

REPORTE DE AUDITORIA No: 2008-QE-37426-R

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: 12 Nov 2008

Fecha Auditoría: 11/10/2008 - 11/12/2008

Duración Auditoría: 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:

| |
|---|
| 6/ 5.5.1, 7.4.1, 7.5.3, 7.5.5, 8.4, 8.5.1 |
|---|

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. | | |

Fernando Gutiérrez Peón

Fernando Gutiérrez - Lead Auditor - Auditor Líder

Miembro(s) del equipo auditor:
 Fernando Gutiérrez
 Mario Molina

Resumen de Auditoría de Seguimiento:

Sitios Auditados:

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

Dirección:

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

Fecha: 10 Nov 2008

Hora: 08:30

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

Fecha: 12 Nov 2008

Hora: 13:30 PM

| | 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".) | X | |
| ¿Hubo cambios significativos a la Alta Dirección? (Si la respuesta es "Si", ver los comentarios en la sección de "Comentarios Generales".) | | X |
| ¿Hubo cambios significativos al Sistema de Gestión certificado? (Si la respuesta es "Si", ver los comentarios en la sección de "Comentarios Generales".) | | X |

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.? | | X | |

Resumen de Auditoría de Seguimiento:

Objetivo de la auditoría:

El objetivo de la auditoría es verificar el cumplimiento del sistema con la Norma ISO-90001:2000, con los requerimientos legales aplicables y con los requerimientos establecidos por la organización.

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 Validación de Procesos.
- 7.5.5 Preservación del Producto.

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

- Control de Documentos.
- Revisión de la Dirección del SGC.
- Diseño y Desarrollo de Cursos de Educación Continua.
- Diseño y Desarrollo de Carrera.
- Procesos Relacionados con el Cliente.
- Compras.
- Provisión del Servicio de Educación TSU.
- Auditorías Internas
- Acciones Correctivas y Preventivas.

Niveles de la organización entrevistados durante la auditoría:

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

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:

El sistema de Gestión de Calidad de la UTHH se encontró definido, documentado, implementado, mantenido y mejorado acorde con la Norma ISO-9001:2000, los indicadores de medición revisados durante esta auditoría muestran tendencias positivas hacia la mejora, se anexan como ejemplo el comportamiento de captación de alumnos y la eficiencia terminal:

Captación:

| | | | | |
|-----------|-----------|------------|-----------|---------------|
| 2004-2005 | 2005-2006 | 2006- 2007 | 2007-2008 | Sep –Dic 2008 |
| 763 | 843 | 811 | 721 | 979 |

Eficiencia Terminal:

| | | | |
|------|------|------|------|
| 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
| 60% | 62% | 65% | 64% |

Sin embargo el sistema mostró algunos puntos donde no se cubre de manera adecuada algunos requerimientos del Estándar, los cuales son reportados en la sección de no conformidades.

Comentarios Generales:

Esta auditoría de 5 días auditor realizada del 10 a 12 de Nov 2008, cierra un ciclo de auditoría para la UTHH, siendo su auditoría de recertificación, durante la misma se revisó y verificó el alcance y las exclusiones del sistema de gestión de calidad encontrando en congruencia con lo explicitado en su certificado. Durante la auditoría la gente entrevistada mostró total disponibilidad para participar en la auditoría y en recibir retroalimentación sobre el estado que guarda sus procesos.

El sistema documental esta en medios electrónicos y es accesible al personal mediante una intranet que les permite consultar tanto su procedimientos, así como una buen parte de sus registros.

Revisión De la Dirección.

El sistema de Gestión de Calidad se revisa acorde con un calendario definido de revisiones, dicho calendario muestra una periodicidad aproximada de una revisión cada 2 meses, durante esas reuniones, se revisa la política y los objetivos de calidad, la última revisión se llevo a cabo en Sep 18, 2008. La revisión de los registros de las 2 últimas reuniones muestran cumplimiento con los requisitos de la Norma, los datos de acciones correctivas muestran un área de oportunidad para tener un mayor porcentaje de acciones correctivas cerradas vs abiertas.

Diseño de Carreras Académicas.

