarios
46.	Se recomienda actualizar el indicador con la meta establecida.	Mantenimiento e Instalaciones - Gestión de recursos /Mantenimiento a Infraestructura y equipo
47.	Se recomienda incluir a la coordinación de sistemas y telecomunicaciones en el apartado de servicios complementarios.	Coordinación de Sistemas y Telecomunicaciones - Gestión de recursos /Mantenimiento a Infraestructura y equipo
48.	Se recomienda departamento de personal elabore su propio formato F-C-25 para identificar sus propias partes interesadas.	Departamento de Personal – Gestión de recursos, Adquisiciones
49.	Se sugiere modificar el PR-ADQ-01 además del GR-RM-01 no cumple con el código correspondiente.	Departamento de Recursos Materiales – Gestión de recursos, Adquisiciones
50.	Se sugiere que los documentos de evaluación a proveedores presenten la fecha en la cual se llevó a cabo el seguimiento de la evaluación.	Departamento de Recursos Materiales – Gestión de recursos, Adquisiciones

No.	Descripción de las oportunidades de mejora	Área
51.	Se recomienda que los documentos presentados como evidencias estén debidamente requisitados, en específico que los documentos cuenten con las firmas necesarias.	Coordinación de idiomas – Vinculación y servicios tecnológicos, Movilidad Académica
52.	Se sugiere cotejar los planes y programas de estudios de las universidades e instituciones contra los vigentes en la UTVM	Coordinación de idiomas – Vinculación y servicios tecnológicos, Movilidad Académica
53.	Se recomienda realizar una modificación a la fórmula aplicada para el control y medición de la producción.	Coordinación de idiomas – Vinculación y servicios tecnológicos, Movilidad Académica
54.	Se recomienda integrar un método para evaluar la satisfacción del cliente para dar cumplimiento al punto 9.1 de la norma	Coordinación de idiomas – Vinculación y servicios tecnológicos, Movilidad Académica

f) Fortalezas

No.	Descripción de las fortalezas	Área
1.	El Sistema de Gestión de Calidad fue emigrado a la Norma ISO 9001:2015	Todas las áreas que integran el alcance del SGC y Coordinación del SGC
2.	El Sistema de 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 Coordinación del SGC
3.	Los auditores internos realizan su trabajo de revisión apegados a los puntos de la Norma ISO 9001:2015	Auditores internos