

**REPORTE DE AUDITORIA No: 2010-QE-37426-1/0-S-U**

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

**Contacto:** Ing. Juan Angel Oropeza Estrada

**Tel:** 52 789 896 2088 **Fax:** 52 789 896 2088

**Email:** oropeza\_ut@yahoo.com.mx

**Fecha Reporte:** 7/07/2010

**Fecha Auditoría:** 5/07/2010 - 7/07/2010

**Duración Auditoría:** 3 día(s) auditor

**Norma(s) a auditar:** ISO 9001:2008

**Código(s) NACE:** 80.4, 80.3

**Descripción del Alcance de Certificación:**

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

*Desarrollo y provisión de servicios educativos para los programas de grado de técnico superior universitario y programas de educación continua*

**Resultados de Auditoría:**

Número total de cláusulas con No Conformidades:

**Recomendación del Equipo Auditor:**

**Continúa:**  
No N/C's

**Continúa, Sujeto a  
Acción Correctiva:**  
N/C's identificadas

**A Prueba**

**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

**Nota aclaratoria 1: De acuerdo a lo revisado con el cliente el alcance de este sistema certificado se mantiene sin cambios para la emisión de su nuevo certificado, incluyendo solo la formación de TSU :**

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

*Desarrollo y provisión de servicios educativos para los programas de grado de técnico superior universitario y programas de educación continua*

## Lista de Verificación

Pregunta	SI	NO
El nombre del sitio principal concuerda con el nombre proporcionado en la portada de este reporte?	Si	
El alcance de las actividades en el certificado para cada sitio/función soporte concuerdan con las proporcionadas en el formato de reporte y certificado?	Si	
El número de empleados total y el del turno principal concuerda con el proporcionado en este reporte?	Si	
El certificado del cliente refleja con precisión su dirección, alcance, alcance de sus actividades y el nombre de todos los sitios listados?	Si	
Son todos los sitios soporte certificados auditados por ABS? (SI no, el reporte de auditoria previo y certificado de esa función soporte deben ser incluidos en el reporte de auditoria)	Si	

**NOTA:** Si la respuesta a cualquiera de las preguntas arriba mencionadas es NO, describir la naturaleza de la discrepancia en la sección de cambios de la portada.

## Resumen de Auditoría de Seguimiento:

**Sitios Auditados:** Universidad Tecnológica de la Huasteca Hidalguense

Carretera a Chalahuiyapa Km. 3.5, , Huejutla de Reyes, 43000, 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
¿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 9001:2008.?		Si	

## Resumen de Auditoría de Seguimiento:

### Objetivo de la auditoría:

Llevar a cabo la auditoría de actualización ISO 9001.2008 y auditoría de seguimiento. Adicionalmente a esto se debe verificar el cierre efectivo de dos no conformidades anteriores.

### 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	
Requerimiento Excluido	Justificación para la exclusión		
7.5.2	No se consideran validaciones a los procesos ya que los procesos educativos llevan controles y validaciones en sus mismos procesos.		

### Procesos Subcontratados

		Si	No	
La organización ha identificado e implementado un control adecuado sobre sus procesos subcontratados?		Si		
Lista de todos los procesos sucontratados:				
Cafetería, servicio de copiado, mantenimiento a aires acondicionados, alarmas, mantenimiento a subestación.				
<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		

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

- Procesos de Responsabilidad y Compromiso de la Alta Dirección.
- Procesos de Control Escolar: captación, inscripción, reinscripción y titulación.
- Procesos de Diseño y Desarrollo de planes y programas de estudio.
- Procesos de Aprendizaje, Servicio educativo: Todas las carreras.
- Procesos de Vinculación.
- Procesos de Quejas y sugerencias, satisfacción del cliente.
- Procesos de Compras y Suministro de recursos.
- Proceso de Recursos Humanos: Competencia y formación.
- Procesos de Seguimiento de egresados.
- Procesos de Educación Continua \* : Planeación, Difusión e Impartición ( \* Incluye diseño )
- Procesos de Auditorías Internas, Acciones correctivas y preventivas, procesos de mejora continua.