El diseño de las carreras y de los cursos académicos para la formación del TSU, es una responsabilidad compartida entre la Coordinación Central y las diferentes UT's, por lo que este proceso es de responsabilidad parcial, siendo su rol principal en los cambios al programa por necesidades de ajustarlo para la pertinencia de la zona socioeconómica de la U. Actualmente están participando en la redefinición de los programas con base a competencias. Durante esta auditoría se revisó los avances de la carrera de Administración y Evaluación de Proyectos.

Provisión de Servicios Educativos TSU.

Durante esta auditoría se tomo como muestra las carreras de Agrotecnología, y Contabilidad, revisando los programas curriculares vigentes de ambas carreras emitidos por la Coordinación. Se hizo un muestreo de las materias, se entrevisto a los maestros, se reviso las tareas que se están asignando, verificando que estén adecuadamente direccionadas a los objetivos de enseñanza - aprendizaje definidos para ese módulo. Se identificó como área de oportunidad la definición de criterios específicos de evaluación que aseguren consistencia en la evaluación del desempeño alcanzado por los alumnos en la realización de sus tareas.

Documentación

La documentación del SGC se encuentra implementada y es controlada bajo el sistema de intranet, sin embargo esta documentación puede ser simplificada y revisada en base a su funcionalidad, facilidad de uso y requerimientos actuales y futuros de la Universidad; así como, verificar y validar periódicamente la comprensión, uso y aplicación de esta documentación por parte del personal de la Universidad.

Política de la Calidad

La Política de la Calidad se encuentra implementada y difundida dentro de la Universidad; sin embargo, algunos integrantes de la Universidad todavía no han entendido la intención de la Política de la Calidad; por tal motivo, es conveniente reforzar la difusión y comprensión de la Política de la Calidad entre los integrantes de la Universidad.

Objetivos de la Calidad

Los Objetivos de la Calidad se encuentran implementados y difundidos dentro de la Universidad; sin embargo, algunos integrantes de la Universidad todavía no han entendido la intención de los Objetivos de la Calidad; por tal motivo, es conveniente reforzar la difusión y comprensión de los Objetivos de la Calidad entre los integrantes de la Universidad.

Competencia / Capacitación

La Universidad tiene identificadas las necesidades de competencia para el personal que la integran; sin embargo, para satisfacer las DNC's apropiadas para el personal se requiere alcanzar o superar los criterios definidos en sus competencias. Un método apropiado para evaluar la efectividad del entrenamiento del personal necesita redefinirse e implementarse. La Universidad necesita asegurar que sus integrantes están al tanto de la relevancia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al alcance de los Objetivos de la Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad.

Ambiente de trabajo

Es conveniente que la Universidad mantenga sus instalaciones en un estado de orden (almacenes), limpieza (baños) y reparación (proyectos actuales de mejora) acordes con el servicio proporcionado y de las necesidades de los procesos de la Universidad, así como de la satisfacción del Cliente Externo que hace uso de las instalaciones. Es importante que el ambiente de trabajo tenga influencia positiva en la motivación, satisfacción y desempeño del personal, así como en la satisfacción del cliente externo, con el fin de mejorar el desempeño de la Universidad.

Planificación de la Realización del Producto

La evaluación de riesgos necesita llevarse a cabo en la Universidad para evaluar las consecuencias y el impacto de posibles fallas o errores en sus procesos. Los resultados requieren usarse para definir e implementar acciones para atenuar los riesgos identificados.

Diseño y Desarrollo de Educación Continua.

El diseño y Desarrollo se encontró en cumplimiento con los requisitos establecidos por la Norma y con los requisitos documentados en sus procedimientos de Educación Continua de la UTHH, sin embargo la metodología utilizada presenta áreas de oportunidad que debieran ser reforzadas, ya que dicha metodología no toma en consideración todos los factores relevantes en cuanto a las necesidades del mercado y como evolucionan, así como aspectos relevantes de factibilidad operacional y económica.

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 | 6.3 | 1 | Los trabajos realizados en materia de infraestructura resuelve el problema de transmisiones en los edificios de la UTHH. Los laboratorios muestran adquisición de nuevos equipos para sustituir los obsoletos. |
| D | 8.2.2 | 1 | Las acciones correctivas derivadas de auditorías internas revisadas durante esta auditoría muestran cumplimiento con los tiempos de respuesta establecidos. |

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

Ninguna.

