

Reporte de Auditoría No: QE - 37641 - 5/12 - S

Organización: **Universidad Tecnológica de la Costa Grande de Guerrero**

Contacto: Miss. Aurora Martinez

Teléfono: 01 758 5382341

Norma(s): ISO 9001:2008

Duración: 3.0 día(s) auditor

Fecha de reporte: 02/15/2016

Fechas de auditoría: 02/08/2016 - 02/10/2016

Código(s) IAF/NACE: 37/80.3

Número total de empleados verificados en sitio: **186**

Miembro (s) del Equipo Auditor Jorge Mendez - Auditor Líder,

**Alcance de certificación:**

DEVELOPMENT AND PROVISION OF EDUCATIONAL SERVICES FOR SUPERIOR UNIVERSITY  
TECHNICAL AND BACHELORS' DEGREE (ENGINEERING) PROGRAMS

DESARROLLO Y PROVISIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS PARA LOS PROGRAMAS DE TÉCNICO  
SUPERIOR UNIVERSITARIO Y DE LICENCIATURA ( INGENIERÍA)

<b>Recomendación 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>Renovación:</b> <input type="checkbox"/> Re-Aprobado <input type="checkbox"/> Re-Aprobado sujeto a Acciones Correctivas <input type="checkbox"/> Revisión de Certificación						

<b>Resultados de Auditoría:</b>	Número Total de No conformidades:	2	No. de N/C's Mayores:	0	No. de N/C's Menores:	2
---------------------------------	-----------------------------------	---	-----------------------	---	-----------------------	---

<b>Únicamente para Auditorías de Vigilancia y Re-Certificación</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>
¿Existen no conformidades repetitivas/repetidas de auditoría(s) previas?			<b>No</b>
¿Existen cambios o recomendaciones de cambios que afecten el Alcance de Certificación? (en caso afirmativo, completar la sección de cambios de la página 2)		<b>Si</b>	

<b>Auditoría de Seguimiento (Follow-Up)</b>	<b>Duración Recomendada:</b>	<b>Fechas Tentativas:</b>
<input type="checkbox"/> Se recomienda Auditoría de Seguimiento en Sitio	N/A	N/A
<input type="checkbox"/> Se recomienda Auditoría de Seguimiento fuera de Sitio	Proveer la justificación para realizar la auditoría de seguimiento fuera de Sitio	
	N/A	
<input checked="" type="checkbox"/> No se requiere auditoría de seguimiento		

Quando una no conformidad mayor es identificada se requiere una Auditoría de Seguimiento (en sitio o fuera de sitio). Durante la auditoría de Seguimiento el Equipo Auditor requiere verificar la implementación y efectividad de las acciones correctivas realizadas.

	<b>Si</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?		<b>No</b>
Si se recomienda el cambio, mencione la duración recomendada	N/A	
	<b>Fecha de Inicio</b>	<b>Fecha de término</b>
<b>Fechas para la siguiente auditoría</b>	Febrero 6, 2017	Febrero 8, 2017

<b>Acuse de recibo del reporte de auditoría</b>	<b>Reporte Final</b>	<b>Borrador</b>
Un reporte de auditoría por escrito (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 entregado al cliente al final de la auditoría, por favor indique la fecha en que le fue enviado al cliente:	02/15/2016	

Díganos su opinión – Por favor complete una breve evaluación en <http://www.abs-qe.com/survey/>

Cambios que afectan el alcance de Certificación			
<b>Instrucciones:</b>			
1. La Oficina de ABS QE debe ser contactada para aprobación antes o durante la auditoría.			
2. Para Extensiones de Alcance favor de referirse al Procedimiento QE-OPS-305.			
3. Marcar la casilla de "Si" en la tabla de la página 1 de este reporte para indicar cambios identificados.			
<input type="checkbox"/>	Cambio en la frase del alcance	<input type="checkbox"/>	Cambios en la línea de productos
<input type="checkbox"/>	Cambio / adición / eliminación de sitio(s)	<input checked="" type="checkbox"/>	Incremento/decremento en el número de empleados
<input type="checkbox"/>		<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 <i>Si la modificación de actividades afecta a otros certificados, hay que listar todos los certificados afectados en la sección de Detalles de Cambio por Número de Certificado.</i>
<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>			
Se detecta variación en el número de empleados con un número de empleados de tiempo parcial de 83 personas y un tiempo completo de 145 haciendo un total de 186 personas. Se reporta esta reducción al personal de ABS y se recibe confirmación de que la duración de la auditoría se mantiene en 3 días.			

Conclusiones del equipo auditor sobre la efectividad del sistema de gestión:	
<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"

Para auditorías de vigilancia y renovación (borrar para auditorías iniciales)	Si	No
El uso del (los) logo(s) del (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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

**Comentarios Generales:**

La auditoría se lleva a cabo de acuerdo a la agenda prevista. Se cuenta desde diciembre del 2015 con un nuevo rector en funciones, el C.P. René Galeana Salgado. Se procede a cerrar las 3 no conformidades detectadas en la auditoría anterior de ABS de acuerdo a la evidencia de implementación efectiva. En esta visita se detectan 2 no conformidades, una respecto a la profundidad de la detección de la causa raíz y otra respecto a que el proceso de desarrollo de planes y programas de estudio no fue se incluyó en las auditorías internas.

Entre los cambios principales al sistema de gestión de calidad, los responsables de carreras antes estaban a cargo del procedimiento de tutorías que ahora pasa a formar parte de las responsabilidades del área de psicopedagogía. El proceso de becas formaba parte del área de Planeación y ahora forma parte de la Secretaría Académica.

**Sitios Auditados:**

Universidad Tecnológica de la Costa Grande de Guerrero-Carretera Nacional Acapulco-Zihuatanejo Km. 201-Ejido El Cocotero-Petatlán-Guerrero-México-40830-194-0-Main Site

<b>Exclusiones (Únicamente SGC)</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>
¿La organización ha excluido algún requerimiento normativo de su sistema de gestión? (verificar que las exclusiones y justificaciones estén 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	Las etapas de los procesos del sistema llevan a cabo verificaciones mediante indicadores de seguimiento en sus procesos y no son requeridas validaciones adicionales.		
7.5.5	Punto no aplicable ya que se considera el producto como el proceso educativo y no es preservable o almacenado de alguna manera.		
<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> Vigilancia, Cafetería, Internet, Mantenimiento a fosas sépticas, aire acondicionado, subestación eléctrica.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En caso afirmativo, ¿la organización tiene implantados controles adecuados sobre los procesos sub contratados?  *Se mantienen contratos para estos servicios subcontratados, revisado en revisión documental.		<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>Turno</b>	<b>Hora de inicio del turno</b>	<b>Hora de término del turno</b>
Matutino	8:00-	16:00 hrs
<b>Auditoría a todos los turnos (Requerido para todos los estándares)</b>		
¿Todos los turnos fueron 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>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>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 y mantenido?	<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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

