

REPORTE DE AUDITORIA No: 2010-QE-37426-3/0-P

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

Contacto: Ing. Juan Angel Oropeza Estrada **Tel:** 52 789 896 2088 **Fax:** 52 789 896 2093
Email: oropeza_ut@yahoo.com.mx

Fecha Reporte: 19/03/2010 **Fecha Auditoría:** 18/03/2010 - 19/03/2010
Duración Auditoría: 1.5 Día(s) auditor

Norma(s) a Auditar: ISO 9001:2008

Códigos(s) NACE: 80.4 80.3

Descripción del Alcance de Certificación:

*Development and provision of educational services for superior university technical degree,
 engineering degree programs and continuing education programs*
 Desarrollo y provisión de servicios educativos para los programas de grado de técnico superior
 universitario y programas de grado de ingeniería y programas de educación continua

Número de Empleados: **Total:** **Turno Principal:**

Resultados de Auditoría: Número de Cláusulas con No Conformidades:

Recomendación del Equipo Auditor: **Recomienda Aprobación:** **Abierto:**
 Sin N/C's N/C's identificadas

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

	Si	No
¿Recomienda el equipo auditor cambios en la duración para la siguiente auditoría?		No
Si se recomienda cambio, mencione la duración recomendada.		



.....
Jorge Mendez - Lead Auditor - Auditor Líder

Miembro(s) del equipo auditor: Ningún otro integrante

Anotar cualquier cambio al alcance, códigos de proveedores, direcciones, número de personal, sitios de soporte, etc. Aquí:

Notas aclaratorias:

- 1) El cliente está solicitando su auditoria de cambio de alcance para ser programada en el próximo mes de Junio.

Resumen de Auditoría:

Sitios Auditados:

Universidad Tecnológica de la Huasteca Hidalguense

Dirección: Carretera a Chalahuiyapa Km. 3.5 - - Huejutla de Reyes - Hidalgo - México - 43000 - 222 - 0

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

Fecha: 18/03/2010

Hora: 12:00 a.m.

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

Fecha: 19/03/2010

Hora: 3:00 p.m.

Si	No
----	----

Revisión por la Dirección:

La organización ha realizado un ciclo completo de revisiones por la dirección, cubriendo todos los sitios y áreas del sistema de gestión de calidad. Las revisiones por la dirección cumplen con todos los requerimientos de la norma ISO 9001:2008 * Ver comentarios generales en el reporte de auditoria		No*
---	--	-----

Auditorías Internas de Calidad

Las auditorías internas de calidad fueron efectivamente implementadas y cumplen con los requerimientos de la norma ISO 9001:2008	Si	
La organización ha realizado un ciclo completo de auditorías internas de calidad, cubriendo todas las áreas del sistema de gestión de calidad en todos los sitios.	Si	
La evaluación al proceso de auditorías internas de calidad mostró resultados del nivel de cumplimiento y efectividad de que el sistema de gestión de calidad es confiable.	Si	

Acción Correctiva y Preventiva

Las acciones correctivas y preventivas fueron efectivamente implementadas y en cumplimiento con los requerimientos de la norma ISO 9001:2008	Si	
--	----	--

Resumen de Auditoría:

Objetivo de la auditoría:

Llevar a cabo la pre-auditoría a los cambios de la norma ISO 9001:2008, así como pre-auditoría a los nuevos procesos a incluir en el alcance del certificado: Diseño y proceso de Enseñanza aprendizaje de los programas de grado de Ingeniería.

Exclusiones

		Si	No
¿Ha excluido la organización algún requerimiento de la norma ISO 9001:2008 de su sistema de gestión de calidad? (verificar exclusiones y justificaciones estén descritas en el Manual de Calidad)		Si	
<u>Requerimiento Excluido</u>	<u>Justificación para la exclusión</u>		
7.5.2	No se consideran validaciones a los procesos ya que los procesos educativos llevan controles y validaciones en sus mismos procesos.		
7.5.5	No se considera preservación alguna del producto ya que este son servicios educativos que no pueden ser preservados.		