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

Ninguna.

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 certificadas 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> |
|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|--|--------------------------|
| R | 5.5.1 MM | 1 | <p>Requerimiento: La Norma ISO 9001:2000 requiere que la Alta Dirección se asegure de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de organización.</p> <p>No Conformidad: Algunos procesos, no han atendido algunas de sus funciones y responsabilidades de acuerdo a lo establecido en el SGC.</p> <p>Evidencia: El Procedimiento de Control de Producto No Conforme requiere de la elaboración de acciones correctivas cuando no se cumpla con las metas de los Indicadores de Desempeño; sin embargo, los procesos como, Compras y Recursos Humanos no cumplieron con sus metas de sus indicadores de desempeño y no desarrollaron las acciones correctivas correspondientes.</p> <p>Los procesos como TIC, Agrobiotecnología y Servicios Bibliotecarios no atendieron el memorándum emitido en el mes de Octubre por el área de Vinculación para la propuesta de cursos a impartir en el año 2009.</p> <p>Por tal motivo el riesgo que se presenta es la falta de interés, participación y compromiso del personal hacia Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad.</p> | I |
| R | 7.4.1 MM | 1 | <p>Requerimiento: El Procedimiento para Adquisición de Bienes y Servicios P-AF-03 requiere de la elaboración de Pedidos.</p> <p>No Conformidad: Los Pedidos correspondientes para algunas solicitudes de compra no fueron realizados.</p> <p>Evidencia: Para las Solicitudes 011607 y 010829 no se elaboraron los Pedidos correspondientes; teniendo como riesgo la duplicidad en las compras, compras con demora e incremento en los inventarios.</p> | I |
| R | 7.5.3 MM | 1 | <p>Requerimiento: El Procedimiento para Adquisición de Bienes y Servicios P-AF-03 requiere de la trazabilidad de los materiales comprados.</p> <p>No Conformidad: En el almacén de producto comprado, los materiales no están identificados y se desconoce su ubicación.</p> <p>Evidencia: Los materiales como pincel profesional no. 11 y Carpeta de Vinil de 2 Argollas no están identificados y se desconoce su ubicación; teniendo como riesgo materiales obsoletos por fecha de caducidad, duplicidad en las compras e incremento en los inventarios.</p> | I |
| R | 7.5.5 MM | 1 | <p>Requerimiento: El Procedimiento para la Adquisición de Bienes y Servicios P-AF-03 requiere del control de inventarios de los materiales comprados.</p> <p>No Conformidad: El reporte de control de inventarios no coincide con el inventario físico de los materiales.</p> <p>Evidencia: El reporte de control de inventarios menciona 32 Carpetas de Vinil Leford de 2 Argollas y en existencia física hay 0 pzas. El reporte de control de inventarios menciona menciona 32 Carpetas</p> | I |

| | | | | |
|---|-------------|---|---|---|
| | | | Leford de 2 Argollas y en existencia física hay 35; teniendo como riesgo materiales obsoletos por fecha de caducidad, compras no requeridas, duplicidad en las compras, incremento en los inventarios y retrasos e interrupciones en las operaciones de trabajo por la falta de material. | |
| R | 8.4 MM | 1 | <p>Requerimiento: La Norma ISO 9001:2000 en su cláusula 8.4 inciso c) requiere que la organización analice los datos recolectados y que debe proporcionar información sobre las características y tendencias de los procesos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.</p> <p>No Conformidad: Los procesos como Recursos Humanos y Vinculación no analizaron algunas actividades de sus procesos que ponen en riesgo la eficiencia y eficacia de sus operaciones e indicadores de desempeño.</p> <p>Evidencia: En Recursos Humanos el resultado de la Competencia del Docente Técnico en Alimentos fue de 51.40 % ó 591.2 puntos, sin embargo este resultado no especifica si es una fortaleza o una debilidad para esta competencia, y además no hay acciones que promuevan la mejora de esta calificación.</p> <p>El proceso de Vinculación en sus operaciones de Prácticas y Estadía no evaluó el riesgo que se pudo presentar al haber enviado 44 alumnos en un autobús con capacidad de 42, sabiendo que había un contrato de por medio.</p> | I |
| R | 8.5.1 FG | 1 | <p>Requerimiento: ISO-9001:2000 requiere que la organización debe continuamente mejorar la efectividad del sistema.</p> <p>No Conformidad: No se cumple en una carrera de 3 muestreadas</p> <p>Evidencia: Los datos de Eficiencia Terminal de la carrera de agro tecnología muestran un comportamiento a la baja en vez de aumentar (2006=81%, 2007= 79% , 2008= 75 % y un EGETSU de 40% 2007 y 25 % en 2008)</p> | I |

