

REPORTE DE AUDITORIA No: 2007-QE-37426-D

Organización: **Universidad Tecnológica de la Huasteca Hidalguense**

Contacto: Ing. Juan Angel Oropeza Estrada **Tel:** 52 789 896 2088 **Fax:** 52 789 896 2093

Fecha Reporte: 21/06/2007

Fecha Auditoría: 21/06/2007 - 22/06/2007

Duración Auditoría: 1.5 día(s) auditor

Norma(s) a auditar: ISO 9001:2000

Código(s) NACE: 80.4 80.3

Descripción del Alcance de Certificación:

Development and provision of educational services for superior university technical degree programs and continuing education programs

Resultados de Auditoría:

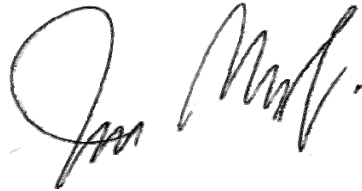
Número total de cláusulas con No Conformidades: 2 / 6.3,8.22

Recomendación del Equipo Auditor:

Continúa: **Continúa, Sujeto a** **A Prueba**
 No N/C's **Acción Correctiva:**
 N/C's identificadas

Visita de Seguimiento: **Si** **No**

	Si	No
¿Recomienda el equipo auditor cambios en la duración para la siguiente auditoría? (Los Programas de Certificación ISO/TS 16949 y AS 91000 requieren de tiempo de auditoria adicional para verificar las No Conformidades previas)		X
Si se recomienda cambio, mencione la duración recomendada.		



Jorge Mendez - Lead Auditor

Miembro(s) del equipo auditor:

Resumen de Auditoría de Seguimiento:

Sitios Auditados:

Universidad Tecnológica de la Huasteca Hidalguense - Huejutla de Reyes, Hidalgo México

La junta de apertura con Representante(s) de la Dirección de la Organización fue realizada:

Fecha: 21/06/2007

Hora: 10:00 a.m.

La junta de cierre con Representante(s) de la Dirección de la Organización fue realizada:

Fecha: 22/06/2007

Hora: 12:00 a.m.

	Si	No
¿El uso de la(s) marca(s) de acreditación y el de ABS QE esta de acuerdo con las Reglas de Uso de Marca establecido por ABS QE; Inc.? (Si la respuesta es "No", ver los comentarios en la sección de "Comentarios Generales".)	Si	
¿Hubo cambios significativos a la Alta Dirección? (Si la respuesta es "Si", ver los comentarios en la sección de "Comentarios Generales".)		No
¿Hubo cambios significativos al Sistema de Gestión certificado? (Si la respuesta es "Si", ver los comentarios en la sección de "Comentarios Generales".)		No

Auditorias Internas de Calidad

	No auditado	Si	No
¿Fueron implementas efectivamente las auditorias internas de calidad y están en cumplimiento con los requerimientos de la norma ISO 9001:2000.?			No

Resumen de Auditoría de Seguimiento:

Exclusiones	Si	No
¿Ha excluido la organización algún requerimiento de la norma ISO 9001:2000 de su sistema de gestión de calidad?	Si	
<u>Lista de requerimientos normativos excluidos del sistema de gestión de calidad:</u>		
<ul style="list-style-type: none"> 7.5.2, 7.5.5 		

<u>Lista de los procesos del sistema de gestión de calidad de la organización revisados durante esta auditoría:</u>
Procesos de Extensión Universitaria
Procesos de Servicios de Control Escolar
Procesos de Diseño y Cambio a Planes y Programas de Estudio
Procesos de Vinculación
Procesos de Educación Continua
Procesos de Compromiso de Alta Dirección
Procesos de Auditorías internas
Procesos de Acciones Correctivas y Preventivas

Niveles de la organización entrevistados durante la auditoría:

Función/Departamento	Nivel					Claves: A – Apoyo Administrativo B - Gerencia C - Operaciones D - Supervisión E - Técnica
	A	B	C	D	E	
Aseguramiento Calidad/Corporativo	X	X	X	X		
Mercadotecnia/Contratos/Ventas	X	X	X			
Diseño/Ingeniería	X	X	X			
Planeación/Control de Producción	X	X	X	X		
Compras						
Producción/Operaciones	X	X	X			
Instr./CC/Lab.						
RH						
Almacenes						

Conclusiones del equipo auditor relativo a la efectividad del sistema de gestión de calidad:

Se encontró un sistema de Gestión de Calidad que se ha mantenido con un nivel aceptable de efectividad en el sistema de Gestión de Calidad. Sin embargo se encontró que la efectividad del proceso de acciones correctivas y preventivas ha bajado en los últimos meses dado que las Direcciones no han presentado respuesta oportuna a las no-conformidades encontradas en sus áreas. De 11 hallazgos encontrados en la última auditoría, 5 no registran respuesta por parte de las áreas involucradas.

Sin embargo otros indicadores han tenido un resultado sobresaliente a lo largo del tiempo:

La Eficiencia terminal cuyo objetivo 2006 era del 60 % logrando un 62 % como nivel real.

