

**Reporte de Auditoría No: 2012-QE-37426-3/12-S**

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

**Contacto:** Lic. Juan Ángel Oropeza E.

**Tel:** 52 789 896 2088

**Fax:**

**e-mail:** oropeza\_ut@yahoo.com.mx

**Fecha de reporte:** 12 jul 2012

**Fecha de auditoría:** 09 jul – 12 jul 2012

**Duración de auditoría:** 3.0 día(s) auditor

**Norma(s):** ISO9001:2008

**Número total de empleados:** 220

**Código(s)NACE:** 80.3, 80.4

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

<b>Recomendación(es) del Equipo Auditor:</b>		
<b>Fase II/ Extensión de Alcance / Transferencia:</b> <input type="checkbox"/> Aprobado <input type="checkbox"/> Abierto		
<b>Vigilancias:</b> <input type="checkbox"/> Continúa <input checked="" type="checkbox"/> Continúa sujeto a acciones correctivas <input type="checkbox"/> Revisión de Certificación		
<b>Auditoría de Renovación:</b> <input type="checkbox"/> Re-Aprobado <input type="checkbox"/> Re-aprobado sujeto a acciones correctivas <input type="checkbox"/> Revisión de Certificación		
<b>¿Se requiere visita de seguimiento?</b>	<b>Duración recomendada:</b>	<b>Fechas tentativas:</b>
<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No		

<b>Resultados de Auditoría:</b>					
No. total de No Conformidades	3	No. de N/C's mayores	0	No. de N/C's menores	3

<b>Únicamente para auditorías de vigilancia y recertificación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
¿Existen no conformidades repetitivas/repetidas de auditoría(s) previas?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Existen Cambios o recomendaciones de Cambios que afecten el Alcance de Certificación? (en caso afirmativo, completar la sección de cambios de la página 2)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

	<b>Yes</b>	<b>No</b>
El equipo auditor recomienda algún cambio en la duración de auditoría para la siguiente auditoría a fin de verificar acciones correctivas resultantes de las no conformidades identificadas? (Requerido para el programa ISO/TS 16949)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Si se recomienda el cambio, mencione la duración recomendada	-----	

**Miembro(s) del Equipo Auditor** Fernando Gutiérrez Peón - Lead Auditor

	<b>Fecha de inicio</b>	<b>Fecha de término</b>
<b>Fechas tentativas para la siguiente auditoría</b>	15 Jun 2012	30 Jun 2012

Cambios que afectan el alcance de certificación			
<b>Instrucciones:</b>			
1. <b>Contactar a la oficina de ABS para aprobación antes de iniciar cambios</b> 2. <b>Referirse al Procedimiento QE-OPS-305 para Extensiones de Alcance</b> 3. <b>Marcar la casilla de "Si" en la tabla de la página 1 de este reporte para indicar cambios identificados</b>			
<input type="checkbox"/>	Cambio significativo a la frase del alcance	<input type="checkbox"/>	Cambios en la línea de productos
<input type="checkbox"/>	Cambio / adición / eliminación de sitio(s)	<input type="checkbox"/>	Número de empleados
<input type="checkbox"/>	Cambio de nombre / propiedad	<input type="checkbox"/>	Otros:
<b>No es necesario contactar a la oficina en los siguientes casos:</b>			
<input type="checkbox"/>	Incremento o decremento en el intervalo de vigilancias	<input type="checkbox"/>	Modificación de actividades
<input type="checkbox"/>	Incremento o decremento en la duración de la auditoría basado en el desempeño histórico del cliente	<input type="checkbox"/>	Cambio de código de proveedor OEM ( <i>únicamente TS 16949</i> )
<input type="checkbox"/>	Modificación / Adición de código NACE	<input type="checkbox"/>	
<b>Detalles del cambio:</b>			

<b>Acuse de recibo del Reporte de Auditoría</b>	Reporte Final	Borrador
Un reporte por escrito de auditoría (borrador o final) con una descripción de todas las no conformidades, oportunidades de mejora, y recomendación del equipo auditor fue entregado a la organización en la reunión de cierre. Este reporte fue reconocido por la organización	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Si el reporte final no fue dejado con cliente al final de la auditoría, por favor escriba la fecha en que fue entregado al cliente	16 Julio 2012	

<b>Conclusiones del equipo auditor sobre la efectividad del sistema de gestión:</b>	
<input type="checkbox"/>	Basado en los resultados de la auditoría, el equipo auditor determina que el sistema de gestión fue efectivamente implantado y mantenido conforme a requerimientos definidos.
<input checked="" type="checkbox"/>	Basado en los resultados de la auditoría, el equipo auditor determina que el sistema de gestión fue efectivamente implantado y mantenido conforme a requerimientos definidos, excepto como se indica en las no conformidades.
<input type="checkbox"/>	Basado en los resultados de la auditoría, el equipo auditor determina que el sistema de gestión no fue efectivamente implantado y mantenido conforme a requerimientos definidos. La recomendación del equipo auditor es para "Revisión de Certificación"

**Sitios Auditados:**

Universidad Tecnológica de la Huasteca Hidalguense  
Carretera Huejutla-Chalahuiyapa S/N, Colonia Tepoxteco, Huejutla de Reyes, 43000, Hidalgo, México

<b>Exclusiones</b> (Únicamente SGC)		<b>Si</b>	<b>No</b>
¿La organización ha excluido algún requerimiento normativo de su sistema de gestión? (verificar exclusiones y justificaciones como están descritas en el Manual de Políticas)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Requerimiento Excluido</b>	<b>Justificación para la Exclusión</b>		
7.5.2 Validación de Procesos	No es requerido dado que es posible asegurar la conformidad del producto mediante actividades de inspección y medición.		
7.5.5 Preservación del Producto	Este requisito no es aplicable debido a la naturaleza del producto, servicio educativo, es un intangible, por lo cual no es susceptible de almacenamiento, manipulación, embalaje y protección.		

**Comentarios Generales:**

Esta es una auditoría de seguimiento al sistema de gestión de la calidad de la Universidad Tecnológica de la Huasteca Hidalguense, realizada bajo la Norma ISO-9001:2008, la primera después de su recertificación; esta es realizada del 9 de Julio al 12 de Julio, combinada con una auditoría de ampliación de alcance realizada el día 12 y 13 de Julio 2012, por lo que ambos reportes se complementan. Dado que los procesos del sistema de gestión son comunes para ambas auditorías son incluidos en este reporte, para enfocarnos en el reporte de ampliación de alcance solo en los procesos que fundamentan el incremento de alcance.