Procesos Subcontratados

		Si	No	
La organización ha identificado e implementado un control adecuado sobre sus procesos subcontratados? * Ver comentarios generales en el reporte de auditoría Lista de todos los procesos sucontratados: Servicio de transporte, copiadora, seguros, servicio de pipa, telefonía, Internet, cafetería y vigilancia.			No*	
<u>Interacción entre Procesos</u>		Si	No	
La organización ha incluido una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión en el Manual de Calidad?		Si		
<u>Requerimientos Legales y Reglamentarios</u>		Si	No	N/A
La organización ha identificado los requerimientos legales y reglamentarios aplicables al producto?		Si		

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

Se encontró un adecuado nivel de implementación tanto en los cambios de la norma ISO 9001:2008 como en la integración de las ingenierías entre los programas de estudio de esta universidad tecnológica.

Sin embargo se encontraron dos no-conformidades y diferentes áreas de oportunidad a fin de ser atendidas para que el sistema llegue en buena forma a su proceso de auditoría de cambio de alcance, auditoría que a diferencia de esta pre-auditoría, el resultado si es parte oficial del proceso de registro para la certificación.

Diferentes proyectos de mejora han mejorado la efectividad de este sistema de gestión de calidad incluyendo las auditorías de servicio donde se resuelven necesidades inmediatas propias de los alumnos de esta institución.

Comentarios Generales:

Se auditó el sistema de gestión de Calidad de la Universidad Tecnológica de la Huasteca Hidalguense durante 1.5 días en su pre-auditoria previo a la visita de cambio de alcance, tanto para incluir los programas de grado de Ingeniería como en los cambios relativos a ISO 9001:2008. Durante la auditoria se auditaron los diferentes procesos, sobre todo aquellos suceptibles de cambio de acuerdo a las modificaciones en materia de la norma ISO 9001:2008 como en aquellos procesos donde incluir el grado de Ingenierías requirió cambios y modificaciones para adoptar en la operación los nuevos planes y programas de estudio. Se detectaron dos no-conformidades menores y diversas áreas de oportunidad de mejora.

Posterior a la reunión de apertura se revisaron los cambios en la norma ISO 9001:2008 y su aplicabilidad a los procesos del sistema de gestión de Calidad de esta Universidad Tecnológica, con el propósito de evaluar estos puntos de cambio al auditar los diferentes procesos en esta auditoria. Adicionalmente a esto se considero como otro de los criterios importantes al arrancar la auditoria, auditar los puntos de cambio en los procesos actuales dada la reciente implementación de los planes y programas de estudio de grado de Ingenierías.

Los procesos auditados fueron los siguientes:

- 1.- Responsabilidad de la Alta Dirección.
- 2.- Procesos de Diseño y Desarrollo de planes y programas de estudio.
- 3.- Procesos de Enseñanza-aprendizaje en direcciones de carrera y otros procesos de apoyo al estudiante.
- 4.- Procesos de Control Escolar.
- 5.- Procesos de Planeación de recursos,
- 6.- Procesos de Adquisiciones.
- 7.- Procesos de Mantenimiento.
- 8.- Procesos de Sistemas de Información.
- 6.- Procesos de Recursos Humanos.
- 7.- Procesos de Auditorias Internas.
- 8.- Procesos de Acciones correctivas, preventivas, procesos de mejora continua.
- 9.- Procesos de Difusión.

Fue auditado el proceso de **Difusión** encontrando cumplimiento con sus requerimientos internos. Se revisó que una adecuada cobertura informativa esté siendo dada a los prospectos que desean cursar el grado de Ingeniería encontrando distintos ejemplos de promoción y difusión creativa a fin de llegar cada vez a mayor número de prospectos con más efectividad en la comunicación.

