

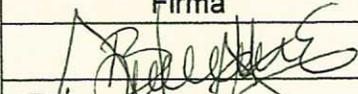
Número de Auditoría: 01 / 2019 **Fecha de auditoría:** Del 29 de marzo al 12 de abril de 2019. **Sitio donde se llevó a cabo la Auditoría:** Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital.

1. INFORMACIÓN GENERAL

a) Equipo auditor

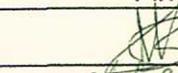
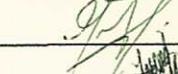
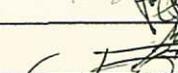
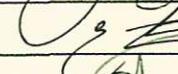
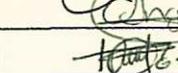
Auditor líder:

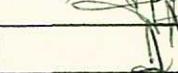
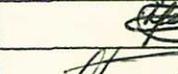
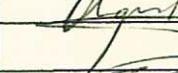
Nombre
Esther Botho Clemente
Rafael Darío Chaparro Rangel

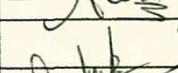
Firma


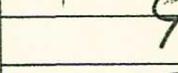
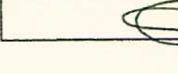

Audidores internos

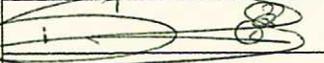
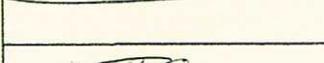
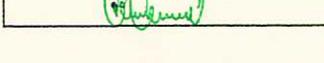
Nombre
1. Álvarez Borja Mónica
2. Becerril Falcón Martha
3. Cervantes Miranda Jesús
4. Escobedo Zamarripa César
5. García Ramírez Oliver
6. Gutiérrez Martínez Angélica
7. Gutiérrez Olvera Victoria
8. López Mendoza Israel
9. López Nube Eloir Francisco
10. López Trejo Rene
11. Martín Torres Marlene
12. Olguín Charrez Raúl
13. Serrano Cruz José Jared
14. Sinco Quintero Martha Raquel
15. Trejo Montufar Aldrin
16. Zúñiga Morales Jonatan
17. Elia Trejo Trejo
18. Pérez Hernández Cruz Juan José
19. Norma Angélica Martín Peña
20. Bertha García Alarcón

Firmas








Nombre	Firmas
21. Yesenia Mendoza Cruz	
22. Daniela Ortega Meza	
23. Maricela Hernández Moreno	
24. Leticia Guadalupe Trejo Leal	
25. David Pioquinto Beltrán	

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 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:

a). Procesos de gestión de la calidad

- Liderazgo

Revisión por la dirección

- Planeación

Planeación y Evaluación

- Mejora Continua

Acciones Correctivas

Gestión de Riesgos

Control de Información Documentada

Auditorías Internas

Control de Salidas No Conformes (TSU)

Control de Salidas no Conformes (LIC/ING)

Control de Salidas no Conformes Educación continua

Control de Salidas no Conformes Servicios tecnológicos

Diseño de Programas Educativos

Diseño de Contenido Temático (TSU)

Diseño de Contenido Temático (LIC/ING)

Diseño de Contenido Temático (Ingeniería Técnica)

b). Procesos estratégicos

-Diseño de programas educativos

Diseño de contenido temático TSU / Ingeniería

- Proceso de Enseñanza Aprendizaje

Programación y Seguimiento de Actividades Académicas (TSU /IC/ING)

Evaluación del Aprendizaje basado en competencias (TSU LIC/ING e Ingeniería Técnica)

Investigación (TSU y LIC/ING)