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

Audit. No.	Cláusula No.	Item No.	Evidencia de implantación efectiva (Indicar N/A si no hubo N/C)
R	4.2.3	1	<p><b>Requerimiento:</b> El procedimiento P-CCA-01 Procedimiento para la Elaboración de Procedimientos establece en VII. Responsabilidades en la secuencia 1 que el Elaborador de Documentos Establece que todos los documentos, datos del SGC poseen un código del tipo: X-YYY-ZZ.</p> <p><b>No conformidad:</b> Dos de más de 10 documentos revisados, no evidenciaron codificación.</p> <p><b>Evidencia:</b> “Análisis Situacional del Trabajo” en TSU – OCI y “Folleto de Promoción” en Promoción.</p> <p><b>Situación actual:</b> Se atiende esta no conformidad con la acción correctiva no AEX-001 y 002 respecto a documentos controlados en 2 áreas distintas. Se detectó que el folleto de promoción estaba considerado como un artículo promocional y no como un documento. Se integra y diseña la información para el folleto, se autorizó por el área de vinculación y se procedió a imprimir en los tirajes para el folleto autorizado como DPYD-01, así mismo se atendió como no conformidad de la evidencia de Análisis Situacional del Trabajo como documento guía utilizado en otras universidades razón por la que se omitió su codificación, integrándose ahora como documento controlado con código D-DCR-01 en el sistema. Se encontró cumplimiento en estos 2 casos como en + 15 casos de documentos diferentes revisados durante esta auditoría.</p> <p>De acuerdo a la evidencia de implementación revisada en esta auditoría se considera como una no conformidad cerrada de forma efectiva.</p>
R	Reglas de Uso de Marca [http://www.abs-qe.com/es/recursos/MARK RULE.pdf]	2	<p><b>Requerimiento: Las Reglas de Uso de Marca establecen las siguientes condicionantes para uso de la marca de ABS QE:</b></p> <p>1. Las Marcas (símbolos/logotipos) pueden ser usados solamente en correspondencia, literatura y material publicitario y no deben ser usados más que en conexión con los bienes o servicios descritos en el alcance del certificado de cumplimiento. Los símbolos pueden ser usados solamente en los materiales (por ejemplo: membrete publicidad, folletos, facturas, etc.), relativos a la empresa en particular y procesos/líneas de productos que estén dentro del alcance de la certificación. La siguiente tabla proporciona una guía en el uso de las Marcas para distintos tipo de empaques y literatura.</p> <p>Referencia: <b>En Productos: No permitido (Nota 1)</b></p> <p><b>Nota 1:</b> Representa productos tangibles o un producto en un empaque individual, contenedor, etc. En el caso de actividades de ingeniería, pruebas y análisis, esto pudiera ser un dibujo, lista de materiales, lista de especificaciones, reporte o certificado de prueba o análisis.</p> <p><b>No conformidad:</b> Un documento que se considera como producto muestra el sello de ABS QE.</p> <p><b>Evidencia: Libro:</b> “Programa de Tutorías Universitarias con Enfoque de Valores” (ISBN:978-607-95963-0-9) – [Literatura editada por la UTCGG con ISBN que en la portada incluye los sellos del Gobierno del Estado, Red CONOCER, Universidades Tecnológicas y ABS Quality Evaluations con Número de Certificado.]</p> <p><b>Situación actual:</b> Se atiende esta no conformidad con la acción correctiva no AEX-003-1501. Se detecta que el personal a cargo del diseño de materiales desconocía las reglamentaciones de uso de logo. Se procede a difundir las reglamentaciones de logo al personal responsable de las áreas. Se encontró evidencia de adecuado uso de logo en lonas, formatos y folders de documentos, así como en la página oficial de la universidad.</p>

			De acuerdo a la evidencia de implementación revisada en esta auditoría se considera como una no conformidad cerrada de forma efectiva.																
R	4.2.4	3	<p><b>Requerimiento:</b> El procedimiento para el Control de los Registros (P-CCA-03) establece en VII.1 que el responsable de llenar los registros Registra en los formatos definidos en los documentos del SGC cuidando los siguientes aspectos: Que la información esté completa y legible</p> <p><b>No conformidad:</b> Para realizar el proceso de titulación se registran en línea por el pasante sus datos personales en la “Solicitud de Registro de Título y Expedición de Cédula Profesional”. Sin embargo, en el renglón de “Correo Electrónico” el cual debe ser personal del pasante, se está utilizando “ <a href="mailto:titulacion_0014@hotmail.com">titulacion_0014@hotmail.com</a> ” el cual es administrado únicamente por personal de la Subdirección de Servicios Escolares.</p> <p><b>Evidencia:</b> Los casos revisados fueron:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Matrícula</th> <th>Nombre</th> <th>Carrera</th> <th>Fecha Solicitud</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>120901126</td> <td>Pérez Sánchez Rocío</td> <td>TSU RRHH</td> <td>24 sep 2014</td> </tr> <tr> <td>120903054</td> <td>Hernández Rodríguez Pablo</td> <td>TSU Mnto. – Instal.</td> <td>08 oct 2014</td> </tr> <tr> <td>120903028</td> <td>Palacios Casarrubias Juan</td> <td>TSU Mnto. – Instal.</td> <td>30 sep 2014</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Situación actual:</b> Se atiende esta no conformidad con la acción correctiva no AEX-004-1501. Se detecta que la práctica implementada se había llevado acabo por falta de compromiso del alumno y porque no se consideró que hubiera algún conflicto con el procedimiento de control de registros respecto a que la información no estuviera completa. Se implementa la hoja de responsiva F-DSE-49, solicitud de registro de título y expedición de cédula profesional sin el uso del correo institucional, y modificación de políticas en titulación. Se muestrearon diferentes casos en donde ahora el registro se llena de forma completa. Esto en 5 de 5 con información completa respecto a el correo del alumno. (Alumnos con número de matrícula 120906143 Jhonatan Ramos Texta, 130903008 Lobato Cervantes Francisco Javier, 130907006 Solís Parra Estefanía, 130901068 Rodimiro Pompa López, 130906132 Villegas Martínez Jesús Ismael en cumplimiento).</p> <p>De acuerdo a la evidencia de implementación revisada en esta auditoría se considera como una no conformidad cerrada de forma efectiva.</p>	Matrícula	Nombre	Carrera	Fecha Solicitud	120901126	Pérez Sánchez Rocío	TSU RRHH	24 sep 2014	120903054	Hernández Rodríguez Pablo	TSU Mnto. – Instal.	08 oct 2014	120903028	Palacios Casarrubias Juan	TSU Mnto. – Instal.	30 sep 2014
Matrícula	Nombre	Carrera	Fecha Solicitud																
120901126	Pérez Sánchez Rocío	TSU RRHH	24 sep 2014																
120903054	Hernández Rodríguez Pablo	TSU Mnto. – Instal.	08 oct 2014																
120903028	Palacios Casarrubias Juan	TSU Mnto. – Instal.	30 sep 2014																