### 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	X	X	X	X	
Diseño/Ingeniería	X	X	X	X	X
Planeación/Control de Producción	X	X	X		
Compras	X	X	X		
Producción/Operaciones	X	X	X	X	X
Instr./CC/Lab.					
RH	X	X	X		
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:

Se encontró una organización que ha madurado sus procesos de calidad. Un alto nivel en la efectividad de sus procesos fue encontrado durante la auditoría.

El indicador de Tasa de Egreso en su media nacional registra 57.15 en promedio para las universidades tecnológicas del país, superándose este promedio con un 60.20 en esta institución educativa.

El indicador del E.G.E.T.S.U. tiene como registro en la media nacional 64 % obteniéndose un 65 % superándose este promedio nacional.

### Comentarios Generales:

Se llevó a cabo la auditoría de seguimiento y actualización a ISO 9001:2008 para el sistema de gestión de calidad de la Universidad Tecnológica de la Huasteca Hidalguense durante 3.0 días auditor a fin de verificar el grado de implementación y efectividad de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad. Además de los primeros dos objetivos citados ( seguimiento y actualización) un tercer objetivo consistió en verificar la implementación efectiva de dos no-conformidad declaradas en la auditoría de seguimiento anterior de ABS. ( Ver sección de no conformidades anteriores de auditoría de ABS en este reporte ). Se encontró cumplimiento con todas las cláusulas auditadas de la norma en esta visita de seguimiento. Se llevó a cabo una revisión documental de los cambios en la versión ISO 9001:2008 de acuerdo a la visita de preauditoría realizada en semanas atrás. Cambios fueron implementados sobre todo en el manejo confidencial de los datos personales, servicio posventa, infraestructura y procesos informáticos.

Posterior a la junta de apertura se realizó una revisión documental a fin de verificar el grado de avance en la actualización de los cambios a la norma ISO 9001:2008 encontrando cumplimiento normativo. Diferentes proyectos de mejora continua han sido emprendidas por el área de calidad con el personal de esta institución educativa. Así mismo las gestiones por recursos públicos para infraestructura han permitido atender las demandas de los alumnos y las necesidades generales propias de la organización.

Se auditó a la Rectoría de esta Universidad Tecnológica mostrando cumplimiento con los requisitos requeridos por la norma en los procesos implementados de Responsabilidad de la Dirección. Se encontró evidencia de implementación y efectividad en los procesos requeridos por la norma en Enfoque al cliente, Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Planificación del sistema de gestión de calidad, Responsabilidad y autoridad, Comunicación interna y Revisión por la Dirección cada dos meses. Se revisaron diferentes proyectos como evidencia de la promoción de la mejora continua por parte de la Alta Dirección, participación en el Premio estatal Hidalgo por la Calidad, así como las gestiones en proceso para dotar a la organización de nuevos recursos.

En cada uno de los procesos administrativos concentrados en Control Escolar para las carreras evaluadas, se encontró un adecuado nivel de cumplimiento a los requerimientos establecidos en los procesos de Inspección y

estado de evaluación de los aspirantes, Inscripción y reinscripción de alumnos, la identificación y la trazabilidad de los alumnos, las evidencias encontradas en los expedientes de los alumnos son mantenidas y archivadas apropiadamente en el área de Control Escolar. También se realizaron muestreos de egresados a fin de verificar el cumplimiento del proceso de Titulación.