- Vinculación y Servicios Tecnológicos

Promoción y difusión institucional

Educación Continua

Control y Seguimiento de Egresados

Control y seguimiento de estadías

Movilidad Académica

Incubadora de Empresas

Servicios Tecnológicos

c). Procesos de apoyo

- Servicios Complementarios
 - Servicios Escolares
 - Servicios Bibliotecarios
 - Apoyo Integral al Estudiante
 - Asignación de Becas
 - Actividades Culturales y Deportivas
 - Servicio Médico
- Gestión de Recursos
 - Mantenimiento a Infraestructura y equipo
 - Adquisiciones
- Capacitación y Desarrollo Profesional
 - Formación, Capacitación y Actualización del Personal

f) 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
Óscar Flores Candanedo	Controlador de documentos	Mejora Continua	Acciones Correctivas
Cruz Juan José Pérez Hernández	Subdirección de planeación	Mejora Continua	Gestión de Riesgos
Óscar Flores Candanedo	Controlador de documentos	Mejora Continua	Control de Información Documentada
Óscar Flores Candanedo	Controlador de documentos	Mejora Continua	Auditorías Internas
Gloria Martínez Martín (TIC)	Directora de Programa Educativo	Diseño de Programas Educativos	Diseño de Contenido Temático (TSU)
Oliver García Ramírez (AFEP)	Director de Programa Educativo	Diseño de Programas Educativos	Diseño de Contenido Temático (TSU)
Gildardo García Acosta (MM)	Director de Programa Educativo	Diseño de Programas Educativos	Diseño de Contenido Temático (ING)

Personal	Área	Proceso	Subproceso
Aldrin Trejo Montufar (ER)	Director de Programa Educativo	Diseño de Programas Educativos	Diseño de Contenido Temático (ING)
Luis Salazar Cervantes (SEIA)	Director de Programa Educativo	Diseño de Programas Educativos	Diseño de Contenido Temático (LIC TEC SEIA)
Esther Botho Clemente (TUR)	Directora de Programa Educativo	Proceso de Enseñanza Aprendizaje	Programación y Seguimiento de Actividades Académicas (TSU)
Aldrin Trejo Montufar (MECTR)	Director de Programa Educativo	Proceso de Enseñanza Aprendizaje	Programación y Seguimiento de Actividades Académicas (TSU)
Luis Salazar Cervantes (PROCBIO)	Director de Programa Educativo	Proceso de Enseñanza Aprendizaje	Programación y Seguimiento de Actividades Académicas (LIC/ING)
Gildardo García Acosta (MM)	Director de Programa Educativo	Proceso de Enseñanza Aprendizaje	Programación y Seguimiento de Actividades Académicas (LIC/ING)
Gloria Martínez Martín (TIC)	Directora de Programa Educativo	Proceso de Enseñanza Aprendizaje	Evaluación del Aprendizaje basado en competencias (TSU)
Esther Botho Clemente (TUR)	Directora de Programa Educativo	Proceso de Enseñanza Aprendizaje	Evaluación del Aprendizaje basado en competencias (TSU)
Oliver García Ramírez (AFEP)	Director de Programa Educativo	Proceso de Enseñanza Aprendizaje	Evaluación del Aprendizaje basado en competencias (LIC/ING)
Aldrin Trejo Montufar (ER)	Director de Programa Educativo	Proceso de Enseñanza Aprendizaje	Evaluación del Aprendizaje basado en competencias (LIC/ING)