En el proceso de **Control Escolar** se detectó en entrevista con los integrantes de este departamento que es requerida un mejor establecimiento de reglamentaciones sobre los datos personales de los alumnos, punto incluido ahora en la norma ISO 9001:2008, por lo que será importante reforzar el acceso a la información relativa al alumno. En cuanto a los procesos del área de escolar estos fueron encontrados en cumplimiento normativo.

El proceso de **Educación continua** fue auditado encontrando cumplimiento normativo de acuerdo a los requisitos establecidos. Se encontraron dos áreas de oportunidad de mejora: mejorar la documentación del servicio postventa en el seguimiento a clientes que ya han adquirido cursos anteriormente y mejorar la documentación relativa a las normativas oficiales (Ley de ingresos del estado de Hidalgo).

Se auditaron las carreras comprendidas en la oferta educativa de esta institución. Se auditaron los procesos de **Diseño y desarrollo de Planes y Programas de estudio** encontrando cumplimiento normativo y las evidencias respectivas. Las carreras de Ingeniería Metal-Mecánica, Ingeniería Financiera y Fiscal, Ingeniería en procesos alimentarios e Ingeniería en Biotecnología participaron en las comisiones académicas nacionales a diferencia de las carreras de Ingeniería en Tecnologías de la Información e Ingeniería en Gestión de Proyectos que no les tocó participar en esta ocasión en las comisiones nacionales. *Un área de oportunidad importantísima es la conclusión del proceso de firma por parte del Gobernador del estado de Hidalgo del decreto de modificación de la Universidad Tecnológica a fin de establecer que como figura jurídica egresa alumnos con grado de estudios a nivel de Ingenierías, requisito indispensable para llevar a cabo su proceso futuro de titulación con éxito. Esto permitirá modificar con éxito otras normatividades aplicables en lo interno respecto al grado de Ingenierías, como lo es el Reglamento Académico para Ingenierías. Se auditó al Abogado General encargado de este proceso.*

En el **Proceso de Enseñanza-aprendizaje** se auditaron diferentes subprocesos y evidencias de implementación en el grado de Ingeniería. Se encontró evidencia del proceso de Planeación cuatrimestral incluyendo las evidencias de hoja de asignatura interna, programación de sesiones, programa de actividades del aprendizaje y un manual de técnicas de evaluación académica. Otro proceso evaluado fue el proceso de Asesorías, incluyendo entre las evidencias los formatos de solicitud y reporte de asesorías y tablero académico de seguimiento. Otro proceso evaluado fue el de Seguimiento y evaluación de estadías para ingenierías, así como el de Titulación. *Diferentes áreas de oportunidad de mejora fueron encontradas: Modificaciones al reglamento interno para alumnos de la Institución (sobre todo en el grado de Ingenierías donde convergen diferentes perfiles de alumno), mejorar el proceso de Estadías para Ingenierías, trabajar en mejorar la transición de las carreras hacia el enfoque por competencias, evaluar la aplicabilidad de visitas a empresas a nivel ingenierías, así como las modificaciones necesarias al proceso de titulación para ingenierías).*

El proceso de **Recursos Humanos** fue auditado encontrando cumplimiento normativo. Se abordaron temas relativos a la contratación de maestros para grado de Ingeniería estableciendo los rasgos en el perfil deseado del maestro para este nivel educativo. Se encontró evidencia de que en la mayor parte de los casos la maestría es requerida para dar clases a nivel profesional. Se constituye un comité evaluador a fin de seleccionar y contratar maestros para las diversas clases. Se establece un puntaje en diferentes aspectos a calificar de una clase impartida por el prospecto a posición docente. También se ha trabajado en los aspectos relativos a ambientes de trabajo.

En el proceso de **Compras** se detectó que hay requerimientos no especificados en contrato con cafetería que de no incluirse podría continuarse de forma evidente con el nivel de quejas, esto sobre todo en el condicionamiento en los niveles de servicio a ser obtenidos de acuerdo a las auditorías de servicio y los precios a ser manejados a los alumnos.