**Control Documental del SGC,**

Se reviso la documentación del sistema de gestión de la calidad y su evolución, encontrando que se hizo una nueva emisión de la documentación del sistema por los cambios que se habían acumulado en el mismo: Cambio de programas educativos por el enfoque de competencias, cambio de nivel 5B a Nivel 5<sup>a</sup> (de TSU a Ingenierías) y la integración del sistema de gestión de la calidad con el sistema de gestión ambiental. Durante esta auditoría se confirmo el alcance y las exclusiones encontrando que estos son consistentes y adecuadas con lo declarado en su certificado de gestión de la calidad.

También se revisó la documentación del sistema; Manual de la Calidad, Política de Calidad y Ambiental, Objetivos de Calidad, procedimientos requeridos por el sistema de calidad encontrando todo lo anterior acorde con los requisitos de ISO9001.

Se revisó el uso de marcas encontrando que en general se cumple con las reglas de uso con una excepción reportada en la sección de no conformidades.

En Marzo del 2012 hubo un cambio de rector, entrando en funciones el Maestro en Administración Alberto Escamilla Vital.

**Revisión Por la Dirección del SGC.**

La revisión de la dirección se lleva a cabo de manera cuatrimestral, la última revisión tuvo lugar el día 8 de Junio del 2012, durante dicha reunión se verifica la política que recientemente fue cambiada para integrarle el compromiso de respetar el medio ambiente, se revisan los objetivos de la calidad, los requisitos de entrada del sistema de gestión de la calidad: auditorías internas, retroalimentación del cliente, estado de acciones correctivas y preventivas, indicadores de desempeño de procesos y de producto, etc.

Entre algunos de los indicadores tenemos:

2011	Matricula::	1250 TSU	630 Ingeniería	Total: 1880
2012	:	1102 TSU	583 Ingeniería	Total: 1685

Evaluación Desempeño Docente.

Promedio: PTC=4.71 PA=4.63 en una escala de 1 a 5. 5 es el valor máximo.

En las decisiones de salida destacan la necesidad de obtención de recursos para el mejoramiento y ampliación de la infraestructura y el apoyo al programa de desarrollo de mejoramiento al profesorado.

Todas las evidencias mostradas se encontraron en cumplimiento con los requisitos establecidos.

**Administración de Recursos.**

**Recursos Humanos.**

Se revisaron los procedimientos de recursos humanos para la definición de competencias y para el desarrollo de las competencias, PCA-AF-01 Seleccionar y Contratar Personal, PCA-AF-02 Competencia, Formación y Toma de Conciencia.

Con base a las definiciones de puestos y perfiles de competencia del puesto se realizó un muestreo de puestos administrativos y académicos. Con base a los puestos (jefe de oficina y profesor de asignatura) se revisó los expedientes correspondientes de personas que ocupan estos puestos para verificar las evidencias de competencia. Se revisó el programa de capacitación y el cumplimiento de indicadores de desempeño de recursos humanos. Las evidencias revisadas muestran cumplimiento.

El medio ambiente de trabajo se encontró adecuado.

Área de oportunidad: Mejorar la descripción de competencias de puestos administrativos, ya que la identificación y definición de habilidades administrativas con relación a las tareas del puesto son exiguas.

#### **Infraestructura.**

Durante esta auditoría se pudo constatar los presupuestos relativos a la infraestructura, sin embargo dichas partidas han sido para dar mantenimiento a la infraestructura existente, y no al incremento de instalaciones ya que desde el 2001 no se agregado ningún nuevo edificio. La capacidad actual de la infraestructura es de 1250 alumnos y la matrícula actual ya rebaso esta capacidad, la UTHH ha tomado algunas acciones para sobreponerse a la restricción física de aulas, mediante el rediseño de algunos espacios en las instalaciones existentes.

#### **Procesos Relacionados Con el Cliente.**

Se verificó los procesos relacionados con los servicios prestados al alumno que son apoyo al proceso sustantivo de enseñanza aprendizaje como son: Los servicios escolares de inscripción, control de archivo y titulación, servicios de biblioteca, servicios de computo como principales. En el área de escolar se han realizado proyectos de mejora como son la automatización del registro y consulta de calificaciones en línea lo cual mejora el nivel de servicio prestado al estudiante. Se hizo una verificación de los expedientes de alumnos inscritos encontrando los expedientes en cumplimiento con los requisitos documentales establecidos. Con relación a biblioteca los alumnos muestran 79 de satisfacción con los servicios de biblioteca siendo un área de oportunidad la cobertura de los acerbos necesarios para los programas educativos existentes. Los servicios de computo se realizan conforme a los requerimientos de usuarios, siendo su área de oportunidad formalizar la planificación y la definición de niveles de servicio para una medición objetiva de la capacidad instalada y la capacidad utilizada. El servicio más deficiente de acuerdo con las auditorías de servicio es la cafetería, por lo que tiene que buscarse una solución al respecto.

#### **Diseño y Provisión de los Servicios de Educación Continua.**

Se tomo como muestra inicial las listas de clientes y las listas de cursos que se imparten en la UTHH, de los cinco cursos que se han impartido durante el 2012 se tomo una muestra de 2 cursos para ver los controles aplicados a su diseño y a la provisión del servicio de educación continua; el uso de las TICS en la Educación y el curso de Moodle. Se reviso los requerimientos, el diseño de los contenidos y las evidencias de control aplicadas a la impartición de los cursos. Las evidencias solicitadas fueron encontradas en cumplimiento con los requisitos establecidos.

#### **Provisión del Servicio de Formación de TSU.**

Durante esta auditoría se tomo en el muestreo las carreras de procesos alimentarios y de tecnologías de información para el proceso de formación del TSU con base a competencias. Se revisaron los programas cuatrimestrales, se entrevisto a los directores de carreras, se tomaron algunas materias de ambas carreras en la muestra, entrevistó a los docentes responsables de dichas materias, revisando los contenidos de los cursos, las actividades planeadas para algunas actividades y los criterios con los que se evalúa la competencia del alumno. En el caso de procesos alimentarios las materias en la muestra fueron: integradora I y Integradora II, Administración de la Función de Producción. En caso de TICS se tomo en la muestra: Introducción al Análisis y Diseño de Sistemas, Desarrollo de aplicaciones I, Adm de la Función de Informática, e Integradora I. Los registros muestreados y las evidencias presentadas mostraron cumplimiento con excepción de la materia Administración de la Función de Informática, donde se encontró una inconsistencia entre los contenidos de la materia y los criterios de competencia definidos razón por la cual se marco una no conformidad. (favor de ver sección de no conformidades)

**Auditorías Internas.**

Se reviso el procedimiento de auditorías internas PCA-SCA-04, el cual se encontró en cumplimiento con los requisitos de la Norma ISO9001:2008, se reviso el programa anual de auditorías del 2012, el mostró 2 periodos de auditoría en los meses de Junio y Septiembre en ambos periodos se cubre todos los requisitos de la norma ISO9001; Este se tomó como muestra los registros de la auditoría realizada en Junio 2012, Plan de auditoría, Listas de verificación, reporte de auditoría, los cuales mostraron cumplimiento con los Requisitos de la Norma y con los requisitos fijados por la UTHH. Se han tenido procesos de auditorías internas de pares con otras universidades tecnológicas, durante el 2011 tuvieron la participación de la UTTT.