M = Mayor

I = Menor

Recibido por (Firma del Representante): _____
 (Requerido para auditorías ISO/TS 16949).

Resumen de renovación de certificación

Número de empleados: Total: Turno principal:

Documentación del sistema de calidad:

La documentación del sistema de gestión de calidad se encuentra en medios electrónicos y disponibles para el personal mediante la Intranet, los documentos revisados durante esta auditoría se encontraron en cumplimiento.

Efectividad del sistema de gestión de calidad:

El sistema de gestión de calidad de la UTHH se encontró en general funcionando de manera efectiva, sin embargo algunas áreas y procesos muestran incumplimientos menores reportados en la sección de no conformidades.

El compromiso de la organización para mantenerla efectividad de sus sistema de gestión de calidad:

La Rectoría de la UTHH y los directivos, muestran compromiso con el sistema de gestión de calidad, algunas variables externas representan un reto para ellos, ya que existen variables relevantes que están fuera del control del sistema como son las disponibilidades de recursos, que dependen de los aportes de la federación y del gobierno del estado, así como las condiciones en que llegan los alumnos que varían de generación en generación, es por esta razón que la UTHH ha desarrollado herramientas detectivas aplicadas al inicio del primer tetramestre para detectar las condiciones de riesgo y los alumnos en riesgo, a fin de desarrollar estrategias de apoyo para minimizar dichos riesgos e incrementar su aprovechamiento.

(Copiar el (los) audit matrix del archivo "book.doc" y pegarlos aquí)

CLIENT ACCOUNTING INFORMATION
(to be completed by the customer)

| | | |
|------------------|---|--|
| Customer Name: | Universidad Tecnológica de la Huasteca Hidalguense | Audit Location: Universidad Tecnológica de la Huasteca Hidalguense - Huejutla de Reyes, Hidalgo México |
| Contact Name: | Ing. Juan Angel Oropeza Estrada | |
| Billing Address: | | |

Purchase Order No.(if required) _____

Accounting contact: _____ Phone #: _____

Completed by: _____ Date: _____

ABS QE INVOICE REQUEST FORM (to be completed by the auditor)

| | |
|---------------------------------|---------------------------------------|
| Invoice No.: _____ | ORACLE PROJECT NUMBER: 1131339 |
| Date: _____ | Customer No (WCN): _____ |
| Audit Report No. 37426-R | Branch: _____ |

Services Performed:

Quoted Days: _____ Scheduled Days: _____

| Days Scheduled: | Days Actual | Travel Time Chargeable | | | Travel Expenses | | | Total Billable |
|---------------------------------------|-------------|------------------------|-----|-------|-----------------|----|-----|----------------|
| | | No | Yes | Hours | Billable Amount | No | Yes | |
| Audit Team | | | | | | | | |
| Augusto Estrada - Lead Auditor | | | | | | | | |
| Fernando Gutierrez Peon | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| Totals | | | | | | | | |
| Taxes (If applicable) | | | | | | | | |
| Total Invoice Amount | | | | | | | | |

Expense Recap:

| | |
|----------------|--|
| Airfare: | |
| Hotel: | |
| Meals: | |
| Car Rental: | |
| Gas/Mileage: | |
| Miscellaneous: | |

SPECIAL NOTES:

Originator: _____
(Name) (Signature) (Date)

DM Approval: _____
(Name) (Signature) (Date)

Individual performing billable work must complete an IRF and submit to Audit Accounting at the completion of the billable activity. **Complete all shaded areas.**