**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**

**Procesos / Funciones Auditados:**

<b>Procesos (para SGC):</b> Diseño de planes y programas de estudio
<b>Métricos de desempeño:</b> N/A
<b>Entradas:</b> Análisis Situacional de Trabajo, Solicitud de Apertura
<b>Salidas:</b> Apertura de programa, distribución cuatrimestral de carrera actual modificada o nueva carrera
<p><b>Documentos/Registros:</b>            Metodología para Análisis situacional del trabajo            Distribución cuatrimestral con competencias profesionales enviado por Coordinadora Nacional            Oficios de Autorización de apertura de programa por la CGUTyP            Distribución Cuatrimestral de la Carrera de TSU en OCI – NI en Competencias Profesionales            Hojas de Asignatura con Desglose de Unidades Temáticas para las materias del programa            Criterios Generales para la Planeación, el desarrollo y la evaluación, en la Implantación de los Programas Educativos por Competencias Profesionales [Secretaría de Educación Pública – Subsecretaría de Educación Superior – Coordinación General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas.            F-DCR-26 Secuencia Didáctica Cuatrimestral.</p>
<p><b>Notas de Auditoría:</b></p> <p>El proceso de diseño de planes y programas de estudio fue auditado en 3 carreras de esta institución encontrando cumplimiento. Se detectó una no conformidad menor respecto a auditorías internas ya que no se encontró evidencia de que el proceso de diseño de planes y programas haya sido auditado durante el 2015 (cuya responsabilidad es parcial en conjunto con la Coordinación General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas). En las carreras se encontró cumplimiento en la implementación de este proceso.</p> <p>En la carrera de TSU en procesos alimentarios se realizaron varios cambios durante el 2015. En septiembre del 2015 entra en vigor los cambios ya analizados desde el 2014. Se incrementaron las horas de las materias de ciencias básicas. Se separa la asignatura de informática y se integra la asignatura de biología en primer cuatrimestre. Evidencia: Plan de estudios vigente septiembre 2015 F-CAD-SPE-31-MC-5B-14. A la fecha la Coordinadora nacional ha entregado formalmente la distribución cuatrimestral de la carrera de TSU en procesos alimentarios. En marzo 2015 se lleva acabo AST en coordinación con el personal de planeación. Evidencia de invitación del 18 junio 2014 para responsable de carrera para reunión de diseño curricular. Invitación formal 19 junio 2014 oficio No 514.2.314/2014. Turno de comisión asignada con fecha 24 junio 2014, para visita a Tepic, Nayarit a la reunión de diseño curricular. Evidencia de informe de comisión del 30 junio al 4 de julio 2014. Evidencias de minutas de trabajo (revisión y verificación al diseño): Minuta de trabajo de cuerpos colegiados del 4 febrero 2014 en Ciudad de México. Se determinaron como acuerdos en esta reunión 4 julio 2014: 1)revisión de materias de ciencias básicas, 2) elaboración de formato de cambios de mapa curricular de TSU, 3) Elaboración de avance en cambios a hojas de asignatura, 4) Integración de equipos de trabajo para nuevas asignaturas: Biología y Físicoquímicas de acuerdo al marco de referencia de CASEI. Evidencia de AST de Marzo 2015, TSU en alimentos, reporte taller, se requiere fortalecer idioma Inglés, fortalecer el manejo de normas específicas, actitudes de fomentar análisis, pro-actividad y eficiencia, fortalecer implementación de mecanismos de conservación de alimentos, así como orientación a situaciones reales y aprendizaje en el uso de software de monitoreo de los procedimientos alimentarios. Evidencia de validación del diseño por parte de la Coordinadora Nacional con fecha del 23 de noviembre del 2015 entregándose contenidos curriculares de 2° cuatrimestre incluyéndose evidencia de los cambios a planes y programas de estudio. Respecto a la Ingeniería no se presentaron cambios. Correo de primera entrega de coordinadora general de entrega de primer cuatrimestre, correo del 12 agosto 2015.</p> <p>En la carrera de Ingeniería en metal mecánica. Evidencia de AST respecto a los cambios sugeridos por</p>



empleadores y empresarios con fecha del Mayo del 2013. Entre las sugerencias se solicita fortalecer la comunicación oral y escrita, idioma inglés, actualización constante, enfoque a proyectos hacia necesidades reales del sector productivo, así como actitud de servicio. Evidencia de oficio no 514.2.340/2014 en el arranque de modificaciones a planes de estudio y convocatoria para reunión en UT de Campeche del 7 al 11 de julio 2014. Evidencias de propuestas a modificaciones a contenidos temáticos de algunas asignaturas a fin de integrar sugerencia de academia de ciencias básicas a nivel nacional para incrementar los tiempos en el área de ciencias básicas, minuta de reunión con cambios curriculares en mapas de TSU e ingeniería en 1°, 2°, 3°, 4°, 7° y 8°, cambios en hojas de asignatura y actualización de formatos oficiales de plan de estudios. Siguiendo reunión del 23 de julio en oficinas de CGUTyP en la ciudad de México. Oficio de envío de Coordinadora con la actualización incluyendo distribución cuatrimestral de carrera TSU en mecánica área automotriz.

En la carrera de Mantenimiento Industrial se encontró evidencia de cambio curricular en cumplimiento durante el 2014 y 2015. Evidencia AST Marzo 2015 Perspectivas de media a alta en perspectiva de empleo con empleadores. TSU en mantenimiento área instalaciones. Se cuenta con evidencia de minuta de reunión de comité nacional del 30 junio al de julio 2014. Evidencia de minuta de 2da reunión en Cd. de México del 14 al 18 julio 2014. Se acuerda actualización de hojas de asignaturas, mapa cuatrimestral, perfil ejecutivo, perfil profesional, matriz de competencias y plan de estudios. Se tuvo una reorganización para acreditar COPAES con 800 horas en asignaturas de ciencias básicas. Envío de hojas de asignatura del 12 de agosto del 2015 por parte de la Coordinadora nacional respecto a nuevos planes de estudio, oficio a rectoría no 514.2.707/2015 del 23 noviembre 2015 1° y 2° cuatrimestre. Evidencia de nueva distribución cuatrimestral de la carrera de TSU en mantenimiento área instalaciones en competencias profesionales.

<b>Procesos (para SGC):</b> Proceso de enseñanza aprendizaje
<b>Métricos de desempeño:</b> matrícula inicial, matrícula final, % deserción, % egreso, % eficiencia terminal
<b>Entradas:</b> Planes y programas de estudio, normativa académica interna y de subsistema de universidades tecnológicas, alumnos inscritos y reinscritos.
<b>Salidas:</b> Calificaciones parciales y finales, alumno que requiere apoyo psicopedagógico, alumno egresado.
<b>Documentos/Registros:</b> Carga horaria, evaluación docente, avance programático de asignatura, reporte de asesoría, control de asistencia, concentrado de calificaciones parciales, actas de evaluación final, secuencia didáctica cuatrimestral.
<p><b>Notas de Auditoría:</b></p> <p>Se auditaron las carreras que no fueron auditadas en la pasada auditoría de recertificación, encontrando condiciones controladas en los procesos académicos de acuerdo a los lineamientos establecidos a nivel de subsistema educativo de Universidades Tecnológicas. En 4 áreas se evaluó de forma detallada a los responsables de carrera respecto a las evidencias de desarrollo de planes y programas de estudio encontrando cumplimiento en todos los casos en la parte que corresponde directamente a la Universidad ( Ver sección de notas respecto a Diseño de planes y programas de estudio). El proceso de Asesorías y Tutorías fue auditado con el responsable de Apoyos Psicopedagógicos encontrando cumplimiento (Ver sección de notas de auditoría respecto a este proceso).</p> <p>En las 4 carreras evaluadas se encontró adecuada evidencia de planeaciones, objetivos, controles y registros en cumplimiento del proceso de enseñanza aprendizaje mostrando cumplimiento en su implementación. Se encontró evidencia de carga horaria, control interno del desempeño docente, evaluación docente por parte de los alumnos, programación y control de prácticas en talleres y laboratorios, calendario de exámenes parciales y acciones remediales, programa establecido de prácticas, visitas y viajes, reporte de avance programático de asignatura, reporte mensual de asesorías, control de asistencias, concentrado de calificaciones parciales, acta de evaluación final, secuencia didáctica cuatrimestral. Se anexan los muestreos realizados en concentrados de calificaciones y secuencia didáctica cuatrimestral, evidencias muestreadas encontradas en cada área de carrera y que fueron encontradas en cumplimiento.</p>
<p>P.E. Procesos Alimentarios TSU en procesos alimentarios Grupo 1ªA    Materia: Álgebra lineal    maestro: Ing. Fátima Radilla Muñoz</p>