Se auditó el proceso de Diseño y Desarrollo de planes de estudio en las carreras de formación del T.S.U. ( Técnico Superior Universitario ) en el desarrollo de competencias profesionales de acuerdo a lo acordado con la Coordinación de Universidades Tecnológicas. En dos carreras se ha llevado a cabo este cambio en planes y programas de T.S.U. que es T.S.U. en Administración y evaluación de proyectos y en T.S.U. en Tecnologías de Información y comunicación. Solo en el caso de la carrera de Administración y Evaluación de proyectos se encontró participación en las Comisiones Nacionales Académicas para la revisión de Planes y programas de estudio en la elaboración de los cambios requeridos. Se encontró evidencia de los requisitos requeridos por 7.3 de la norma y entrega por parte de la Coordinación de Universidades Tecnológicas de los nuevos planes de estudio.

Se auditaron las 6 carreras de T.S.U. impartidas en la organización (T.S.U. en Tecnologías e Información y comunicaciones, T.S.U. en Agro-biotecnología, T.S.U. en Tecnología de Alimentos, T.S.U. en Contaduría, T.S.U. en Administración y Evaluación de proyectos, T.S.U. en Mecánica) dado que el cambio de alcance para incluir ingenierías será solicitado en la próxima auditoria anual a ABS. Adecuado nivel de cumplimiento se encontró en cada carrera encontrando cumplimiento con sus procesos de programas de inducción y diagnóstico académico, instrumento de diagnóstico, planeación cuatrimestral, asesorías, seguimiento y evaluación de la estadía, entre las evidencias revisadas para todas las carreras están hojas de asignaturas, programas de sesiones, programación de actividades de aprendizaje, reportes de asistencias a asesorías, solicitud de asesorías, protocolo de proyecto de estadía, evaluación de desempeño de estadías, asignación de lugares en estadías y acuerdos realizados. Se lleva a cabo un tablero académico para identificar rápidamente los niveles verificables de aprobación o reprobación de los alumnos a fin de tomar acciones en etapas más tempranas del ciclo escolar.

En el proceso de Compras se mantienen establecidos aceptables criterios de selección, evaluación y re-evaluación a los proveedores de bienes y servicios, la organización demostró apego a los requerimientos regulatorios aplicables a nivel Estatal y Federal en el proceso de las compras. Prácticas adecuadas de inspección al recibo de los materiales son llevadas a cabo para asegurar el cumplimiento a los requerimientos demandados. Son mantenidas apropiadas evidencias de evaluación a los proveedores. Diferentes procesos subcontratados de servicio fueron encontrados en este proceso de compras: Cafetería, servicio de vigilancia, fianzas, impermeabilización y taller mecánico, entre otros. Se cerró una no conformidad anterior relativa a 7.4.2 ( Ver sección de no conformidades anteriores en este reporte de auditoria ).

Se encuentra un proceso de manejo de quejas y sugerencias para determinar el nivel de satisfacción de los alumnos ante los diferentes tipos de servicios impartidos en esta organización. Aunque las quejas de alumnos han sido atendidas de manera inmediata es importante concluir las gestiones para infraestructura que resuelva las problemáticas de raíz con la adquisición de aires acondicionados y de equipo de transporte para visitas. Esto ya había sido encontrado en la auditoria de ABS de Agosto del 2009 como un riesgo a la seguridad de los alumnos y a la satisfacción de los servicios al estudiante, por lo que es importante resolver de raíz estas necesidades.

En el proceso de recursos humanos son mantenidas evidencias apropiadas de competencias y capacitación al personal académico y administrativo que conforman los procesos de este sistema. Se encontraron evidencias de la capacitación del personal seleccionado fueron mostradas por parte de las direcciones de las carreras así como en el área de recursos humanos. Se encontró adecuada evidencia de perfiles de puesto y expedientes completos que muestran registros de educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas. Se auditó la eficacia de las acciones tomadas en los procesos de Recursos humanos y la administración del ambiente de trabajo, para los cuales se encontró procesos re-definidos de medición de estos requisitos de la norma.