**Acciones Correctivas y Preventivas.**

Se revisaron los procedimientos de acciones correctivas y preventivas: PCA-SCA-05 Acciones Correctivas, PCA-SCA-06 Acciones Preventivas; los cuales se encontraron en cumplimiento con la Norma ISO-9001:2008, No hubo acciones correctivas de no conformidades previas de auditorías externas de ABS, ni tampoco de quejas de clientes, solo había acciones correctivas de producto no conforme y de auditorías internas, de estas se tomo una muestra de 3 acciones correctivas y preventiva, encontrándolas adecuadamente manejadas y en cumplimiento de la Norma.

<b>Procesos Sub Contratados</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
¿La Organización tiene procesos sub contratados? <b>En caso afirmativo, listar los procesos sub contratados:</b> . Cafetería 2. Vigilancia 3. Servicio de Fotocopiado 4. Servicio de Internet.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En caso afirmativo, ¿la organización tiene implantados controles adecuados sobre los procesos sub contratados?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> No Auditado	
<b>Interacción entre los procesos (Únicamente SGC)</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
¿La organización ha incluido en el manual una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Requerimientos legales y otros</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
¿La organización ha identificado los requerimientos legales y otros que le son aplicables?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Auditoría a todos los turnos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
¿Todos los turnos han sido auditados?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si todos los turnos no fueron auditados, justificar la razón por la cual no fueron auditados todos:		
<b>Revisión por la Dirección:</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
¿Las revisiones por la dirección cumplen todos los requerimientos de la Norma y el proceso de revisión por la dirección está efectivamente implantado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Auditorías Internas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>

¿Las auditorías internas fueron implantadas efectivamente y en cumplimiento con los requerimientos de la norma?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Acción correctiva y preventiva</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
¿Las acciones correctivas y preventivas fueron efectivamente implantadas y en cumplimiento con los requerimientos de la norma?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Para auditorías de vigilancia y renovación (borrar para auditorías iniciales)	Si	No
El uso de el (los) logo(s) de el (los) cuerpo(s) acreditador(es) y la marca de ABS estaba en cumplimiento con las Reglas de Uso de la Marca establecidas por ABS, QE, Inc. (Si la respuesta es "No", ver comentarios en las sección de "Comentarios generales".)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
¿Hubo cambios significativos en la dirección ejecutiva de la organización? (Si la respuesta es "Si", ver comentarios en las sección de "Comentarios generales".)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Hubo cambios significativos en el sistema de gestión certificado? (Si la respuesta es "Si", ver comentarios en las sección de "Comentarios generales".)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Verificación de acción(es) correctivas de la(s) no conformidad(es) de la auditoría anterior:**

Audit. No.	Cláus ula No.	Item No.	Evidencia de la implantación efectiva (Indicar N/A si no hubo N/C)
			NINGUNA

**Acción(es) correctiva(s) aún en proceso para la(s) No Conformidad(es) No:**  
Ninguna

**Acción(es) correctiva(s) NO efectiva(s) para la(s) No Conformidad(es) No:**  
Ninguna

## No conformidades:

La evaluación fue basada en muestras aleatorias y por lo tanto, pueden existir no conformidades que no han sido identificadas.

### Instrucciones:

- Enviar respuesta a las no conformidades a ABS QE dentro de los **60** días a partir del último día de auditoría.
- Enviar un correo electrónico: [auditservices@abs-qe.com](mailto:auditservices@abs-qe.com) **para clientes en USA y Canadá**
- Enviar un correo electrónico: **Al auditor líder para el resto de las oficinas internacionales (poner aquí el mail del auditor)**
- El formato provisto por ABS QE para acciones correctivas puede ser utilizado para responder a las No Conformidades, o bien, se puede utilizar el formato para acciones correctivas que su organización utilice cumpliendo con los requerimientos establecidos en el punto 1 descrito abajo.
- Acciones correctivas enviadas para revisión deben incluir:
  1. El contenido de las respuestas de acciones correctivas debe incluir:
    - a. Contención / corrección
    - b. Resultados de la investigación de la causa raíz.
    - c. Acciones para eliminar la causa raíz y prevenir recurrencia y
    - d. Fechas de implantación
    - e. Para sistemas de gestión certificados en esquema multi-sitios, las acciones correctivas deben considerar como sea aplicable todos los sitios dentro del sistema de gestión certificado.
  2. Evidencia objetiva de implementación – es requerida de ser enviada bajo las siguientes circunstancias:
    - a. Todas las no conformidades incurridas en las auditorías automotrices ISO/TS 16949;
    - b. Todas las no conformidades incurridas en Aeroespacial (AS 9100 / AS 9120) en auditorías de Recertificación, Fase 2, Transferencia y Extensión de Alcance;
    - c. Y para todas las no conformidades Mayores incurridas en cualquier programa.

<u>Audit.</u> <u>No.</u>	<u>Cláus</u> <u>No.</u>	<u>Item</u> <u>No.</u>	<u>Descripción de la No Conformidad</u> (Requerimiento, No Conformidad, Evidencia)	<u>Categoría</u> <u>M - Mayor</u> <u>I - Menor</u>
3-12-S	7.1	1	<b>Requerimiento:</b> ISO-9001:2008 requiere en 7.1 la planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad <b>No conformidad:</b> No se cumple en 1 de 5 cursos muestreados <b>Evidencia:</b> Curso Administración de la Función de Informática, criterios de competencia no son coherentes con los contenidos del curso. <b>Carrera:</b> TSU TICS sistemas de información	I
3-12-S	7.2.	1	<b>Requerimiento:</b> 7.2.1 c) y 7.2.2 las reglas de uso de marcas enviadas al cliente requiere su observancia. <b>No conformidad:</b> No se cumple en 1 de más de 6 objetos muestreados <b>Evidencia:</b> Uso de la Marca de ANAB sin el acompañamiento de la marca de ABS en una maqueta. <b>Localización:</b> Biblioteca.	I
3-12-S	8.4	I	<b>Requerimiento:</b> ISO-9001:2008 requiere en 8.4 el Análisis de datos debe proporcionar información sobre: a) la satisfacción del Cliente, b) La conformidad de los requisitos del producto, c) características y tendencias de los procesos y los productos y d) Los Proveedores. <b>No conformidad:</b> No se cumple en todos los casos <b>Evidencia:</b> No se encontró evidencia de análisis de datos de proveedores. (Menor porque es 1 de 4 requisitos y 1 de más de 15 indicadores manejados en análisis de datos)	I
			<b>Requerimiento:</b> <b>No conformidad:</b> <b>Evidencia:</b>	