<p>TSU en procesos alimentarios Grupo 4°A Materia: Fund.operac. unitarias maestro: Ing. Iván Rivera Chávez Ingeniería en proc. alimentarios Grupo 7°A Materia: metodología de la invest. Maestro: José Luis Espinosa Calificaciones completas evaluadas de TSU 1° A y de Ingeniería en 7°A, asesorías revisadas de Fundamentos de operaciones unitarias con asesor Ing. Ivan Rivera Chávez, Microbiología con asesor maestra Josefina Espinoza enriquez.</p> <p>P.E. de Energías renovables TSU en Energías renovables 1°A Química básica maestro: MI Carlos Solorio Quintanilla. TSU en Energías renovables 1°A Desarrollo sustentable Ing. José Roberto Colón. Ingeniería en Energías renovables 7°A Sistemas Eléctricos maestro: Ing. Juan de Dios Carranza. Asesorías evaluadas de 3°A Energías renovables maestro: MI Carlos Solorio Quintanilla, Calidad y estadística Ing. Kenia Santos y 1°A Química básica maestro: MI Carlos Solorio Quintanilla.</p> <p>P.E. Mantenimiento Industrial TSU Mantenimiento Industrial Integradora II 5° cuatrim. MA Juan De Dios Carranza Ingeniería en Metalmecánica Sist. y redes industriales automatizados, Ing. José Jaime Torres Ingeniería en Metalmecánica Diseño mecánico Ing. Adolfo Ponce.</p> <p>P.E. Mecánica área Automotriz TSU Inyección electrónica Maestro: Isidoro Gómez Herrera cuatrimestre septiembre-diciembre 2015. TSU Motores de combustión interna Unidad: Motores diesel cuatrimestre septiembre-diciembre 2015. Ingeniería Ecuaciones diferenciales aplicadas Grupo 8°C Ingeniería Dirección de equipos de alto rendimiento Grupo 9°A</p>
--

<p><b>Procesos (para SGC):</b> Promoción</p>
<p><b>Métricos de desempeño:</b> Incrementar un 5% la matrícula actual, difundir permanencia del modelo educativo en al menos el 90% en instituciones de educación media superior en zona de influencia.</p>
<p><b>Entradas:</b> Programas de visitas a escuelas de educación media superior, programa de visitas en las instalaciones universitarias, ferias educativas.</p>
<p><b>Salidas:</b> Campañas de promoción</p>
<p><b>Documentos/Registros:</b> P-PYD-02 Visitas de promoción F-PYD-02 Programa de visitas a instituciones de educación media superior F-PYD-03 Programa de visitas guiadas a universidades F-PYD-04 Programa de visitas a comunidades de la región</p>
<p><b>Notas de Auditoría:</b></p> <p>Se cuenta con implementación de diferentes tipos de visitas de promoción a fin de incrementar la matrícula actual, así como indicadores de avance para evaluar la efectividad en las campañas de promoción realizadas. Se encontró evidencia de un proceso en cumplimiento de acuerdo a las evidencias obtenidas. Ejemplos de últimos eventos realizadas en campañas de promoción, encontrando cumplimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Evento Invitación al Foro especial de participación Juvenil 8 de enero 2016.</li> <li>2) Reunión nacional de vinculación con U.T. de Morelia 12 enero 2016.</li> <li>3) XX Encuentro Nacional Deportivo y Cultural de UT's región VII.</li> </ol> <p>Así mismo se cuenta con actividades de cobertura en eventos institucionales que se controla a través de solicitudes emitidas y ordenes de trabajo para la realización de las actividades de cobertura. Procesos encontrados en cumplimiento.</p>

<b>Procesos (para SGC):</b> Auditorías internas, acciones correctivas y preventivas
<b>Métricos de desempeño:</b> N/A
<b>Entradas:</b> Requerimientos internos, status e importancia de los procesos, acciones correctivas previas.
<b>Salidas:</b> Reportes y registros de auditorías, acciones correctivas y preventivas emitidas de forma efectiva.
<b>Documentos/Registros:</b> P-CCA-04 Auditorías internas F-CCA-11 Plan de auditorías F-CCA-14 Reporte de auditorías internas F-CCA-15 Acciones correctivas F-CCA-21 Programa anual de auditorías
<b>Notas de Auditoría:</b>  <p>Se consideran 2 auditorías internas en el año, la última auditoría interna se realizó en noviembre del 2015 encontrándose 2 no conformidades. Se cuenta con evidencias de programa anual de auditoría en donde se realizaron desfases en las auditorías por cambio en el consejo directivo y por cambio del puesto de rectoría. Se cuenta con evidencias de planes y reportes de auditorías internas encontrando cumplimiento en los registros evaluados y las respuestas emitidas por parte de las áreas. Se emite una no conformidad respecto a que existen requisitos de la norma que no han sido auditados, en específico cláusulas del proceso de diseño y desarrollo de planes y programas de estudio ( Ver sección de no conformidades en este reporte de auditoría respecto a 8.2.2).</p> <p>En 2 de 5 acciones correctivas revisadas no se detecta la causa raíz detectada a profundidad. Se anexa el muestreo realizado (3 acciones correctivas están en la sección de no conformidades previas que se cerraron de forma efectiva, las 2 restantes sin causa raíz a profundidad se anexan a continuación, respecto a la redacción de la no conformidad ver sección de no conformidades en este reporte de auditoría respecto a 8.5.2 ).</p> <p>Acción correctiva respecto a 4.2.3 Se levanta una no conformidad respecto a 4.2.4 en el procedimiento P-BEC-01 se detecta que no se cumple con el procedimiento al encontrar ausencia de convocatoria, tanto para el evento de becas institucionales deportivas y culturales ni para el de beca de alimentos. Aunque si se llevó a cabo una revisión y actualización con el resto de los documentos del sistema, todavía no se conoce porque el personal que administra las becas no actualizó su procedimiento para los casos de beca que tienen un proceso diferente. Se actualiza el procedimiento y se dá seguimiento a la autorización de beca deportiva.</p> <p>Acción correctiva respecto a 7.2.1 Se detecta que el formato F-DCR-31 (lista de alumnos en inducción) no en todos los alumnos se contaba con asistencia. Diferentes alumnos inscritos no estaban tomando el curso propedéutico. Se detecta en la causa raíz: 1) No existe proceso de selección, 2) se inscriben los alumnos que tienen varias opciones de estudio en otras universidades, 3) No se presentan cuando son aceptados en otra universidad, 4) Las listas no tienen el registro de las asistencias al curso de los alumnos que no se presentan en la universidad aunque ya estén inscritos. Sin embargo todavía no se conoce porque el personal no actualizó su procedimiento que solicita: curso de inducción P-DCR-01 Política no 2 "El curso de inducción será impartido solamente a los alumnos legalmente inscritos". Se procedió a realizar una reunión para modificar el procedimiento.</p> <p>Se cuenta con 17 acciones preventivas durante el 2015, que van desde modificaciones preventivas a formatos, presentación de información estadística, implementación de mejoras como bitácoras de información, regularización de la asistencia de alumnos a cursos de inducción en nuevo ingreso, encontrando cumplimiento.</p> <p>AP-024-171115 Acción preventiva respecto a riesgo de que al analizar los resultados no se identifique que asignatura impartió cada uno de los docentes. Se modifica el proceso de inscripción para buscar que sea obligatoria la asistencia al curso de inducción.</p> <p>AP-021-171115 Acción preventiva respecto a que se corre el riesgo de no identificar el avance y resultado de la práctica, así como el cumplimiento de los objetivos del programa de asignatura. Se implementan bitácoras</p>

de registro en las prácticas que plasman ahora las observaciones y resultados, así como las asistencias de los alumnos y la medición de tiempos de las prácticas para su monitoreo.