Los alumnos becados cuyo objetivo 2006 era del 50 % registró un alto nivel del 88 %.

Los programas educativos de nivel I cuyo objetivo 2006 era del 100 % en este año se logró el 100 %.

La tasa de manuales de asignatura disponibles cuyo objetivo era de un 50 % en el 2006 y se logró un 100 %.

La tasa de egresados con reconocimiento EGETSU (Examen General de Egreso del Técnico Superior Universitario) cuyo objetivo en el 2006 era 60 % obtuvo como nivel real 71%.

Se logró la meta de incluir un cuerpo académico registrado para apoyos del PROMEP (Proyecto de mejoramiento del Profesorado).

Comentarios Generales:

Se auditó a la Universidad Tecnológica de la Huasteca Hidalguense en Huejutla de Reyes, Estado de Hidalgo, México, durante 1.5 días auditor en su auditoria de seguimiento por un auditor en las instalaciones de esta Universidad que forma parte del Sistema de Universidades Tecnológicas. El alcance continua como sigue a continuación:

Development and provision of educational services for superior university technical degree programs and continuing education programs

Proceso de extensión Escolar: Se encontró cumplimiento en este proceso que tiene como objetivo la promoción de la Universidad con el público a fin de representar una propuesta educativa atractiva tanto a los alumnos como a los padres de familia. Diferentes medios son utilizados para promocionar la institución.

Proceso de Vinculación: Se encontró cumplimiento durante la auditoria para este proceso. En este proceso se lleva a cabo el seguimiento del egresado a fin de poder recibir información de los egresados y de las necesidades existentes en la industria. Se lleva a cabo un seguimiento del alumno a fin de poder contar con una base de datos lo más precisa posible para hacer un seguimiento eficiente de los alumnos egresados.

Proceso de Diseño e impartición de la Educación Continua: Se auditaron las etapas de Diseño requeridas en la norma y en su procedimiento interno, encontrando cumplimiento con estos requisitos. Así mismo la realización del Servicio por parte del personal administrativo de esta área como de un instructor calificado, está íntimamente ligado a el proceso de diseño de los cursos que pueden estar programados previamente o ser parte de un requerimiento directamente de una Industria u organización externa.

Control Escolar: Se auditaron los proceso de Control Escolar encontrando cumplimiento con los requerimientos internos y de la norma. Los sub-procesos que integran el control escolar son el control de admisiones, inscripciones y re-inscripciones, así como la identificación y trazabilidad de los alumnos en los diferentes grados cursados. Se procedió a auditar las evidencias a nivel de documentos y registros requeridos a fin de llevar a cabo el control escolar.

Diseño de los planes y programas de estudio: Se auditó este proceso y se encontró evidencia de cumplimiento. El proceso de Diseño es realizado en conjunto con la Coordinación de Universidades Tecnológicas, organismo centralizado que coordina a las Universidades Tecnológicas de los estados de el país. A las Universidades Tecnológicas solo les toca participar en el proceso de diseño en la adecuación de la parte flexible de los planes educativos, en función de las necesidades del entorno. En coordinación con las direcciones académicas se planean y programan actividades para desarrollar el análisis situacional de trabajo (AST). Se desarrolla un plan de trabajo, se convoca a el sector productivo para el desarrollo de metodologías para determinar funciones y tareas que se esperan del alumno al finalizar su formación como Técnico Superior Universitario. Posteriormente en conjunto con los directores académicos se elabora un reporte final para identificar los cambios y adecuaciones para el plan curricular, los cuales se proponen ante comisiones nacionales académicas y de vinculación y ante la Coordinación de Universidades Tecnológicas para su aprobación final.

Dentro de este proceso se encontró cumplimiento a el procedimiento de la Coordinación de Universidades Tecnológicas y de integración con el sistema de gestión de calidad a fin de realizar las actividades de la parte flexible del proceso de diseño. De momento no se estan integrando cambios de manera inmediata a los planes de estudio ya que todas las Universidades Tecnológicas en general, estan trabajando en sus AST's y participando activamente ante las comisiones Académicas con la Coordinación General de Universidades Tecnológicas de acuerdo a la evidencia obtenida. Esto continuará durante este año a fin de integrar los cambios a planes de estudio durante el año 2008.

Responsabilidad Directiva: Este proceso fue auditado y se encontró cumplimiento con el estándar ISO 9001:2000. Se recibió un oficio por parte del Rector de esta institución educativa donde se expresa la razón por la que no fue posible su presencia dado que en estos días se celebra la 1ra. Reunión Plenaria del 2007 de la Asociación Nacional de Universidades Tecnológicas en donde su presencia es requerida en calidad de obligatoria. Evidencia de cumplimiento fue mostrado en registros para enfoque al cliente, Política de Calidad, Planeación, Responsabilidad y Autoridad, Comunicación interna y Revisión por la Dirección. El personal de la organización mostró conocimiento sobre los tópicos de calidad , trabajo en equipo y sus procesos.

