

**REPORTE DE AUDITORIA No: 2008-QE-37426-2/30-S**

**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:** 5/14/2008

**Fecha Auditoría:** 5/12/2008 - 5/13/2008

**Duración Auditoría:** 1.5 días 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:

**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.	---	



.....  
**Augusto Estrada - Auditor Líder**

**Miembro(s) del equipo auditor:**  
 N.A.

# Resumen de Auditoría de Seguimiento:

## Sitios Auditados:

**Universidad Tecnológica de la Huasteca Hidalguense**

Dirección: Carretera a Chalahuiyapa Km. 3.5, Huejutla de Reyes, Hidalgo México

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

Fecha:

Hora:

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

Fecha:

Hora:

	Si	No
<b>¿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.?</b> (Si la respuesta es "No", ver los comentarios en la sección de "Comentarios Generales".)	X	
<b>¿Hubo cambios significativos a la Alta Dirección?</b> (Si la respuesta es "Si", ver los comentarios en la sección de "Comentarios Generales".)	X	
<b>¿Hubo cambios significativos al Sistema de Gestión certificado?</b> (Si la respuesta es "Si", ver los comentarios en la sección de "Comentarios Generales".)		X

## Auditorias Internas de Calidad

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

## Resumen de Auditoría de Seguimiento:

### Objetivo de la auditoría:

Determinar si el sistema de gestión de la calidad de la organización es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de ISO-9001:2000, con los requisitos de los clientes y reglamentarios aplicables, y con los requisitos de su sistema de calidad para los procesos programados para esta auditoría, así como la implementación y efectividad de los mismos.

### Exclusiones

¿Ha excluido la organización algún requerimiento de la norma ISO 9001:2000 de su sistema de gestión de calidad?

**Si**

**No**

X

### Lista de requerimientos normativos excluidos del sistema de gestión de calidad:

- 7.5.2
- 7.5.5

### Lista de los procesos del sistema de gestión de calidad de la organización revisados durante esta auditoría:

Revisión por la Rectoría  
Auditorías internas  
Acciones correctivas y preventivas  
Provisión del Servicio Educativo – Carrera de Mecánica

### Niveles de la organización entrevistados durante la auditoría:

Función/Departamento	Nivel				
	A	B	C	D	E
Aseguramiento Calidad/Corporativo	X	X	X		
Mercadotecnia/Contratos/Ventas					
Diseño/Ingeniería					
Planeación/Control de Producción		X			
Compras					
Producción/Operaciones		X	X		
Instr./CC/Lab.					
RH					
Almacenes					

#### Claves:

A – Apoyo Administrativo  
B - Gerencia  
C - Operaciones  
D - Supervisión  
E - Técnica

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

La eficacia del sistema de gestión de la calidad pudo evidenciarse de diversas maneras tales como el indicador de eficiencia terminal de la UTHH (2003-2004 = 52%, 2004-2005 = 60%, 2005-2006 = 62%, 2006-2007 = 65%), resultados del EGETSU (2006-2007: 40% alumnos con testimonio de desempeño satisfactorio y 14% alumnos con testimonio de desempeño sobresaliente), y resultados de la auditoría de servicios llevada a cabo en febrero del 2008.

## **Comentarios Generales:**

En febrero del 2008 se designó a un nuevo Director de la carrera de Mecánica.