**Proceso de Apelación de ABS QE:**

Cualquier cliente puede disputar cualquier decisión realizada por ABS QE e iniciar una queja contra la decisión. Tales quejas deben ser por escrito y serán sujetas al procedimiento de ABS QE para el manejo de apelaciones y disputas, QE-CRT-400. Apelaciones deben ser enviadas dentro de los **10 días hábiles** de la emisión del reporte. La presentación, investigación y decisiones sobre las apelaciones no resultarán en ninguna acción discriminatoria en contra del apelante.

**Procesos / Funciones Auditados:**

<b>Proceso (para SGC):</b> Control Documental del Sistema de Gestión de la Calidad.	
<b>Métricos de desempeño:</b> Ninguno	
<b>Entradas:</b> Solicitud de Nuevos Documentos o Cambios a Documentos	
<b>Salidas:</b> Documentos Actualizados	
<b>Documentos/Registros:</b> Manual de la Calidad Sistema de Gestión M-SCA-01 Rev 00 22/02/2012	
<b>Notas de auditoría:</b>	
Reporte auditoria 2011-QE-37426-3/36-R      Resultado=0 No conformidades      Personal=222 Proceso educativo TSU 6 Cuatrimestres 11 Cuatrimestres Ingeniería.	
Programa Educativo nivel 5 B	Programas Educativos del Nivel 5A
TSU en admon área Adm y Evaluación de Proyectos	Ing. Gestión de Proyectos
TSU Agrotecnología	Ing. En Biotecnología.
TSU Contaduría	Ingeniería Financiera, Fiscal y Contador Público.
TSU Mecanica Automotriz	Ingeniería en Metal Mécanica
TSU Mecanica área industrial	
TSU en Procesos Alimentarios	Ing. Procesos alimentarios
TSU en Tecnologías de Información y Comunicación	Ing. Tecnologías de Información
<p>PCA-SCA-01 Elaboración de Procedimiento  PCA-SCA-02 Control de documentos  PCA-SCA-03 Control de Registros  PCA-SCA-04 Auditorías internas  PCA-SCA-05 Acciones Correctivas  PCA-SCA-06 Acciones Preventivas.  PCA-SCA-07 Control de Producto No Conforme.  PCA-AF-01 Seleccionar y Contratar Personal  PCA-AF-02 Competencia, Formación y Toma de Conciencia.  PCA-AF-03 Adquisición de Bienes y Servicios  PCA-AF-04 Seleccionar, Evaluar y Comunicar a Proveedores y Contratistas.  PC-VI-03 Procedimiento Para Educación Continua.  IC-EU-01 Realización de Campaña de Difusión.  IC-EU-02 Atención Psicopedagógica de los Alumnos de la UTHH  IC-SE-02 Control de Documentación Oficial proporcionada por los alumnos.  IC-SE-03 Bajas de Alumnos.  IC-SE-Gestionar Becas  IC_SE-05 Registro de Titulos.  IC-SB.01 Procesos Técnicos  IC-SB-02 Gestión de Material Bibliográfico.  IC-DC-01 Inspección y Estado de Evaluación de Alumnos de Proceso Academico  IC-DC-02 Curso de inducción y Diagnóstico Academico.  IC-VI-02 Gestión y Evaluación de Empresas Para Estancia y Estadía.  IC-VI-06 Gestión y Realización de Visitas Industriales y / Conferencias.  IC-VI-07 Seguimiento de Egresados.  ICA-PL-02 Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicación.  IC-DC-05 Evaluación al personal docente de la UTHH  IC_DC-03 Mantenimiento y Equipo de Laboratorios y Talleres.</p>	

PC-DC-01 Planeación Cuatrimestral.  
 PC-DC-02 Asesorías  
 PC-DC-03 Seguimiento y Evaluación de la Estadía.  
 PC-SE-03 Identificación y Trazabilidad de alumnos.  
 PA-SCA-03 Seguimiento y Medición de Procesos.  
 PC-SE-01 Inspección y Estado de evaluación de los aspirantes.  
 PC-SE-02 Inscripción y Reinscripción.

Determinación y descripción de la interacción de Procesos. Pag. 18 de Manual de la Calidad y Anexo A.  
 “La UTHH establece el compromiso de prestar un servicio educativo, educativo, sustentado en la filosofía de mejora continua, cumpliendo con la normatividad aplicable, con la finalidad de atender y satisfacer los requerimientos de los alumnos, egresados y de los sectores productivos y social, promoviendo en la comunidad universitaria la aplicación de procesos, técnicas, prácticas y valores encaminados a desarrollar una cultura por el cuidado del medio ambiente y el uso racional de recursos.  
 Objetivos.

1. Propiciar la Mejora Continua de la UTHH a través del SGCA.
  2. Mejorar el Desempeño del personal a través de un programa de de desarrollo y evaluación pertinente enfocada a la calidad de servicio educativo.
  3. Fortalecer la Vinculación con el sector productivo y social a través de servicios de educación continua, convenios, seguimiento de egresados y estudios de pertinencia.
  4. Mantener el 100 % de la matrícula en programas educativos de buena calidad.
  5. Disminuir el consumo de agua potable, consumo de energía eléctrica, establecer un control de residuos sólidos y aguas residuales vertidas y control de residuos peligrosos.
- La identificación de los recursos necesarios se establece y documenta en el programa operativo anual.

Uso de Marcas.

Se está usando en Materiales de Promoción y comunicación Oficial. (Oficios) y están acordes con las reglas de uso.

\*\* Se encontró la Marca de ANAB siendo usada sola sin la marca de ABS, en un documento anexo a la maqueta de la universidad en la biblioteca. (esto quebranta el uso de marcas9

**Proceso (para SGC):** Procesos Relacionados con el Cliente.

**Métricos de desempeño:** Satisfacción del Cliente

**Entradas:** Requisitos del Cliente.

**Salidas:** Servicios proporcionados

**Documentos/Registros:** ICA-SCA-02 Instrucción de Trabajo Para realizar auditorías de Servicio.

**Notas de auditoría:**

**Medición de Satisfacción del Cliente.**

**71 Reactivos/ Dimensiones:** Apoyo sicolopedagógico, act culturales, serv. Medico, deportes, Tutorias y Asesorias, Cafetería, actividades extraclase para el desarrollo humano. Biblioteca , infraestructura. Transporte, medios de expresión de alumnos, becas.