Personal	Área	Proceso	Subproceso
Luis Salazar Cervantes (SEIA)	Director de Programa Educativo	Proceso de Enseñanza Aprendizaje	Evaluación del Aprendizaje basado en competencias (Ingeniería Técnica)
Oliver García Ramírez (AFEP)	Director de Programa Educativo	Mejora Continua	Control de Salidas No Conformes (TSU)
Esther Botho Clemente (Gastronomía)	Directora de Programa Educativo	Mejora Continua	Control de Salidas No Conformes (TSU)
Aldrin Trejo Montufar (MECTR)	Director de Programa Educativo	Mejora Continua	Control de Salidas No Conformes (TSU)
Gloria Martínez Martín (TIC)	Directora de Programa Educativo	Mejora Continua	Control de Salidas no Conformes (LIC/ING)
Gildardo García Acosta (MM)	Director de Programa Educativo	Mejora Continua	Control de Salidas no Conformes (LIC/ING)
Hipólito Bartolo Marcos	Departamento de Educación Continua para la Internacionalización	Mejora Continua	Control de Salidas no Conformes
José Aguirre Reyes	Departamento de Gestión Tecnológica	Mejora Continua	Control de Salidas no Conformes
Gloria Martínez Martín (TIC)	Directora de Programa Educativo	Proceso de Enseñanza Aprendizaje	Investigación (TSU)
Oliver García Ramírez (AEP)	Director de Programa Educativo	Proceso de Enseñanza Aprendizaje	Investigación (TSU)
Luis Salazar Cervantes (PROCBIO)	Director de Programa Educativo	Proceso de Enseñanza Aprendizaje	Investigación (LIC/ING)
Gildardo García Acosta (MM)	Director de Programa Educativo	Proceso de Enseñanza Aprendizaje	Investigación (LIC/ING)
Esther Botho Clemente (Turismo)	Directora de Programa Educativo	Proceso de Enseñanza Aprendizaje	Investigación (LIC/ING)
Laura Rivera Torres	Departamento de Prensa y difusión	Vinculación y Servicios Tecnológicos	Promoción y difusión institucional

Personal	Área	Proceso	Subproceso
Hipólito Bartolo Marcos	Departamento de Educación Continua para la Internacionalización	Vinculación y Servicios Tecnológicos	Educación Continua
Gabriela Lozano Cano	Coordinadora 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	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 Servicio Médico	Servicios Complementarios	Servicio Médico
Gregorio Hernández Hernández	Departamento de mantenimiento e instalaciones	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 personal	Gestión de Recursos	Adquisiciones

Personal	Área	Proceso	Subproceso
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:

De acuerdo con los hallazgos descritos y evidencias relacionadas en los reportes de auditoría interna (F-SGC-11) elaborados por cada auditor interno, se determina que existe conformidad del Sistema de Gestión de Calidad con los requisitos de la norma ISO 9001-2015 y los establecidos por la Universidad.

Es importante comentar que existen No Conformidades globales para el SGC con relación al diseño de los subprocesos, gestión de riesgos y cierre de las no conformidades.

Así como oportunidades de mejora respecto a la comunicación de la política de calidad, filosofía institucional, definición de partes interesadas y manual de la organización.

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
18	9

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:</p> <p>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.</p> <p>Incumplimiento:</p> <p>Las funciones del responsable del sub proceso PR-IE-01, denominado "Incubadora de empresas" no están declaradas en el manual de la organización, organigrama institucional y perfil de puestos.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Documentos publicados en intranet: manual de la organización, organigrama institucional y perfil de puestos.</p>	5.3

No.	Descripción de la No Conformidad Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)	Cláusula de la norma ISO 9001:2015
2.	<p>Requerimiento:</p> <p>6.2.1. 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.</p> <p>Incumplimiento:</p> <p>El auditado del subproceso de Educación continua, desconoce la ubicación de los objetivos de la calidad, en la intranet institucional.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Reporte de auditoría e información disponible en intranet.</p>	6.2.1

No.	Descripción de la No Conformidad Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)	Cláusula de la norma ISO 9001:2015
3.	Requerimiento: 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos 4.4.1 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.	4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos
	Incumplimiento: Existen inconsistencias en el subproceso de Promoción y difusión institucional, con relación a lo que se estipula.	
	Evidencia: (PR-PDI-01) (GR-PDI-01) (PI-PDI-01)	

No.	Descripción de la No Conformidad Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)	Cláusula de la norma ISO 9001:2015
4.	Requerimiento: La Norma dice que la organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de: <ul style="list-style-type: none"> a) la política de la calidad; b) los objetivos de la calidad pertinentes; c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño; d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad. 	7.3 Toma de conciencia
	Incumplimiento: Las acciones correctivas para Educación Continua con folio 1334, 1335, 1336, 1337, 1338 aún se encuentran en curso, aun cuando la fecha de terminación ha culminado y el folio 1501, se encuentra sin atención.	
	Evidencia: http://10.100.96.7/siin/SGC/correctivas/historial.php Intranet P-SGC-04	