En esta auditoría de seguimiento se seleccionó a la carrera de Mecánica para ser auditada. Actualmente está iniciando el cuatrimestre mayo-agosto por lo que se tomaron registros del cuatrimestre pasado enero-abril. El plan de estudios vigente es aún el de septiembre del 2004; se está trabajando a nivel nacional para que en septiembre del 2009 quede listo el nuevo plan de estudios basado en competencias. Se tomó como muestra la asignatura de Física de 2° cuatrimestre. Se cuenta con el desglose de contenido temático vigente y aprobado por la CGUT. La competencia de los dos maestros asignados a esta materia está perfectamente acreditada, tanto por sus carreras profesionales como por su experiencia previa para la impartición de esta materia. Tanto esta carrera de Mecánica como las otras cinco carreras que ofrece la UTHH están calificadas desde 2006 como nivel 1 por el CIES. Ya se solicitó a CACEI la evaluación para la acreditación de las cuatro carreras ingenieriles, lo cual tendrá lugar hasta el 2009 por saturación de fechas del CACEI; las otras dos carreras, Contaduría y Administración y Evaluación de Proyectos, fueron acreditadas por CACECA en diciembre del 2007. Al inicio de cada cuatrimestre, los maestros hacen el programa de sesiones, cuyo cumplimiento es monitoreado mensualmente por el Director de la Carrera; para el caso de la materia de Física, los seguimientos al programa de sesiones se realizaron el 29-ene-08, 29-feb-08 y 28-mzo-08. Cada maestro establece los criterios de puntuaciones para cada período; estos criterios son validados por el Director de la Carrera y se comunican a los alumnos. La calificación final está conformada por el 40% de los tres promedios de los parciales, más el 60% del examen final. Si el alumno llega a reprobar alguna materia, tiene dos oportunidades de extraordinario para regularizarse; cabe la aclaración que para poder tener derecho al segundo extraordinario se requiere que sólo haya reprobado una materia únicamente. A los alumnos que reprueban se les ofrecen asesorías para ayudarles a pasar la materia. Los exámenes son verificados antes de su aplicación por el Director de la Carrera para asegurar la confiabilidad del instrumento de medición del aprendizaje de los alumnos. Se observó una herramienta magnífica de seguimiento personalizado al desempeño académico de los alumnos: "Tablero Académico de Seguimiento". Se sugiere incorporarlo oficialmente en el sistema de gestión de la calidad. En esta auditoría de seguimiento se observó presencialmente la impartición de la materia de Calidad del 3er cuatrimestre en la carrera de Mecánica, constatando las habilidades docentes y la participación de los alumnos.

En este año del 2008 ya se realizó la primer auditoría interna (4 y 5 de marzo) en la que intervinieron diez auditores internos. Se mantienen los registros de esta auditoría. Dado que posterior a la auditoría interna hubo un período vacacional largo (Semana Santa y Semana de Pascua) y que al inicio de mayo hubo asuetos, todavía no se han cerrado las no conformidades detectadas en la auditoría interna. Analizando los informes de auditoría interna y las acciones correctivas se identificó que existen actividades del proceso de Gestión de Recursos Materiales los cuales no han sido atendidos adecuadamente desde hace tiempo, por lo que se sugiere tomar acciones al respecto a fin de generar acciones correctivas adecuadas; en la próxima auditoría de ABS éste será uno de los procesos que serán auditados. Se revisaron también acciones correctivas por quejas de alumnos.

En febrero del 2008 se hizo la auditoría de servicios en que los alumnos opinaron acerca de sus desempeños. Los servicios evaluados fueron: apoyo psicopedagógico, actividades culturales, servicio médico, deportes, tutoría y asesoría académica, cafetería, actividades extraclase, biblioteca, infraestructura, transporte, medios de expresión, y becas. Los resultados muestran un alto grado de satisfacción (excelente y bien) por parte de los alumnos. Los resultados y comentarios de esta auditoría de servicios están en vitrinas a la vista de todos, alumnos y personal de la UTHH.

En marzo del 2008 se realizó la revisión del sistema de gestión de la calidad por parte de la Rectoría, en la que participaron los responsables de cada área de la UTHH. La agenda y temas tratados cubren lo requerido por la norma ISO 9001:2000. De esta revisión se generaron varias acciones preventivas.

Aunque se observa que la matrícula de alumnos ha crecido hasta alcanzar niveles record por encima de la meta establecida, el presupuesto asignado por la Federación y el Estado de Hidalgo no ha crecido al mismo ritmo. Por otro lado, se observa también el gran esfuerzo de la UTHH por sanear sus finanzas de deudas contraídas anteriormente.



# No Conformidades auditoría anterior

Acción correctiva efectiva para No Conformidad(es) No: N.A.