<b>Procesos (para SGC):</b> Inscripción, Reinscripción, Titulación TSU y Licenciatura
<b>Métricos de desempeño:</b> Nivel de matrícula, nivel de egreso.
<b>Entradas:</b> Registro de ingreso, documentación requerida al aspirante, requisitos para titulación, requerimientos internos, requerimientos de Dirección General de profesiones.
<b>Salidas:</b> Alumno inscrito o reinscrito, matrícula, expediente actualizado, boleta de inscripción, título y cédula Profesional
<b>Documentos/Registros:</b> F-DSE-01/R6 Solicitud de Ingreso Documentación del estudiante en expediente SAIUT P-DSE-02 Inscripción P-DSE-03 Reinscripción P-DSE-07 Bajas P-DSE-09 Titulación P-DSE-05 Integración y control de expedientes de alumnos P-DSE-10 Control administrativo de calificaciones finales Certificado de Terminación de Estudios
<b>Notas de Auditoría:</b>  Se detecta ahora que el Folleto promocional D-PYD-01 se incluye como parte de la documentación controlada en el sistema y que se mantiene actualizado y vigente para el nuevo ciclo escolar 2016. Se verificó la implementación de los procesos de inscripción y reinscripción para los alumnos de TSU y Licenciatura encontrando cumplimiento en los controles, y registros resguardados. Se cuenta con adecuadas reglamentaciones y políticas de operación propias del subsistema de universidades tecnológicas. Se solicitó información sobre las reglamentaciones respecto al uso confidencial de los datos del alumno, encontrando que el expediente del alumno se considera que la reserva aplica debido a que se pone en riesgo la seguridad de las personas. Se revisó el resguardo de expedientes encontrando cumplimiento en los muestreos realizados, se anexa la información obtenida. Evidencias en expedientes de alumnos vigentes en diferentes carreras y cuatrimestres respecto a registros de inscripción, curp, reinscripción, certificado bachillerato y acta nacimiento.  Matrícula: 120903016 Ingeniería mantenimiento industrial 8° cuatrim. Jesús Gersaín Ramírez Ramírez Matrícula: 130906106 Ingeniería en metalmecánica 8° cuatrim. Eliazar García Nava Matrícula: 130907043 Ingeniería en Tecnologías de la información 8° cuatrim Luis Ángel García Beltrán Matrícula: 050901087 Ingeniería en desarrollo e innovación empresarial 8°cuatrim Cosme A. Ramírez Aguilar. Matrícula 150910009 TSU en operaciones comerciales internacionales 2°cuatrim. Sotelo manzanares Elizabeth. Matrícula 150903065 TSU en mantenimiento área instalaciones 2° cuatrim. Lozano Méndez Ramiro. Matrícula 140909116 TSU en gastronomía 5° cuatrim. Rendón Jaramillo Juan Carlos. Matrícula 150906049 TSU en mecánica automotriz 2° cuatrim. Bailón de la Cruz Carlos Alberto Matrícula 140904022 TSU en procesos alimentarios 5° cuatrim. Ramos Alonso Diana Belén Matrícula 150904007 TSU en procesos alimentarios 2° cuatrim. Villalba Torres Melizza  Se muestrearon expedientes con bajas encontrando cumplimiento, FDSE-43 cédula final de desempeño se anexa la evidencia revisada:  Matrícula 130906084 TSU Mecánica área automotriz alumno: Luis Antonio Arzate Martínez.  Matrícula 090901038 Ingeniería en desarrollo en innovación empresarial alumno: Bahena Rico Víctor Manuel.

Matrícula: 060902022 Ingeniería en desarrollo en innovación empresarial alumno: Gutiérrez González Gloria Michel.

El proceso de Titulación tanto en TSU como en Licenciatura fue encontrado en cumplimiento de acuerdo a los requisitos aplicables a la titulación y muestreos realizados. Se anexa la información revisada en este muestreo encontrado en cumplimiento:

TSU en administración área recursos humanos Ricardo Juárez Reyes matrícula 120901049 cédula 09309224.

TSU en Mecánica área automotriz Eduardo Sotelo Patricio matrícula 120906044 cédula 09309911.

TSU en Mantenimiento Área instalaciones César Omar Mejía González matrícula 130503067 cédula 09309096.

TSU en Información y comunicación Área sistemas informáticos Alexis Zuñiga Arrizon matrícula 120907067 cédula 09309297.

TSU en Turismo Área hotelería Ramiro Cuevas Sandoval matrícula 100905060 cédula 8079927.

TSU en Información y comunicación Área sistemas informáticos Elida López Ramírez matrícula 100907015 cédula 8184213.

TSU en Información y comunicación Área sistemas informáticos Jonathan Molina Peralta matrícula 110907105 cédula: 09074424.

Ingeniero en Mantenimiento Industrial Richard Arteaga Nambo matrícula 100903007 cédula 09308784

Ingeniero en Desarrollo e innovación empresarial Adel Gutiérrez Ríos matrícula 100901147 cédula 9625045.

Ingeniero en Desarrollo e innovación empresarial Luis Felipe Bello Gutiérrez matrícula 080901002 cédula 8074269.

Licenciada en Gestión y desarrollo turístico Reyna Yazmín Portano Rodríguez matrícula 100905069 cédula 09308849.

**Procesos (para SGC):** Revisión por la Dirección

**Métricos de desempeño:** Indicadores de desempeño de los procesos y de administración del sistema

**Entradas:** Requerimientos de información especificados en 5.6.2 de la norma

**Salidas:** Decisiones y acciones relacionadas con la mejora de los procesos, necesidades de recursos

**Documentos/Registros:** Minuta de revisión por la Dirección.

**Notas de Auditoría:**

Se revisó la última revisión por la dirección del 5 febrero del 2016 y de Septiembre 2015. Se revisa la encuesta de clima organizacional aplicada a 114 empleados. Se revisa al estudiante la encuesta a alumnos en servicios de apoyo al estudiante. En general los objetivos de calidad se cumplieron. En el objetivo de calidad respecto a servicio de apoyo al estudiante se cambió a 2 cocesionarios en cafetería, se considera implementar una mejor cafetería con apoyo de nuevos subcontratista. En el período 2015-2016 se incrementa la matrícula en un 13.3% ( 928 alumnos 2015-2016 vs 819 2014-2015, se revisaron el cumplimiento 100% en el desarrollo de os programas educativos en cada programa educativo, objetivo no 3 con una meta del 8.0% de satisfacción de servicios de apoyo al estudiante con un 7.82% , objetivo no 4 eficiencia terminal incrementar en un 3% por cohorte generacional en comparación con cohorte generacional

anterior con un incremento esperado en 7.3%. Como aspectos de mejora se trabaja en ampliación de cobertura de red de internet, mejora en tiempos de respuesta a los trámites y revisión de información en línea. Se mejora en instalaciones y se construye edificio de Gastronomía y un segundo edificio de docencia. Se trabaja en un proyecto de mejora para construcción de cafetería propia de la universidad, mejoras en biblioteca con infraestructura en sistemas y mayos acervo, se trabaja en mejoras en el servicio en el transporte de los alumnos, mejora en el servicio médico, mejora en servicios de psicopedagogía y deportes. Se revisaron los indicadores académicos de las carreras para evaluar desempeño por áreas de la organización. Proceso de revisión directiva encontrado en cumplimiento.