No.	Descripción de la No Conformidad Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)	Cláusula de la norma ISO 9001:2015
5.	Requerimiento: Planificación de proceso (entradas y salidas) La norma indica que la organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios.	8.1 Planificación y control operacional
	Incumplimiento: El proceso PR-EC-01/R1 no contempla la proyección UMA y el anteproyecto de ingresos como entradas.	
	Evidencia: Planificación de procesos, mapa de procesos: http://10.100.96.5/sgcutvm/Documentos/Diagramas/PR-ECI-01.pdf http://10.100.96.5/sgcutvm/Documentos/Educacion%20Continua/Procedimientos/P-EC-01.pdf F-EC-01, F-EC-06, F-EC-09, F-EC-10/R1. http://10.100.96.5/sgcutvm/Documentos/Educacion%20Continua/Instructivos/I-T-EC-01.pdf http://10.100.96.5/sgcutvm/Documentos/Educacion%20Continua/Instructivos/I-T-EC-02.pdf	

No.	Descripción de la No Conformidad Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)	Cláusula de la norma ISO 9001:2015
6.	<p>Requerimiento:</p> <p>El punto de la norma 8.1 (Planificación y control operacional) señala que la organización debe planificar, implementar y controlar los procesos (ver 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante:</p> <p>e). Determinación, mantenimiento y conservación de la información documentada.</p> <p>Incumplimiento:</p> <p>Se solicitaron 6 carpetas de cursos impartidos para verificar el llenado de los formatos, el cumplimiento de los instructivos de trabajo y las fechas establecidas para el control y registro de la información:</p> <p>Existen errores de codificación en el F-EC-10/R1 (aparece como F-EC-10), así como en una carpeta (no se entregó constancia de participación), otras aparecen sin fecha de entrega de constancias, entrega de la planeación fuera del tiempo establecido por el procedimiento, no se puede comprobar la entrega de resultado (el formato F.EC-01/R1 no cuenta con registro de fechas).</p> <p>Evidencia:</p> <p>Carpetas : UTVM-2.11*7S/034-2017, UTVM-2.11*7S.1/036-2017, UTVM-2.11*7S-1/030-2017, UTVM-2.11*7S-1/031-2017, UTVM-2.11*7S-1/032-2017, UTVM-2.11*7S-1/033-2017, UTVM-2.11*7S-1/020-2017</p> <p>http://10.100.96.5/sgcutvm/Documentos/Educacion%20Continua/Procedimientos/P-EC-01.pdf</p>	8.1 Planificación y control operacional

No.	Descripción de la No Conformidad Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)	Cláusula de la norma ISO 9001:2015
7.	Requerimiento: La Norma ISO 9001-2015 en el punto 8.2 Requisitos para los productos y servicios / 8.2.1 Comunicación del cliente dice: La comunicación con los clientes debe incluir: c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes.	8.2 Requisitos para los productos y servicios
	Incumplimiento: El catálogo de servicios publicado es del 2014, se recomienda actualizarlo No corresponden los indicadores publicados en el SGC, los códigos de educación continua en intranet aparecen erróneos	
	Evidencia: Intranet : http://10.100.96.5/?page_id=2011 http://10.100.96.5/intranet/wp-content/uploads/2014/10/Cat%C3%A1logo-ECI-2014.-difusi%C3%B3n.pdf http://10.100.96.5/sgcutvm/Documentos/Educacion%20Continua/Procedimientos/P-EC-01.pdf http://10.100.96.5/sgcutvm/Documentos/Diagramas/PR-ECI-01.pdf http://10.100.96.7/siin/indicadoresSGC/menu.php?destino=2210000&menu=Educaci%C3%B3n%20Continua&idmenu=2100000&idadscripcion=0 http://10.100.96.5/sgcutvm/Documentos/Educacion%20Continua/Procedimientos/P-EC-01.pdf	