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

- 37426-D-6.3: En esta auditoría se constataron los avances de la acción correctiva por los estragos que hizo el huracán Dean en el 2007; se recuperaron los fondos FAM-2006 y FAM-2004, lo cual es de por sí un gran logro pues cuando no se ejerce un presupuesto, éste normalmente se pierde; CAPECE ya licitó en abril 2008 las techumbres para las áreas centrales de los edificios aunque quedó desierta la licitación pero pronto se volverá a licitar; La CGUT dio su aprobación en noviembre 2007 para el uso del fondo FAM-2004 para la impermeabilización de los aleros de los edificios, y en abril 2008 la Secretaría de Planeación del Estado de Hidalgo validó la aprobación de la CGUT, quedando en espera del oficio de autorización para su licitación pública. Se espera, dado el avance en los trámites, que para septiembre 2008 ya quede totalmente resuelta esta acción correctiva derivada de los estragos que hizo el huracán Dean. Es muy importante resaltar que la raíz de esta no conformidad no fue un abandono al mantenimiento de la infraestructura sino que fue debido a un desastre natural (huracán). Se reproduce la no conformidad en la sección de No Conformidades de este reporte para su seguimiento en la próxima auditoría.

Acción correctiva No efectiva respecto a No Conformidad(es) No: N.A.

## 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.
- Las acciones correctivas enviadas para revisión deberán incluir resultados de la investigación de la causa raíz y fechas tentativas de implementación.
- 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	01	<p><b>Requerimiento:</b> 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><b>No Conformidad:</b> Sin embargo se encontró evidencia de transminaciones por una impermeabilización inadecuada, situación que se dá desde el año pasado (2005) y que pone en riesgo maquinaria y equipo. Así como existe evidencia de quenas no solucionadas por obsolescencia de equipo de cómputo desde el año pasado (2005).</p> <p><b>Evidencia:</b> 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 cómputo que no ha sido solucionada hasta el momento. Así mismo las transminaciones en varios de los edificios continúan sir ser solucionadas. Aunque ya se ha detectado por lo auditores internos, no se ha solucionado estas situaciones.</p>	M

M = Mayor

I = Menor

**MATRIZ DE AUDITORIA**

**Proyecto: 37426-S**

<b>Sitio Auditado:</b>	Universidad Tecnológica de la Huasteca Hidalguense	<b>Fechas de Auditoría:</b> 5/12/2008 - 5/13/2008 1.5 día(s) auditor
<b>Oficina</b>		
<b>Sitio</b>		
<b>Dirección:</b>	Carretera a Chalahuiyapa Km. 3.5 Huejutla de Reyes, Hidalgo México	<b>Equipo Auditor:</b> Augusto Estrada

<b>Procesos</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>	<b>F</b>	<b>G</b>	<b>H</b>
4.1 Requisitos Generales					Y			
4.2 Requisitos de Documentación					Y			
5.1 Compromiso de la Dirección					Y			
5.2 Enfoque al Cliente					Y			
5.3 Política de Calidad					Y			
5.4 Planificación					Y			
5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación					Y			
5.6 Revisión por la Dirección	Y							
6.1 Provisión de Recursos					Y			
6.2 Recursos Humanos					Y			
6.3 Infraestructura	M Viene desde audit. D							
6.4 Ambiente de Trabajo					Y			
7.1 Planificación de la realización del producto					Y			
7.2 Procesos relacionados con el cliente								
7.3 Diseño y Desarrollo								
7.4 Compras								
7.5 Producción y Prestación del Servicio					Y			
7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición					Y			
8.1 Generalidades					Y			
8.2.1 Satisfacción del Cliente	Y							
8.2.2 Auditoría Interna	Y							
8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos	Y				Y			
8.2.4 Seguimiento y Medición del producto					Y			
8.3 Control de producto no conforme					Y			
8.4 Análisis de Datos	Y							
8.5 Mejora	Y							

**Leyendas:**

**Y = requerimientos auditados aplicables a los procesos, encontrados en conformidad.**

**M = no conformidad mayor**

**I = no conformidad menor**

Procesos recomendados para la próxima auditoría:

Procesos recomendados para la próxima auditoría:

A	Procesos Administrativos	X	E	Prestación del Servicio (Academia)	X
B	Procesos relacionados con el Cliente		F	Prestación del Servicio (Educ. Continua)	X
C	Procesos de Diseño y Desarrollo		G		
D	Compras	X	H		