Auditorias internas: Se encontró cumplimiento con el estándar ISO 9001:2000 para este proceso. Se encontró evidencia de auditorias internas en cuanto a programación de auditorias, reportes y registros, metodología, criterios, alcance y frecuencia. Evidencia de independencia, objetividad e imparcialidad fueron encontrados para el proceso de auditoria interna por auditores calificados. Se ha reforzado el equipo de auditores internos. Así mismo se encontró un proceso de reforzamiento a través de la capacitación y evaluación de los auditores a fin de poder dar desarrollo y retroalimentación como auditores internos. No se encontró en las evidencias revisadas una adecuada respuesta de las áreas a las no-conformidades encontradas en las auditorias internas ni tratamiento adecuado para su resolución en acciones correctivas. (Ver sección de no-conformidades en este reporte).

Acciones correctivas y preventivas: Estos procesos fueron encontrados en cumplimiento parcial con los requisitos del estándar ISO 9001:2000 y los requerimientos internos. Solo para las acciones correctivas que si reciben contestación se encontró evidencia de la revisión, causa raíz, acciones, implementación y registro, así como la revisión y verificación de acciones tomadas. (Ver sección de no-conformidades en este reporte de auditoria).

No Conformidades auditoría anterior

Acción correctiva efectiva para No Conformidad(es) No:

<u>Auditoría Número</u>	<u>Cláusula Número</u>	<u>Artículo Número</u>	<u>Evidencia de implementación efectiva</u>
D	4.2.4	1	Se encontró evidencia cumplimiento en +10 registros muestreados respecto a la identificación adecuada de los registros.
E	7.3.2	1	Se encontró evidencia de cierre en 4 de casos de cursos de educación continua.

Acción correctiva aún en proceso respecto a No Conformidad(es) No: Ninguna

No Conformidades con acciones correctivas aún en proceso están descritas en la sección de No Conformidades.

Acción correctiva No efectiva respecto a No Conformidad(es) No: Ninguna

No Conformidades con acciones correctivas no efectivas están descritas en la sección de No Conformidades.

No Conformidades

- Todas las organizaciones certificadas deberán tomar acciones correctivas para eliminar la causa de la no conformidad identificada en este reporte.
- Organizaciones certificadas en ISO 9001:2000 deberán entregar a ABS Quality Evaluations, Inc. sus planes de acción correctiva para todas las no conformidades Mayores dentro de los 30 días siguientes al último día de auditoría.
- Organizaciones certificados en las normas QS-9000, ISO/TS 16949, TE Supplement, AS 9000 o AS 91000 deberán enviar a ABS Quality Evaluations, Inc. los planes de acción correctiva para todas las no conformidades Mayores y Menores en el tiempo señalado por el auditor.
- Las acciones correctivas enviadas para revisión deberán incluir resultados de la investigación de la causa raíz y fechas tentativas de implementación. Evidencia Objetiva de implementación se requiere para sistemas certificados con QS-9000, ISO/TS 16949, TE-Supplement y AS9100.
- La implementación y efectividad de las acciones correctivas definidas para todas las no conformidades Mayores y Menores identificadas en este reporte serán verificadas en la siguiente auditoría o visita de seguimiento si es requerido por el auditor.

<u>Auditoría Número</u>	<u>Cláusula Número</u>	<u>Artículo Número</u>	<u>Descripción de la No Conformidad</u> (Requerimiento, No Conformidad, Ubicación, Evidencia, Justificación)	<u>Categoría M/I</u>
D	6.3	1	<p>Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere "La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable: a) edificios, espacio de trabajo y Servicios asociados;".</p> <p>No Conformidad: Sin embargo se encontró evidencia de transminaciones por una impermeabilización inadecuada, situación que se dá desde el año pasado y que pone en riesgo maquinaria y equipo. Así mismo existe evidencia de quejas no solucionadas por obsolescencia de equipo de computo desde el año pasado.</p> <p>Evidencia: Se encontró evidencia de una queja firmada por 64 alumnos de la carrera de tecnología de Información y Comunicaciones sobre la obsolescencia del equipo de computo que no ha sido solucionada hasta el momento. Así mismo las transminaciones en varios de los edificios continúan sin ser solucionadas. Aunque ya se ha detectado por los auditores internos, no se ha solucionado estas situaciones.</p>	M
D	8.2.2	1	<p>Requerimiento: El procedimiento interno de Auditorías Internas F-SC-18 requiere que "cada responsable de realizar las acciones debe definir las acciones y las fechas de realización en un período no mayor a dos semanas de acuerdo a la fecha del reporte de la no-conformidad"</p> <p>No Conformidad: Sin embargo se encontró evidencia de incumplimiento con este lapso de tiempo de respuesta establecidos a las áreas directivas.</p> <p>Evidencia: Se encontró que en 5 de 11 acciones correctivas muestreadas no se registró respuesta en los tiempos establecidos. De estas acciones no recibidas en tiempo 4 pertenecen a las areas administrativas y una pertenece a una area académica</p>	.I

M = Mayor

I = Menor

Recibido por (Firma del Representante):_Juan Ángel Oropeza Estrada
(Requerido para auditorías ISO/TS 16949).