No.	Descripción de la No Conformidad Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)	Cláusula de la norma ISO 9001:2015
8.	<p>Requerimiento:</p> <p>El punto 8.2.2 de la norma indica que la determinación de los requisitos para los productos y servicios, la organización debe asegurarse de que:</p> <p>a) los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) cualquier requisito legal y reglamentario aplicable; 2) aquellos considerados necesarios por la organización 	8.2 Requisitos para los productos y servicios
	<p>Incumplimiento:</p> <p>No se cuenta con evidencia de que se haya notificado por parte del encargado de educación continua al diseñador / facilitador sobre las precauciones legales en referencia a los derechos de autor y manejo o uso de recursos que implique cualquier requisito legal</p>	
	<p>Evidencia:</p> <p>http://10.100.96.5/sgcutvm/Documentos/Educacion%20Continua/Procedimientos/P-EC-01.pdf</p>	

No.	Descripción de la No Conformidad Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)	Cláusula de la norma ISO 9001:2015
9.	Requerimiento: La norma en el punto 8.2.1 Comunicación del cliente, establece que La comunicación con los clientes debe incluir: d) manipular o controlar la propiedad del cliente;	8.2 Requisitos para los productos y servicios
	Incumplimiento: Las carpetas y los documentos al parecer sobrepasan la capacidad de almacenamiento, y no se cuenta con una gestión de riesgos ante fenómenos naturales (inundación, lluvias, etc), accidentes o error humano, se recomienda elaborar una gestión de riesgo para evitar daño, pérdida o mal uso de los documentos personales de los asistentes a curso que se tienen archivados en este departamento	
	Evidencia: http://10.100.96.5/sgcutvm/Documentos/GR/GR-EC-01.pdf	

No.	Descripción de la No Conformidad Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)	Cláusula de la norma ISO 9001:2015
10.	Requerimiento: El punto 8.2.2 de la norma indica que la determinación de los requisitos para los productos y servicios, la organización debe asegurarse de que: a) los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo: 2) aquellos considerados necesarios por la organización	8.2 Requisitos para los productos y servicios
	Incumplimiento: Desarrollo profesional, Formación y Certificación a estudiantes, egresados, sectores productivos, gubernamentales y sociales. Y en el PI-EC-01 aparecen como partes interesadas la población económicamente activa, no se contempla a los asistentes a los cursos de verano, cursos de idiomas dirigidos a menores.	
	Evidencia: http://10.100.96.5/sgcutvm/Documentos/Diagramas/PR-ECI-01.pdf http://10.100.96.5/sgcutvm/Documentos/PI/PI-EC-01.pdf	

No.	Descripción de la No Conformidad Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)	Cláusula de la norma ISO 9001:2015
11.	<p>Requerimiento:</p> <p>8.2.3.1 La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma; b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado. c) los requisitos especificados por la organización; d) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios; e) las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido. <p>La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.</p> <p>La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.</p>	8.2 Requisitos para los productos y servicios
	<p>Incumplimiento:</p> <p>En el apartado de especificaciones del PR-EC-01/R1, las entradas no corresponden con las salidas, ni con los requisitos de las salidas; los indicadores no corresponden con los indicadores publicados en intranet, falta agregar en los recursos e información necesarios para la operación y seguimiento el IT-EC-01, así como actualizar la fecha, la última revisión se solicitó a más tardar el 28 de febrero del 2019.</p>	
	<p>Evidencia:</p> <p> http://10.100.96.5/sgcutvm/Documentos/Diagramas/PR-ECI-01.pdf http://10.100.96.5/sgcutvm/Documentos/Educacion%20Continua/Instrucciones/IT-EC-01.pdf http://10.100.96.5/sgcutvm/Documentos/Educacion%20Continua/Instrucciones/IT-EC-02.pdf F-EC-01, F-EC-06, F-EC-09, F-EC-10/R1. http://10.100.96.7/siin/indicadoresSGC/menu.php?destino=2210000&menu=Educaci%C3%B3n%20Continua&idmenu=2100000&idadscripcion=0 </p>	