<b>Procesos (para SGC):</b> Asesorías y Tutorías
<b>Métricos de desempeño:</b> Número de sesiones impartidas al año, % de cumplimiento 85% real vs. Meta 80%
<b>Entradas:</b> Programa de Tutorías
<b>Salidas:</b> Tutorías llevadas a cabo.
<b>Documentos/Registros:</b> P-PSC-02 Organización y Control de Tutorías F-PSC-01 Recorrido de Tutoría F-PSC-05 Formato de seguimiento tutorial individual F-PSC-04 Registro de asistencia a tutorías F-PSC-03 Reporte cuatrimestral de tutoría grupal. P-PSC-01 Apoyo psicopedagógicos. F-PSC-06 Ficha de canalización individual.
<b>Notas de Auditoría:</b>  Se encontró evidencia de recolección de los materiales anteriores (26-30 enero 2015), sustitución en medio magnético, minutas de acuerdo con maestros 27 febrero 2015, evidencia de acuerdos y reunión de trabajo de tutores para actualización y mejora del manual “Tutorías Universitarias con enfoque a valores” Cuatrimestre- Enero-abril 2015 (27 febrero 2015). Segunda reunión el 25 marzo 2015 evidencia de minuta de acuerdos. Se cuenta actualmente con 54 tutores en el tetramestre enero-abril 2016  TSU Área recursos humanos Mtro. José Ángel Castro Solís 1° D TSU Tecnologías de la información y comunicación área sistemas informáticos Mtro. Benjamín Bustos Carpinteyro. 1B TSU Tecnologías de la información y comunicación área sistemas informáticos Ing, José Alberto Santander Rivera 1°A  En apoyo psicopedagógico se lleva acabo un control de consultas específico por carreras, ficha de canalización individual, solicitudes de talleres a impartir y control para el seguimiento de apoyos psicopedagógicos. Evidencias: Solicitud de taller de realización de dinámicas Comercial área negocios internacionales Grupo 1° B, Curso taller solicitado Integración, Liderazgo Negativo TSU en administración RH 2°F Maestra Ing. Ana Yeni Castillo Bustos. Ejemplos de orientación vocacional y desmotivación, alumno de carrera de Turismo 14 Junio 2015. Proceso encontrado en cumplimiento. Se procede a cerrar la no conformidad previa respecto al el uso de logo en materiales emitidos para este servicio, encontrando cumplimiento. ( Ver sección de cierre de no conformidades previas en este reporte de auditoría).  A/O Mayor control sobre las tutorías a través de los formatos de control, se integra este proceso al sistema.

<b>Procesos (para SGC):</b> Proceso de servicios bibliotecarios
<b>Métricos de desempeño:</b> Niveles de inventario, comparativo de consultas externas, internas y visitas de consulta por internet. Resultados de encuestas de evaluación.
<b>Entradas:</b> Solicitudes de servicio

<b>Salidas:</b> Servicios bibliotecarios recibidos por alumnos y maestros
<b>Documentos/Registros:</b> P-BIB-01 Servicios bibliotecarios F-BIB-01 Préstamo externo de material bibliotecario F-BIB-02 Asignación de multa F-BIB-03 Control de asignación de multas F-BIB-04 Registro de sala de internet IT-BIB-01 Asignación de multas IT-BIB-02 Sanción por pérdida o mal estado en la devolución del material bibliográfico
<b>Notas de Auditoría:</b>  En el proceso de servicios bibliotecarios se dan servicios de préstamo externo y préstamo interno, consultas por internet (sistema CONRIYT), servicio de consultas de memorias de estadías y servicio de consulta de acervos especiales. Se administran los servicios con el usuario a través del sistema SIBISUT (sistema de bibliotecas del subsistema de UT's). Se llevan a controles de préstamos, multas y consultas por internet. Se encuentra en proceso de implementación el servicio de hemeroteca, videoteca y arco de detección magnética. Se cuenta con un reglamento interno de los servicios bibliotecarios que regula las condiciones de los servicios ofrecidos. El procedimiento se encuentra en proceso de cambio respecto a control de préstamo interno. Se anexan los registros verificados de servicios de préstamo externo encontrando cumplimiento:  Acervo: JAVA2 folio: F-1008383 Autor: Francisco Javier Ceballos Alumno: Kevin Efrén Reséndiz matrícula no. 150407049 servicio: préstamo externo.  Acervo: Evaluación de proyectos CG01006502 Autor: Gabriel Vaca Urbina Maestro: Iván Rivera Chávez matrícula no. 1533 (maestro) servicio: préstamo externo.  Acervo: Fundamentos de Marketing Autor: William Stanton Alumno: Brenda Orozco Blanco matrícula no: 150901112 servicio: préstamo externo.  Acervo: Estadística para Administración Turística Autor: Oscar Mario Ibarra Martínez Alumno: Anahí Martínez Hernández matrícula no: 150905053 servicio: préstamo externo.  Acervo: Problemas Socioeconómicos Autor: Luis Pazos Alumno: Paulina Martínez Díaz matrícula no: 150901162 servicio: préstamo externo.  Acervo: Hotelería Autor: Sixto Báez Alumno: José Luis Vázquez matrícula no: 140905072 servicio: préstamo externo.  Acervo: Instrumentación Industrial Autor: Antonio Krause Solé Alumno: Anicacio González Ulises matrícula no: 120906162 servicio: préstamo externo.  Acervo: Termodinámica Autor: Yunus A. Sengel Alumno: Fran Burgos Piña. matrícula no: 140906067 Servicio de préstamo interno  Mejora: Se encuentra en proceso de implementación el servicio de hemeroteca, videoteca y arco de detección magnética.

<b>Procesos (para SGC): Proceso de Auditorías de Servicios</b>
<b>Métricos de desempeño:</b> Número de áreas de oportunidad detectadas.
<b>Entradas:</b> Solicitud de evaluación de servicio, método de evaluación.
<b>Salidas:</b> Evaluación del servicio, retroalimentación del cliente.



**Documentos/Registros:**

P-CCA-05 Auditorías de servicio  
F-CCA-17 Encuesta de Auditoría de servicio  
F-CCA-22 Atención de quejas y sugerencias

**Notas de Auditoría:**

Se encontró evidencia de implementación de Auditorías de servicio que se llevan una vez al año, donde se encuestaron 358 alumnos detectándose diferentes aspectos de mejora en los procesos que prestan algún servicio al alumno. En la última evaluación de servicios se detecta la necesidad de mejorar los servicios de cafetería, actividades culturales y deportes (mayores espacios y horarios), medios de expresión de los alumnos, transporte (unidades suficientes y mejores horarios), bolsa de trabajo (mayor difusión) e instalaciones (por contingencia de sismo). Se detecta un nivel general de desempeño de los servicios de 7.82 en 2015 vs 8.04 del 2014. Se cuenta con evidencia de las encuestas de servicio implementadas en sistema MECASUT y su posterior análisis integrado en la revisión por la Dirección. Evidencia de queja emitida 13 de octubre del 2015 respecto a comida en mal estado, con 25 firmas, se procede a suspender contrato a través de área jurídica a 2 subcontratistas de alimentos. Evidencia de 2 quejas en enero 2016 respecto a mejorar los tiempos del servicio de caja de pagos. Evidencia de 1 queja en enero 2016 respecto a mejora de servicio de limpieza en baños en carrera de Tecnología de Alimentos.