El proceso de Vinculación incluye el proceso de alumnos en empresas en estadía, realización de visitas industriales y el seguimiento de egresados, que fueron encontrados en cumplimiento. Se incluyó en esta auditoria el servicio de diseño y provisión de educación continua encontrando cumplimiento normativo respecto a 7.3 Diseño establecido

en la norma. Se auditaron los tres procesos que comprenden este servicio de educación continua que son planeación, difusión e impartición de los cursos.

Se encontró cumplimiento con los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2008 relativos a las auditorías internas y se encontró evidencia de auditorías internas adecuadamente planeadas e implementadas. Adecuada planeación y programación, registros de auditoría, objetividad, imparcialidad e independencia fue detectada durante la revisión a este proceso. Adecuada respuesta a acciones correctivas fue encontrado por parte de los demás procesos de esta institución.

Entre los proyectos de mejora continua 2010 se encuentran el desarrollo del manual de bolsillo del sistema, registro en línea, ampliación de red de tecnología de alimentos, redefinición de la evaluación del ambiente de trabajo, evaluación del sistema de gestión de calidad, sistema de credencialización, conexión UTEC electrónica, sistema de ingresos propios, curso de inducción en línea, programa de oficinas de calidad, archivo institucional, Unidad académica Indígena, Informe anual 2009 y video institucional.

Se encontró adecuado nivel de cumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 relativo a acciones correctivas y preventivas. Se encontró un alto nivel de efectividad en los procesos de resolución de acciones correctivas. Como parte de la maduración de este sistema se debe de trabajar en la iniciativa individual del personal en las mejoras a los procesos que el personal atiende, en la búsqueda de nuevas acciones preventivas y la atención oportuna de acciones correctivas, en la elaboración de proyectos de mejora, control de documentos, de registros, así como del manejo de producto no conforme.



## No Conformidades auditoría anterior

### Acción correctiva efectiva para No Conformidad(es) No:

<u>Auditoría</u> <u>Número</u>	<u>Cláusula</u> <u>Número</u>	<u>Número</u>	<u>Evidencia de implementación efectiva</u>
S	4.2.2	1	Debida explicación en la justificación relativa a 7.5.2 fue encontrada implementada en el manual de Calidad de la organización ( única exclusión a ser considerada ), esto de acuerdo a la resolución de su acción correctiva interna.
S	7.4.2	1	Se encontró adecuada evidencia de información de compras de bienes y servicios. Se muestrearon diferentes servicios encontrando 7 de 7 contratos debidamente especificados en sus requisitos e información de requisiciones debidamente implementada en 12 de 12 casos muestreados.

### 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 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.
- Se requiere la evidencia de implementación de las acciones correctivas identificadas como **Mayores** dentro del mismo plazo (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 auditoría o en una visita de seguimiento en caso de ser requerida 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>
			Requerimiento: <b>Ninguna</b> No Conformidad: Evidencia:	
			Requerimiento: No Conformidad: Evidencia:	
			Requerimiento: No Conformidad: Evidencia:	
			Requerimiento: No Conformidad: Evidencia:	
			Requerimiento: No Conformidad: Evidencia:	
			Requerimiento: No Conformidad: Evidencia:	
			Requerimiento: No Conformidad: Evidencia:	

M = Mayor                      I = Menor

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



**CLIENT ACCOUNTING INFORMATION**  
(to be completed by the customer)

Customer Name:		Audit Location:
Contact Name:		
<b>Billing Address:</b>		

Purchase Order No.(if required) \_\_\_\_\_

Accounting contact: \_\_\_\_\_ Phone #: \_\_\_\_\_

Completed by: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

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

Invoice No.: _____	<b>ORACLE PROJECT NUMBER:</b>
Date: _____	Customer No (WCN): _____
Audit Report No.	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	Billable Amount	
Audit Team									
<b>Jorge Alberto Méndez</b>									
<b>Totals</b>									
<b>Taxes (If applicable)</b>									
<b>Total Invoice Amount</b>									

Expense Recap:

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

<b>SPECIAL NOTES:</b>
-----------------------

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.**