Servicios a Mejorar: Cafetería, Transporte. Infraestructura.

Sobresaliente: Biblioteca, Tutorías, Becas

Captación de Alumnos:

2010 Captaron: 900 presentaron:766 Inscribieron:698

2011 captaron 1003 presentaron 907 (876) inscribieron 796 (797). Meta:1800 (nuevos+inscritos)

2012 Captaron:840 Meta=2000

90% ALUMNOS TIENEN BECAS.

2011050 Adm Juan Antonio Hernandez Bautista gpo 3B √

2011100	Adm	Maximiliano Francisco Esteban	3C	✓
2011200	Cont	Juana Ortiz Velazco	Baja	16 Dic 2011
2011300	Mec	Carlos Mateo Martinez Mtz	Gpo 3F	✓
2011350	Mec	Julian Hernandez Hernandez	Baja	1 dic 2011
2011450	Mec	Miguel Angel de la Cruz Martinez	Baja	16 Dic 2011
2011600	TIC	Genaro Hernandez Alvarado	3E	✓

**Servicios Escolares:**

**Proyecto de Mejoras:**

Calificación via electrónica.

Digitalización de documentos

Actas Electrónicas

Registros electrónicos para Becas

Servicios en línea.

Calificaciones cambiaron de 0 al 100 ahora del 1 al 10.

La escala mínima 8. 10= Autonomo, 9=Destacado 8= satisfactorio.

Inst. de trabajo para gestionar becas IC.SE-03 Rev 0

Convocatoria.

Cumplimiento requisitos de solicitud de Becas Internas.

Constancia de estudios nivel superior

Requisitos PRONABES:

No contar con otro beneficio económico en especie.

Ingreso familiar menor a 4 salarios mínimos.

-Alimentos

- Servicios

Criterios: Diagnostico Nutricional

Llenar su solicitud de Becas.

Servicio apoyo económico \$300 Llenar su solicitud

Requisitos de Ingreso UTHH:

Proceso de admisión:

Fotografía, Realizar cuota examen de admisión, certificado o constancia de terminación de estudios, promedio mínimo: 7 0 6 según calificación mínima aprobatorio.

**Biblioteca:**

Evaluación de Servicio:

35% MB 44% B 16% R 2%M 1% Pesimo 1% No aplica

Cumplimiento con la Bibliografía: 80% programas educativos meta a 3 años.

2 carreras arriba de la meta. (AEP, Conta)

Debajo de Meta (TIC, MEC, Proc\_Alim, agrotecnologia)

Alimentos (67%) TICS (71%)

Agrobiotecnología 56%

Deserción: Sep-Dic 2011 TSU 143 / 1250 Carreras: Mec=15 Conta=20 Proc\_Alim=24 Tic=36

Área de oportunidad: Centro de Información, Multimedia.

Servicios de Computo:

12 labs 344 equipos

Solicitudes de Servicio Cant: 26 Servicios

Tiempo Respuesta: Normal o urgente:

Contestadas en Tiempo.

Demanda Ancho de Banda:

- Evaluación prov Telmex de enlace dedicado.

<b>Proceso (para SGC):</b> Provisión del Servicio Académico
<b>Métricos de desempeño:</b> % egresados que toman los cursos. Medición de la satisfacción del cliente
<b>Entradas:</b> Catalogo de Clientes. Catalogo de Cursos Necesidades de Capacitación
<b>Salidas:</b> Cursos diseñados Cursos Impartidos
<b>Documentos/Registros:</b>
<b>Notas de auditoría:</b>  Modelo Evaluación Docente: Programa Institucional de Formación Docente:de la UTHH Nivel 5b --- Nivel 5 A modelo de competencia. Cambio de TSU para que pueda soportar la ingeniería. Descripción de los 5 elementos del manual de asignatura Estudios Realizados Producción Académica Calidad en Docencia Investigación Carrera de TSU: Proceso Alimentarios Distribución Cuatrimestral De la Carrera de TSU en Procesos Alimentarios en Competencias Profesionales. Vig Sep 2010. Matematicas I Matematicas II Integradora I Carrera TICS: Dist Cuatrimestral de la carrera de TICS Area : sist nformaticos. Introducción al Analisis y Dseño de Sistemas. Desarrollo de aplicaciones I Adm de la Función de Informática. Integradora I  Rubrica Para evaluar Mapa Conceptual. ** Capacidades Derivadas de las Competencias Profesionales a las que contribuyen la asignatura. Administración de la Función de Informática No corresponde con los contenidos del curso. **

**Procesos / Funciones Auditados:**

<b>Proceso (para SGC):</b> Proceso Auditorías Internas
<b>Métricos de desempeño:</b> Cumplimiento del plan de auditorías.
<b>Entradas:</b> Reportes Previos de Auditorías Indicadores de desempeño del SGC Efectividad de Acciones Correctivas /Preventivas
<b>Salidas:</b> Programa Anual de Auditorías Plan de Auditorías Reporte de Auditorías
<b>Documentos/Registros:</b> PCA-SCA-04 Procedimiento de Auditorias Internas FCA-SCA-07 Programa anual de Auditorías FCA-SCA-09- Aviso de Auditoría

FCA-SCA-10 Formato de Hoja de Llenado de Lista de Verificación.  
FCA-SCA-11 Formato de Reporte de Auditoría.