No.	Descripción de la No Conformidad Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)	Cláusula de la norma ISO 9001:2015
12.	<p>Requerimiento:</p> <p>La Norma ISO 9001-2015 en el punto 8.5 Producción y provisión del servicio dice La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable: a) la disponibilidad de información documentada que defina: 1) las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar; 2) los resultados a alcanzar; b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados; c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios; d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos; e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida; f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores.</p> <p>Incumplimiento:</p> <p>1) Algunas carpetas no cuentan con portada, además de que el F-EC-09 no se llenó en las fechas indicadas en el P-EC-01. 2) No hay evidencias de análisis de los resultados de los servicios brindados ni actualización de los indicadores correspondientes a educación continua. b) El indicador del PR-EC-01/R1 sólo mide el cumplimiento de los cursos programados, no hay indicador para medir el cumplimiento de los servicios solicitados no programados, por lo que no es objetiva la medición realizada. c) No se han realizado las actividades de seguimiento programadas para mitigar los riesgos d) El área designada a el departamento de educación continua es</p>	8.5 Producción y provisión del servicio

<p>reducido, el almacenamiento de las carpetas, la disponibilidad de áreas para los servicios y el apoyo de los programas educativos para la prestación de los servicios y el cumplimiento de los servicios programados es deficiente.</p> <p>e) El perfil de personal publicado en el manual organizacional vigente del sistema de gestión de calidad, se menciona que el Jefe de departamento debe tener Título profesional a nivel licenciatura relacionado con las funciones del departamento, así como la habilidad y competencia de leer y comprender el idioma inglés, sin embargo el personal encargado sólo tiene título de TSU en informática.</p> <p>f) No se encuentra evidencia documental de análisis de evaluaciones o resultados del servicio para integrarlos a los indicadores de proceso.</p>	
<p>Evidencia:</p> <p> http://10.100.96.5/sgcutvm/Documentos/Diagramas/PR-ECI-01.pdf http://10.100.96.7/siin/indicadoresSGC/menu.php?destino=2210000&menu=Educaci%C3%B3n%20Continua&idmenu=2100000&idadscripcion=0 http://10.100.96.5/sgcutvm/Documentos/Educacion%20Continua/Instrucivos/IT-EC-01.pdf http://10.100.96.5/sgcutvm/Documentos/Educacion%20Continua/Instrucivos/IT-EC-02.pdf http://10.100.96.5/sgcutvm/Documentos/Manual%20de%20Calidad/Documentos/Manual-Organizacion-UTVM.pdf http://10.100.96.5/sgcutvm/Documentos/Manual%20de%20Calidad/perfiles/D-AF-16.pdf http://10.100.96.5/sgcutvm/Documentos/Manual%20de%20Calidad/perfiles/D-AF-16.pdf </p>	

No.	Descripción de la No Conformidad Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)	Cláusula de la norma ISO 9001:2015
13.	<p>Requerimiento:</p> <p>La norma en el punto 8.5.1. G señala que la organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.</p> <p>Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:</p> <p>g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos</p> <p>h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.</p> <hr/> <p>Incumplimiento:</p> <p>g) No se cuenta con gestión de riesgos ni acciones programadas, tampoco hay evidencia de que se cumplan con las políticas del P-EC-01 referentes a modificaciones de la planificación didáctica o cumplimiento de las responsabilidades legales sobre los derechos de autor.</p> <p>h) No existe concordancia entre los lineamientos del P-EC-01 en cuanto a las fechas de entrega de planeación didáctica y la entrega de resultados y la información recabada en las carpetas de los servicios otorgados, la entrega de resultados se hace 3 días antes de la conclusión del servicio o el mismo día en que finaliza el servicio y no 3 días posteriores como se estipula en el P-EC-01.</p> <hr/> <p>Evidencia:</p> <p>http://10.100.96.5/sgcutvm/Documentos/Educacion%20Continua/Procedimientos/P-EC-01.pdf</p> <p>Carpetas: UTVM-2.11*7S/034-2017, UTVM-2.11*7S.1/036-2017, UTVM-2.11*7S-1/030-2017, UTVM-2.11*7S-1/031-2017, UTVM-2.11*7S-1/032-2017, UTVM-2.11*7S-1/033-2017 y UTVM-2.11*7S-1/020-2017</p>	8.5 Producción y provisión del servicio