En los procesos de **Sistemas Informáticos** se encontró el desarrollo de diversas medidas para poder asegurar que se cumplan los requisitos del servicio educativo tanto desde el punto de vista administrativo como académico. Se encontró evidencia de no-breaks por media hora, respaldos diarios y semanales, aspectos de seguridad informática como adecuados anti-virus, anti-spyware, control a accesos restringidos, detección de software no deseado y software de seguridad en estaciones de trabajo y servidores, así como otras medidas y desarrollos que han facilitado la operación de diferentes procesos a través de la aplicación de sistemas informáticos. *Desde el punto de vista preventivo se requiere documentar de una mejor manera posible, lo que ya se viene haciendo en la institución en materia informática.*

No Conformidades de la auditoria anterior

Acción correctiva efectiva para No Conformidad(es) No:

<u>Auditoria Número</u>	<u>Cláusula Número</u>	<u>Número</u>	<u>Evidencia de implementación efectiva</u>
S	7.2.3	1	Se encontró evidencia de implementación de esta no-conformidad anterior de ABS en su tratamiento a través de acciones para evitar que determinadas quejas ocurran de nuevo.

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:

La evaluación fué basada en muestras aleatorias y por lo tanto pudieran existir no conformidades que no han sido identificadas.

Instrucciones:

- Enviar las respuestas a las no conformidades a ABS QE via mensajería, fax o email.
- Las organizaciones son requeridas a tomar acciones correctivas para eliminar la causa de todas las no conformidades identificadas en este reporte.
- Las organizaciones deben enviar los planes de acción correctiva y evidencia objetiva de implementación para todas las no conformidades a ABS Quality Evaluations, Inc. para su revisión dentro de los 60 días contados a partir del último día de auditoría.
- Los planes de acción correctiva enviados para revisión deben incluir los resultados de la investigación de la causa raíz, acciones para eliminar la causa raíz y prevenir su recurrencia y fechas de implementación de las acciones.
- La implementación y efectividad de las acciones correctivas tomadas para todas las no conformidades Mayores y Menores identificadas en este reporte serán verificadas durante la siguiente auditoria o en una visita de seguimiento en caso de ser requerida por el auditor.

<u>Auditoría Número</u>	<u>Cláusula Número</u>	<u>Número</u>	<u>Descripción de la No Conformidad</u> (Requerimiento, No Conformidad, Ubicación, Evidencia, Justificación)	<u>Categoría M/I</u>
P	7.4.1	1	<p>Requerimiento: ISO 9001:2008 requiere en 7.4.1 que Deben de mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones “.</p> <p>No Conformidad: Sin embargo se encontró que no en todos los casos de proveedores de servicios se evalúa su desempeño.</p> <p>Evidencia: En un muestreo relativo a los proveedores de servicio y su evaluación, se encontró que en 2 casos de 6 proveedores de servicio no se realiza la evaluación requerida.</p> <p>Nota: Esto es ahora más relevante en la norma ISO 9001:2008 en la sección 4.1 donde se destaca la participación de procesos subcontratados.</p>	I
P	5.6.2	1	<p>Requerimiento: ISO 9001 requiere en 5.6.2 “ f) Los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de calidad “.</p> <p>No Conformidad: Sin embargo no se encontró evidencia de cumplimiento con este requisito en el proceso de Revisión por la Dirección.</p> <p>Evidencia: Se encontró evidencia del proceso de revisión por la Dirección, sin embargo este requisito de la norma (5.6.2 f)) no fue aplicado como la norma requiere y en cambio se encontró que este punto fue fusionado con el inciso g) recomendaciones para la mejora, por lo que no se encontró evidencia de aplicación directa en la prevención de cambios que afecten el sistema.</p> <p>Nota: Se considera menor ya que en las minutas se aporta información indirecta relativa a 5.6.2 f) por lo que no es una ausencia total del requisito.</p>	I

M = Mayor

I = Menor

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