**Notas de auditoría:**

Programa de Anual de Auditorías del 2012 2 Periodos Jun Sep  
Autorizado por Rectoría  
Aviso de Auditoría Interna Junio 2012 Fecha: 8 Jun 2012  
Reporte de Auditoría Interna 21 de Jun 2012.  
NC'S: 7.1 5.4.2 b) Integridad SGC, 7.6 Seguimiento y Medición TIC, 4.2.4 Dir Adm y Fin, 7.5.3 Evaluación estadía, 5.3 Difusión nueva, 4.2.3, 7.1 planificación del producto,, 4.2.4 Control de Registros Dir Adm y Fin., 7.5.3 identificación y Trazabilidad eval estadía.  
Área de Oportunidad: Enfoque Holístico de la auditoría, enfoque de procesos. (conclusiones Sistemicas)

**Procesos / Funciones Auditados:**

**Proceso (para SGC)::** Acciones Correctivas / Preventivas

**Métricos de desempeño:** Numero de Acciones Correctivas / Preventivas

**Entradas:** Solicitudes de Acciones Correctivas / Preventivas

**Salidas:** Acciones Correctivas  
Acciones Preventivas

**Documentos/Registros:** PCA-SCA-05 Acciones Correctivas  
PCA-SCA-06 Acciones Preventivas

**Notas de auditoría:**

Adm y Finanzas  
AF-II-AI 7.4.1 P-AF-02 Proc Selección y Evaluación de Proveedores.  
NC. No se encontró evidencia de Reevaluación de Proveedores.  
Causa: Carga de trabajo y lo poco practico del procedimiento de Evaluación de Proveedores  
Acciones:  
Revisión de Procedimiento  
Capacitación del personal  
Seguimiento de la aplicación,  
Acción Correctiva Cerrada y efectiva Jul 2011. 19 04 2012 producto no conforme  
Acción Correctiva DC-04-PMC registro de calificaciones fuera de tiempo  
Cr. Falta de organización para lograr los concentrados de los organizaciones.  
Acción:  
Definir Fechas de entregas de actividades de los alumnos que permita tener holgura.  
Sts. Abierta  
DC-11-AI 7.5 PC-DC-01 Política de manual de asignatura no se cumple carrera mecánica. 05/07/2012  
CR: Carencia de un programa de liberación de manuales.  
Acciones:  
Elaboración de Manual de Asignatura  
Liberar los manuales de asignatura  
Modificación de la política 1  
STS: Abierta.  
SE-01-RD 06/06/2011 pudieran existir aspectos no incluidos en el reglamenta internos por cambio de nivel de 5b a 5A  
CR. Cambios en los requisitos de programa educativo de Nivel y en base a competencias.  
Acción: Cambio al reglamento interno  
Reglamento aprobado en Jun 19 del 2012.

<b>Proceso (para SGC):</b> Diseño y Provisión de Educación Continua
<b>Métricos de desempeño:</b> % egresados que toman los cursos. Medición de la satisfacción del cliente
<b>Entradas:</b> Catalogo de Clientes. Catalogo de Cursos Necesidades de Cursos
<b>Salidas:</b> Cursos Diseñados Cursos Impartidos
<b>Documentos/Registros:</b> Catalogo de Cursos Lista de Clientes Programa Anual de Educación Continua F-VI-03
<b>Notas de auditoría:</b> Cursos de Moodle Curso Usos de TICS VI/TIC-002-12 40 Horas Hoja de Servicios de Capacitación de Educación Continua. Con Desglose de Unidades Temáticas. Hoja de Servicio de Capacitación de Educación Continua F-VI-15-RI Encuesta Evaluación el Servicio de Capacitación Referencias Bibliográficas Perfil del facilitador. Evaluación de la Satisfacción excelente y muy bien curso de Moodle

<b>Proceso (para SGC):</b> Administración de Recursos Humanos.
<b>Métricos de desempeño:</b> Cumplimiento con dotación de personal: No Personal seleccionado/Requerido Cump. Capacitación: Numero de personal capacitado / personal programado a capacitar
<b>Entradas:</b> Personal Requerido Necesidades de Competencia
<b>Salidas:</b> Personal Contratado Competencias Desarrolladas
<b>Documentos/Registros:</b> Selección y Contratación PCA-AF-01 Procedimiento para competencia, formación y toma de conciencia. PCA-AF-02
<b>Notas de auditoría:</b> Indicador Dotación de Personal= 4/4 Ene-abril 2012 Indicador Capacitación: 1/1 Ene-Abril 2012. Competencia: Selección y Evaluación: Curricula. Escolaridad y experiencia. Exámenes de conocimientos Examen de oposición personal docente Entrevista Director. Jefes de Oficina Profesor de Asignatura Alfredo Vidal Jefe Of Agrobiotecnología v Carrillo Robledo Esperanza Jefe Of. v Raúl Morales Tellez PA expresión oral y escrita v Ortega Reyes Norma Elizabeth Pa Cont-v Hdez Espindola Yasmin Instructora del Taller de Voz. v

**Procesos / Funciones Auditados:**

<b>Proceso (para SGC):</b> Revisión de la Dirección del SGC
<b>Métricos de desempeño:</b> Objetivos de Calidad
<b>Entradas:</b> Entradas a la revisión (5.6.2)
<b>Salidas:</b> Decisiones de Mejora de: Producto, Proceso Asignación de Productos
<b>Documentos/Registros:</b> Minutas de Revisión de la Dirección.
<p><b>Notas de auditoría:</b> Revisión Cuatrimestral Última Revisión: 8 de Junio 2012</p> <p>a) Auditorías Internas, Auditorías externas, Formación de auditores b) retroalimentación del Cliente: Revisión de quejas. Auditorías de Servicio Evaluación de Tutorías.</p> <p>c) Desempeño de Procesos y de Conformidad del Producto. 2011 Matrícula: 1250 TSU 630 Ingeniería 2012 : 1102 TSU 583 Ing. Evaluación Desempeño Docente. Promedio: PTC=4.71 PA=4.63</p> <p>d) Estado de Acciones Correctivas y Preventivas. 10 Acciones Correctivas 12 Acciones Preventivas</p> <p>e) Acciones de seguimiento revisiones de la Dirección previas.</p> <p>f) Cambios que pueden afectar el SGC. Ingenierías, Programas por Competencia, Integración de sistemas de gestión.</p> <p>g) Recomendaciones de Mejora</p> <p>Salidas: Necesidades de Recursos Programa de Desarrollo Docente.</p>

<b>Proceso (para SGC):</b> Infraestructura
<b>Métricos de desempeño:</b>
<b>Entradas:</b> Requerimientos de Infraestructura
<b>Salidas:</b> Infraestructura nueva Mantenimiento de Infraestructura.
<b>Documentos/Registros:</b>
<p><b>Notas de auditoría:</b> Infraestructura: 11 edificios 2000 a 2012 2000 9 edificios 2001 se agrega biblioteca Laboratorio Pesado (Tec. De Alimentos) Capacidad instalada para 1250 estudiantes Matrícula: 1882 estudiantes</p>



2010 Matricula 1789 %utilización: 143%

Se utiliza para eventos:  
Area Academica tipo B  
Talleres 5  
12 labs de Informática 344 equipos 66 son obsoletos.  
140 laboratorios de especializada  
Obs.  
La infraestructura corre el riesgo de ser rebasada por el incremento de alumnos en las ingenierías

**Proceso (para SGC):** Análisis De Datos

**Métricos de desempeño:** Cumplimiento

**Entradas:** Datos del SGC

**Salidas:** Análisis de Datos

**Documentos/Registros:**

**Notas de auditoría:**

Proceso de Captación 2010=698/2485=28%  
2011=797/2911= 27%  
Alumno Atendido: 2010 1789  
2011 1882  
2012 2000 (proyectados)  
Eficiencia Terminal: 2010 61%  
2011 62%  
EGETSU 2010 22% Sobre 2011 19% Sat: 2010:43 2011 42%  
Sin Recomendación 2010 35% 2011 39%

**Avance hacia la mejora continua**

Se ha establecido un proceso para la evaluación y desarrollo de los docentes con base a competencias con criterios del Perfil de PROMEP (Programa de Mejoramiento del Profesorado).