No.	Descripción de la No Conformidad Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)	Cláusula de la norma ISO 9001:2015
14.	<p>Requerimiento:</p> <p>La Norma ISO 9001-2015 en el punto 8.5 Producción y provisión del servicio/ 8.5.2 Identificación y trazabilidad a la letra dice: La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar 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 información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.</p>	8.5 Producción y provisión del servicio
	<p>Incumplimiento:</p> <p>Los indicadores declarados en el PR-EC-01/R1 no corresponden a los publicados en intranet, además de que se está midiendo el cumplimiento de los servicios programados y no se toma en consideración el cumplimiento de los servicios solicitados, las entradas y las salidas, así como los requisitos de las salidas no están bien definidos.</p>	
	<p>Evidencia:</p> <p>http://10.100.96.5/sgcutvm/Documentos/Diagramas/PR-ECI-01.pdf</p>	

No.	Descripción de la No Conformidad Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)	Cláusula de la norma ISO 9001:2015
15.	<p>Requerimiento:</p> <p>8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos La organización debe cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.</p> <p>Incumplimiento:</p> <p>Se revisaron Carpetas de expedientes de servicios en donde se archivan los documentos de los participantes, evaluaciones, recibos de pago, etc., los cuales se archivan en el mobiliario del departamento, sin embargo las carpetas y los documentos al parecer sobrepasan la capacidad de almacenamiento, y no se cuenta con una gestión de riesgos ante fenómenos naturales (inundación, lluvias, etc), accidentes o error humano, se recomienda elaborar una gestión de riesgo para definir una ruta de acción ante situaciones que afecten la propiedad perteneciente a los clientes o proveedores.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Carpetas: UTVM-2.11*7S/034-2017, UTVM-2.11*7S.1/036-2017, UTVM-2.11*7S-1/030-2017, UTVM-2.11*7S-1/031-2017, UTVM-2.11*7S-1/032-2017, UTVM-2.11*7S-1/033-2017, UTVM-2.11*7S-1/020-2017, http://10.100.96.5/sgcutvm/Documentos/Diagramas/PR-ECI-01.pdf http://10.100.96.5/sgcutvm/Documentos/Educacion%20Continua/Procedimientos/P-EC-01.pdf</p>	8.5 Producción y provisión del servicio

No.	Descripción de la No Conformidad Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)	Cláusula de la norma ISO 9001:2015
16.	<p>Requerimiento:</p> <p>El punto 8.6 de la norma acerca de la liberación de los productos y servicios, menciona que la organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.</p> <p>La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.</p> <p>La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada debe incluir:</p> <p>a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;</p> <p>b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.</p>	8.6 Liberación de los productos y servicios
	<p>Incumplimiento:</p> <p>Se entregan resultados y documentos de servicio entregado antes del cierre del mismo o el mismo día del cierre y no 3 días después como se establece en dicho proceso.</p>	
	<p>Evidencia:</p> <p>Carpetas: UTVM-2.11*7S/034-2017, UTVM-2.11*7S.1/036-2017, UTVM-2.11*7S-1/030-2017, UTVM-2.11*7S-1/031-2017, UTVM-2.11*7S-1/032-2017, UTVM-2.11*7S-1/033-2017 y UTVM-2.11*7S-1/020-2017</p> <p>http://10.100.96.5/sgcutvm/Documentos/Educacion%20Continua/Procedimientos/P-EC-01.pdf</p>	