**Avance hacia la mejora continua**

Ver sección de notas de auditoría respecto a revisión por la dirección.

**Oportunidades de mejora**

N/A

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

**Revisión del desempeño histórico de auditoría:**

Evaluar la conformidad continua de la organización utilizando:

- resultados de auditorías previas y comentarios reportados
- historia del cumplimiento y control de la no conformidad de la organización

Registre los resultados de su revisión abajo.

**Esta tabla se basa en la revisión de la Matriz Histórica 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 tendencias de N/C repetitivas.)	<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: N/A**

**Efectividad del sistema de gestión durante los últimos 3 años:**

***(Comentarios detallados requeridos para Auditorías de Re-Certificación)***

- *resultados de reportes de auditorías previas incluyendo tendencias de no conformidades y comentarios sobre los últimos 3 años.*

N/A

- *el desempeño histórico de la organización incluyendo objetivos y metas durante los últimos 3 años.*

N/A

## Registro de Asistencia

Reunión de apertura: Fecha: 02/08/2016

Hora:

Reunión de cierre: Fecha: 02/10/2016

Hora:

Nombre	Puesto	Apertura	Cierre
C.P. René Galeana Salgado	Rector	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ing. Norma Lilia Morales Rebolledo	Secretaria Académica	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Lic. Angélica María Solano Martínez	Abogada General	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L.C. Erick Soberanis Fernández	Director Administración y Finanzas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Lic. Miriam Araceli López Núñez	Directora de Planeación y Evaluación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mtro. Saúl Ríos Sotelo	Director de Vinculación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mtro. José Guillermo Bravo González	Director del P.E. en Administración área RH /Innovación y desarrollo empresarial	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mtro. José Agustín Carranza Robledo	Director del P.E. de Turismo área Hotelería	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ing. Isidro Gómez Herrera	Director P.E. Mecánica área Automotriz	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mtro. Félix Chávez Ayvar	Director P.E. Mantenimiento Industrial	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mtro. Mario Ayala Guerrero	Director P.E. Procesos Alimentarios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mtra. Diana Ruiz Vázquez	Encargada del programa educativo de operaciones comerciales internacionales	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mtro. Benjamín Bustos Carpinteyro	Encargado de programa educativo de TIC-SI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Lic. Diana Isabel Palacios Bermúdez	Subdirectora de Servicios Escolares	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Lic. Cuauhtémoc Cortez Ramos	Director Recursos Humanos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mtro. Francisco Javier Rocha Leyva	Encargado del programa educativo de Gastronomía	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mtro. Juan de Dios Carranza Robledo	Encargado del programa educativo de Energías renovables	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Dr. Javier Sotelo Abarca	Jefe Servicio Medico	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ing. Daniel García Ozuna	Jefe de Mantenimiento a Instalaciones	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ing. Rogelio Álvarez Rendón	Jefe Educación Continua	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Lic. Carlos Giovanni Moreno Landeros	Jefe Psicopedagogía	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ing. Juan Carlos Abarca Espino	Jefe Recursos Materiales	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
TSU Leticia Sánchez Santamaría	Jefe Actividades Culturales y Deportivas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
TSU Rosa María LLuck Fernández	Jefe Biblioteca	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
TSU Jesús Israel Morales Cortez	Jefe Sistemas Informática	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Lic. Aurora Martinez Marquina	Jefe Gestion de Calidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
TSU Leonardo Daniel Díaz Vélez	Encargado de becas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
LC Héctor Vega Lobato	Jefe de prácticas y estadías	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

### Audit Matrix

<b>Sitio Auditado:</b>	Universidad Tecnológica de la Costa Grande de Guerrero	<b>Fechas de Auditoría:</b> 02/08/2016 - 02/10/2016 <b>3.0 día(s)- auditor</b>
<b>Dirección:</b>	Carretera Nacional Acapulco-Zihuatanejo Km. 201 Ejido El Cocotero Petatlán, México	<b>Equipo Auditor:</b> Jorge Alberto Méndez , Auditor líder
		<b>Número total de empleados:</b> 186 <i>(incluyendo tiempo completo / tiempo parcial / temporal / contratistas)</i>

Borrar la fila de cláusulas que no aplican:

Init / RC	Vigilancias					Cláusulas																											
Init / RC	6	12	18	24	30	QMS					Resultados de Auditoría Actuales																						
						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>Historia / Plan de Auditoría Futuro</b>						<b>Procesos</b>																											
A	A					A	A					A		A				A	A	A				A	A		A	A					
A	A		R			A	A			A		A		A	A									A	I(1)		A	A					
A			R																														
A	A		R			A	A					A		A										A		A	A	I(1)					
A	A					A	A					A						A	A					A	A		A	A					
A			R																														
A	A		R			A	A			A	A		A	A	A	A							A	A	A	A	A	A					
A	A					A	A			A		A		A	A								A		A	A	A	A					
A			R																														
A			R																														
A	A					A	A			A		A		A	A									A	A		A	A					
A			R																														
A	A					A	A			A		A		A									A		A	A	A	A					
A	A		R			A	A	A	A	A	A	A	A	A			A							A	A		A	A					
<b>Número Total de No conformidades →</b>						0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0

**Legenda:** A = requerimientos auditados aplicables a los procesos encontrados en conformidad / No conformidades identificadas por tipo M = Mayor / I = Menor  
**R = Proceso recomendado para ser auditado**  
 (Referencia QE-OPS-888 para instrucciones de como llenar esta forma)

**Matriz Histórica de Auditoría**

**Instrucciones:** Este es un perfil histórico del desempeño del sistema de gestión. Para el **ciclo** actual de auditoría, señalar en esta tabla las cláusulas auditadas **en cada auditoría** y el total de no conformidades por cláusula.

Cláusulas SGS/TS	Turnos Auditados			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					
	1	2	3																												
Fase 2																															
S6																															
S12	X	X		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1				
S18																															
S24																															
S30																															
Renovación																															
<b>Total N/C por Cláusula:</b>				0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1				

Turnos Auditados: Todos los turnos deben ser auditados en auditorías de Fase 2 y Re-Certificaciones, y durante el ciclo de auditorías de vigilancia – Colocar una “X” en la columna aplicable para indicar el (los) turno(s) auditado(s).

Nota: Cuando se auditan todos los turnos, se debe dar énfasis a los procesos de manufactura y/o provisión del servicio.