**Oportunidad de mejora**

- Mejorar el Proceso de planeación educativa para la ampliación y cambio de programas, mediante la aplicación de una metodología que les permita asegurar los resultados a través de la determinación de acciones apropiadas que aseguren su mejoramiento.
- Desarrollo de criterios de competencia donde se aplique de manera práctica las habilidades del ser, actualmente solamente enunciadas dentro de las unidades del curso.
- Establecer un modelo de medición que permita determinar cuántos docente están trabajando sus cursos con enfoque centrado en el aprendizaje y su grado de aplicación, con evidencias objetivas de planeación, ejecución y control.
- Educación Continua mejorar los criterios calificación de competencia del participante, para acreditar la competencia adquirida en el curso.
- Mejorar la Infraestructura en cuanto a capacidad instalada de salones, y red computacional, así como el mantenimiento oportuno de la mismas, ya que estas también son parte de la educación, la imagen que proyecta una universidad influye en la autoestima y animo de las personas que trabajan y estudian en ella.

**Resumen de desempeño (Requerido para auditorías de vigilancia y renovación)**

**Revisión del desempeño histórico de auditoría:**

Esta tabla se basa en la revisión de la Matriz del Historial de Auditoría y en las auditorías previas:

<b>La revisión del desempeño histórico y esta auditoría indican que la organización ha:</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>N/A</b>
¿Tomado acciones para abordar efectivamente todas las no conformidades emitidas previamente por ABS QE? (No debe haber N/C repetitivas o tendencias)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Manejado efectivamente quejas de clientes y otros?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Identificado los requerimientos legales y regulatorios?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Mantenido y mejorado consistentemente el sistema de gestión?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Para cualquier No – proporcionar información de soporte:**

No Aplicable.

**Efectividad del sistema de gestión durante el ciclo de certificación:**

El sistema de gestión de la calidad en general se encontró en cumplimiento con los requisitos establecidos, a excepción de las no conformidades reportadas en este reporte; como área de oportunidad esta incrementar la capacidad de la infraestructura tanto en las instalaciones físicas por el incremento de las ingenierías, así como la capacidad de la red, ya que también la demanda de servicios de internet se incrementa con el número de alumnos, así como por la necesidad de hacer un mayor uso de las tecnologías de la información como parte del modelo de la educación de siglo XXI.

## Registro de Asistencia

Reunión de Apertura: Fecha: 10 Jul 2012

Hora: 8:30

Reunión de Cierre: Fecha: 13 Jul 2012

Hora: 13:00

Nombre	Puesto	Apertura	Cierre
MA. Alberto Escamilla Vital	Rector	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
MCE. Juan Ángel Oropeza Estrada	Director Planeación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
L.C. Martha Laura Azuara Argüelles	Encargada de Administración y Finanzas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Lic. Antonio Mandujano Cerrilla	Abogado General	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
MAD. Marisol Flores Contreras	Directora de Enlace Académico	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MMT. Oralia Cortéz Cisneros	Encargada de la Dirección de Extensión Universitaria	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
MCP. Daniel González Spíndola	Encargado de la Dirección de Vinculación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
M en C. Juana García Morales	Directora de la carrera de Administración área Admón. y Evaluación de Proyectos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
M en C. Cristóbal Contreras Escobar	Encargado de la carrera de Mecánica	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
L. C. Claudia Eunice Rivera Morales	Representante de Dirección de la carrera de Contaduría	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
MCP. Arturo Hernán Tagle Reyes	Director de la carrera de Procesos Alimentarios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
M en C. Arnulfo Flores Martínez	Encargado de la carrera de Agrobiotecnología	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
MTI. César Adrián Ortega Crespo	Encargado de la carrera de Tecnologías de la Información y Comunicación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
MCE Ana María Felipe Redondo	Jefa del Depto. de Servicios Bibliotecarios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
MA. Leticia Flores Contreras	Jefa del Depto. de Servicios Escolares	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Nota: La lista solo muestra a los directivos presentes, pero asistieron todos los docentes que se encontraban al momento de la apertura o del cierre.

**Matriz de Auditoría**

<b>Sitio auditado:</b>	Universidad Tecnológica de la Huasteca Hidalguense	<b>Fechas de auditoría:</b> 10 – 12 Jul 2012 3.0 día(s) auditor	<b>Número total de empleados:</b> 220
<b>Dirección:</b>	Carretera Huejutla-Chalahuiyapa S/N, Colonia Tepoxteco, Huejutla de Reyes, 43000, Hidalgo, México	<b>Equipo Auditor:</b> Fernando Gutiérrez Peón	

Borrar la fila de la cláusula que no aplique:

Cláusulas del SGC	4.1	4.2	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6	6.1	6.2	6.3	6.4	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5
<b>Procesos auditados</b>																							
Ctrol Doc SGC	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	---	Y	Y	Y	Y	I	Y	--	Y	Y	--	Y	Y	Y	--	Y
Rec Hum	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	---	Y	Y	Y	Y	---	---	--	--	---	--	Y	Y	Y	--	Y
Rev Dir SGC	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	--	---	---	--	Y	Y	Y	Y	Y
Proc. Rel Ctes	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	---	Y	Y	Y	Y	Y	I	---	---	---	---	Y	Y	Y	Y	Y
Prov Serv TSU	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	---	Y	Y	Y	Y	I	Y	---	Y	Y	Y	Y	Y	Y	I	Y
Prov Serv Edu Cont	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	---	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
Aud. Internas	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	---	Y	Y	Y	Y	--	Y	---	---	---	--	Y	Y	Y	Y	Y
Ac. Correc/ Ac. Prev.	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	---	Y	Y	Y	Y	--	Y	---	---	---	--	Y	Y	Y	Y	Y
<b>Número Total de NC por Cláusula:</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0

Y = requerimiento auditado aplicable al (los) proceso(s) encontrado(s) en conformidad

M = NC mayor

I = NC menor

## Planeación de Auditoría y Matriz de Historia

**Instrucciones:** Este es un perfil histórico del desempeño del sistema de gestión. Para esta auditoría, completa esta tabla con el total de no conformidades por cláusula.