No.	Descripción de la No Conformidad Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)	Cláusula de la norma ISO 9001:2015
17.	<p>Requerimiento:</p> <p>La norma ISO 9001:2015 indica que la organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) cumplen los requisitos de las entradas; b) son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios; c) incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación; d) especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta. <p>La organización debe conservar información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.</p>	<p>8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios</p> <p>8.3.5. NOM ISO 9001:2015</p>
	<p>Incumplimiento:</p> <p>Durante la evaluación de riesgos, se detecta que no existe fecha de cumplimiento para las acciones que permitirán atenuar el riesgo por lo cual no se puede evaluar la eficacia del SGC.</p>	
	<p>Evidencia:</p> <p>Ejemplo: GR-DIS-01 alineado al PR-DIS-01/R1</p> <p>Disponible en http://10.100.96.5/sgcutvm/Documentos/GR/GR-DIS-01.pdf</p>	

No.	Descripción de la No Conformidad Especificar: Requerimiento (R)- Incumplimiento (I)- Evidencia (E)	Cláusula de la norma ISO 9001:2015
18.	<p>Requerimiento:</p> <p>4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos</p> <p>4.4.1 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.</p> <p>La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:</p> <p>a) determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos;</p> <p>b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos;</p> <p>c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos;</p> <p>d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;</p> <p>e) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos;</p> <p>f) abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1;</p> <p>g) evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;</p> <p>h) mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad.</p>	<p>4 Contexto de la organización</p> <p>4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos</p>
	<p>Incumplimiento:</p> <p>Existen varios procesos con áreas de oportunidad en este sentido, por ejemplo, existen inconsistencias en: procesos, riesgos y partes interesadas. Por lo que es menester realizar una revisión en los tres formatos y alinear la actividad que consideren esencial para el SGC de la UTVM.</p>	
	<p>Evidencia:</p> <p>(PR-SEG-01), (GR-SEG-01), (PI-SEG-01)</p> <p>GR-DIS-0, disponible en http://10.100.96.5/sgcutvm/Documentos/GR/GR-DIS-01.pdf</p>	

e) Oportunidades de mejora

No.	Descripción de las oportunidades de mejora	Área
1	Actualizar el formato de gestión de riesgos de la Planificación PR PAA - 01	TSU Turismo
2	Separar la tercera página en el formato de gestión de riesgos F-SC-26. Este cambio de debe reflejar en la IT GR-01.	Planeación
3	Dar mayor seguimiento a los hallazgos detectados en las auditorías internas.	Controlador de documentos
4	Reforzar la inducción del SGC a los docentes de nuevo ingreso.	TIC
5	Reforzar el conocimiento de la información de la filosofía organizacional al personal adscrito al Departamento de mantenimiento e instalaciones	Departamento de mantenimiento e instalaciones
6	Elaborar una herramienta de medición y satisfacción de los clientes, para el subproceso de movilidad académica.	Coordinación de idiomas
7	Verificar la congruencia entre lo establecido en la planificación de proceso PR-IE-01 y las acciones realizadas.	INCUBATEC
8	Reforzar el conocimiento de la comunicación y localización del manual de organización y la política de calidad.	Departamento de Servicios Estudiantiles
9	Actualizar la congruencia de las partes interesadas, ya que actualmente no están incluidos los menores de edad, siendo un cliente importante.	Educación Continua

e) Fortalezas

No.	Descripción de las fortalezas	Área
1.	Ampliación del cuerpo de auditores internos, quienes se capacitaron sobre la norma ISO 9001 -2015.	Auditores internos
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.	Sistema de Gestión de calidad y Coordinación de Sistemas
3.	Los dueños de proceso comprenden mejor la planificación de procesos.	Dueños de procesos del SGC
4	Los auditores internos realizan su trabajo de revisión apegados a los puntos d la norma ISO 9001-2015	Auditores internos