Cláusulas SGC/TS	4.1	4.2	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6	6.1	6.2	6.3	6.4	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5	
<b>Ciclo de auditoría (incluir el historial de auditorías para el ciclo completo – no solamente la auditoría actual)</b>																								
Fase 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
S6																								
S12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
S18																								
S24																								
S30																								
Renovación																								
<b>Total N/C por Cláusula</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	

<b>RAC No.</b>	<b>Asignada a:</b>
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA</b>	
<b>Requerimiento:</b>	
<b>No conformidad:</b>	
<b>Evidencia:</b>	

**(Para sistemas de gestión certificados en esquema multi-sitios, las acciones correctivas deben considerar como sea aplicable todos los sitios dentro del certificado)**

<b>IMPLEMENTACIÓN Y VERIFICACIÓN DE CONTENCIÓN / CORRECCIÓN (ES)</b>	
<i>Contención – es la acción tomada para contener la no conformidad</i>	
<i>Corrección – es la acción que es tomada para corregir la no conformidad en si misma.</i>	
<i>Para multi-sitios la contención / corrección debió considerar todo los sitios aplicables</i>	
<i>Evidencia de la verificación de que la corrección fue completada debe ser incluida con la respuesta.</i>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FECHA</b>
Listar la evidencia de corrección provista con la respuesta de la RAC:	

<b>DEFINIR LA CAUSA(S) RAÍZ</b>	
<i>Siguiendo la investigación (use una técnica como Ishikawa o pregúntese 5 veces por qué) incluya una declaración sobre lo que causó que la no conformidad ocurriera.</i>	
Por qué 1 – :	
Por qué 2 – :	
Por qué 3 – :	
Por qué 4 – :	
Por qué 5 - - :	

<b>ACCION(ES) CORRECTIVA(S)</b>	
<i>Esta(s) acción(es) es (son) para abordar la causa raíz identificada en la sección previa.</i>	
<i>Para esquemas multi-sitios la acción correctiva debe ser considerada en todo los sitios aplicables</i>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FECHA</b>
Listar la evidencia de las acciones correctivas provista con la respuesta de la RAC:	

<b>VERIFICACIÓN</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FECHA</b>

## Plan de Auditoría No: 2012-QE-37426-3/12-S

**Organización:** Universidad Tecnológica de Huasteca Hidalguense

**Fecha de entrega del plan de auditoría al cliente:** 2 Jul 2012

**Equipo:** Fernando Gutiérrez Peón, Lead Auditor.

**Contacto:** Lic. Juan Ángel Oropeza

**Tel:** 52 789 896 2088

**Fax:**

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

**Fechas de auditoría:** 9 jul – 12 jul 2012

**Duración de auditoría:** 3.0 días(s) auditor

**Norma(s) a auditar:** ISO9001:2008

**Número total de empleados:**

**NACE Code(s):** 80.3, 80.4

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

**Objetivos de auditoría:**

- Verificar el cumplimiento con los requerimientos de ISO9001 y el sistema de gestión documentado de la organización
- Que el sistema de gestión de UTHH cumple con los requerimientos contractuales, legales y regulatorios aplicables.
- Evaluar la efectividad del sistema de gestión para cumplir continuamente los objetivos especificados;
- Identificar áreas de mejoras potenciales.

Día/Turno/Hora		Procesos para la auditoría <u>Actividades/Funciones/Áreas</u>
<b>DÍA 1</b>	9 jul 12:30	Llegada
	13:00 – 16:00	Uso de las Marcas de Certificación Revisión Documental Cambios a la Organización Objetivos/Metas/Mejora continua
<b>DÍA 2.</b>	10 jul 8:30 AM	Junta de Apertura
	9:00-12:00	Procesos Relacionados con el Cliente. Medición Satisfacción del Cliente. Escolar/Biblioteca/Serv. Computo/Otros Servicios.
	12:00-12:30	Lunch
	12:45 - 14:00	Auditorías internas
	14:00– 16:00	Acciones Para la Mejora: Acciones Correctivas: Quejas de clientes/ Auditorías/Indicadores de Proceso Acciones Preventivas: Quejas de clientes/ Auditorías/Indicadores de Proceso Proyectos de Mejora.
<b>Día 3</b>	11 Jul	llegada

	8:20AM	
08:30 – 10:00		Provisión de Cursos de Educación Continua
10:05 – 12:05		Provisión del Servicio de Formación de TSU Academia 1.
12:10-12:45		Lunch
13:00-15:00		Provisión del Servicio de Formación de TSU Academia 2
15:00-16:00		Infraestructura
<b>Día/Turno/Hora</b>		
<b>DÍA 4</b>	8:20 AM	Llegada
8:30 – 10:00		Administración de Recursos Humanos
10:00 – 10:55		Análisis de Datos y Mejora Continua.
11:00 – 12:00		Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por Dirección
12:00-12:30		Lunch

**Nota:** Un auditoría de certificación de sistemas de gestión no es una auditoría de cumplimiento legal o una auditoría de certificación de producto.

**Nota:** El plan de auditoría puede cambiar durante el transcurso de la misma.

Documentación y Control de documentos será auditado en conjunto con los otros elementos

Política y Registros serán auditados a través de las instalaciones durante la auditoría

Favor de hacer los arreglos para tener la comida en el sitio a fin de mantener el enfoque de la auditoría

Favor de proveer un guía/escolta para cada miembro del equipo auditor

Favor de indicar de los PPE requeridos en sitio

Favor de tener copias disponibles para cada uno de los auditores de lo siguiente:

- Mapa del sitio
- Descripción de la planta y de los procesos /operaciones asociados
- Lista de objetivos, metas y programas. Copias de los 2 reportes anteriores de auditoría externa.
- Lista de los contratistas y/o proveedores usados en las actividades relacionadas a lo ambiental, salud y seguridad (no necesario para algunos programas, ejem ISO 9001)



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

Customer Name:	Universidad Tecnológica de la Huasteca Hidalguense	Audit Location: Carretera Huejutla-Chalahuiyapa S/N, Colonia Tepoxteco, Huejutla de Reyes, 43000, Hidalgo, México
Contact Name:	MC Juan Ángel Oropeza	
<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: 1131339</b>
Date: _____	Customer No (WCN): _____
Audit Report No. QE-2012-37426-3/12-S	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>Fernando Gutiérrez Peón</b>	3.0	X				X	7551.60	
<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: Fernando Gutiérrez Peón 13 Jul 2012  
(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.**