**Plan de Auditoría No: QE - 37641 - 5/12 - S**

**Organización:** **Universidad Tecnológica de la Costa Grande de Guerrero**

**Fecha de envío del plan de auditoría al cliente:** 04 Feb. 2016

**Equipo Auditor:**

Jorge Méndez- Auditor Líder

**Contacto:** Miss. Aurora Martinez

**Tel:** 52 758 5382341

**Fecha de auditoría:** 02/08/2016 - 02/10/2016

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

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

**Número total de empleados:** 228

**Código(s) IAF/NACE:** 37/80.3

**Alcance de Certificación:**

*DEVELOPMENT AND PROVISION OF EDUCATIONAL SERVICES FOR SUPERIOR UNIVERSITY TECHNICAL AND BACHELORS' DEGREE (ENGINEERING) PROGRAMS*

*DESARROLLO Y PROVISIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS PARA LOS PROGRAMAS DE TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO Y DE LICENCIATURA (INGENIERÍA)*

**Objetivos de auditoría:**

- Verificar el cumplimiento con los requerimientos de ISO 9001:2008 y el sistema de gestión documentado de la organización;
- Verificar que el sistema de gestión de Universidad Tecnológica de la Costa Grande de Guerrero cumple con los requerimientos contractuales, legales y regulatorios aplicables;
- Evaluar la efectividad del sistema de gestión para cumplir continuamente los objetivos especificados; e
- Identificar áreas de mejoras potenciales.

Día/Hora 02/08/2016		Procesos para la auditoría <u>Actividades/Funciones/Áreas</u>
Día 1	08:00 a.m.	Llegada y acceso a instalaciones Verificación de procesos y de todos los lugares donde éstos ocurren (QMS)
	08:30 – 09:00 a.m.	Reunión de apertura con el personal
	09:00 – 10:30 a.m.	Uso de las marcas de certificación, Revisión documental del sistema Cambios a la organización, Objetivos/Metas/Mejora Continua
	10:30 – 12:00 a.m.	Proceso de Diseño de Planes y Programas de Estudio
	12:00 – 13:00 a.m.	Proceso de Promoción
	13:00 – 13:30 a.m.	Comida
	13:30 – 15:00 a.m.	Procesos de auditorías internas, acciones correctivas y preventivas Acciones correctivas de auditoría anterior ABS.
	15:00 – 16:00 a.m.	Elaboración del reporte de auditoría
	16:00 – 16:30 a.m.	Resumen preliminar con responsable del sistema



Día/Hora 02/09/2016		Procesos para la auditoría Actividades/Funciones/Áreas
Día 2	08:00 a.m.	Llegada y acceso a instalaciones
	08:00– 09:00 a.m.	Revisión de agenda y puntos pendientes a revisar
	09:00 – 11:00 a.m.	Procesos de control escolar: Inscripción, Reinscripción, Titulación TSU y Licenciatura
	11:00 – 13:00 a.m.	Procesos de Provisión del Servicio de Formación TSU y Licenciatura / Proceso de Asesorías y Tutorías
	13:00 – 13:30 a.m.	Comida
	13:30 – 15:30 a.m.	Procesos de Provisión del Servicio de Formación TSU y Licenciatura / Proceso de Asesorías y Tutorías
	15:30 – 16:30 a.m.	Elaboración del reporte de auditoría / Resumen preliminar con responsable del sistema
Día/Hora 02/10/2016		Procesos para la auditoría Actividades/Funciones/Áreas
Día 3	08:00 a.m.	Llegada y acceso a instalaciones
	08:00– 09:00 a.m.	Revisión de agenda y puntos pendientes a revisar
	09:00 – 11:00 a.m.	Procesos de Servicios Bibliotecarios
	11:00 – 12:30 a.m.	Procesos de Revisión por la Dirección
	12:30 – 13:00 a.m.	Comida
	13:00 – 14:00 a.m.	Proceso de Auditorías de Servicio.
	14:00 – 15:00 a.m.	Elaboración del reporte de auditoría
	15:00– 15:30 a.m.	Resultados preliminares con responsable del sistema
	15:30 – 16:30 a.m.	Reunión de cierre con el personal

**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 el Equipo de Protección Personal 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
- Lista de los contratistas y/o proveedores utilizados para actividades relacionadas a lo ambiental, seguridad y salud ocupacional (no necesario para algunos programas, ejem ISO 9001).

Instrucciones para el auditor: Favor de tomar en cuenta que las justificaciones para cambios al plan de auditoría deben ser proporcionados y que las horas de la junta de apertura y cierre deben ser consistentes con las horas del registro de asistencia de la junta de apertura/cierre.

#### Junta de Apertura y Cierre a ser realizada utilizando QE-OPS-851

Los siguientes aspectos deben ser verificados durante la junta de Apertura/Cierre: Cualquier cambio que afecta el Alcance de la Auditoría necesita ser registrado en la sección de “Cambios que afectan el alcance de certificación” de la página 2 del reporte de auditoría.

**Junta de Apertura:** (Marcar [X] para indicar que el elemento ha sido verificado/confirmado/revisado durante la junta de apertura)

- [X] Presentación del equipo auditor y de su rol
- [X] Confirmación de los Procedimientos de Seguridad en el trabajo y emergencia relevantes al equipo auditor
  - a. Procedimiento/Proceso/ Política de evacuación del cliente
- [X] Explicar la Política de Confidencialidad de ABS QE
- [X] Revisar el Alcance de la Auditoría:
  - [X] Norma / Especificación a ser utilizada.
  - [X] Verificación del idioma a ser utilizado durante la auditoría
  - [X] Verificar/Reconfirmar alcance de productos/servicios a ser certificados
  - [X] Verificar Sitios y Actividades listados en el Certificado del sitio web de ABS QE ([www.ab-qe.com](http://www.ab-qe.com))
  - [X] Verificar copia del certificado del cliente comparado con el Certificado publicado en el sitio web de ABS QE.
  - [X] Confirmar el número de empleados o cualquier cambio en el mismo desde la auditoría previa y determinar si los cambios afectarán el número de días de la auditoría.
  - [X] Verificar la precisión del código IAF/NACE por QE-OPS-887
  - [X] Reconfirmar la precisión de la Frase del Alcance
  - [X] Revisar el Plan de Auditoría
- [X] Definir el objetivo de la auditoría
  - [ ] Métodos y procedimientos a ser utilizados para realizar la auditoría basado en un muestreo
  - [ ] Verificación de las No Conformidades de Auditorías Previas (si aplica)
- [X] Política de ABS sobre la observación de violaciones regulatorias durante la auditoría
- [X] Explicar el conflicto de intereses entre auditar y dar consultoría.
- [X] Explicar el rol de guías, observadores, y consultores
- [X] Comentar las condiciones bajo las cuales la auditoría pudiera terminar prematuramente
- [X] Identificar guías y definir sus responsabilidades
- [X] Explicar el criterio de clasificación para las no conformidades (NC's)
- [X] Explicar los "Resultados Esperados del Sistema de Gestión del Cliente" (ver ejemplos en QE-OPS-851)
- [X] Definir el criterio para la recomendación
- [X] Juntas diarias de resumen

**Junta de Cierre:** (Marcar el cuadro [X] para indicar que el elemento fue verificado/confirmado/revisado durante la junta de cierre)

- [X] Comentarios Generales
  - a. Agradecer al cliente por trabajar con ABS QE (enfoque de colaboración para la certificación)
  - b. Enfatizar que las no conformidades fueron revisadas y convenidas por los guías y el representante de la dirección
  - c. Solicitar que las preguntas sean realizadas hasta el final de reunión. Comentarios sobre el personal entrevistado durante la auditoría
  - d. Presentar los resultados de auditoría, NC's y Oportunidades de Mejora y comentar sobre aspectos positivos observados durante el curso de la auditoría (si las reuniones sumarias previas se realizaron con la misma audiencia, la revisión puede ser acortada)
  - e. La evidencia de auditoría recolectada fue basada en una muestra; esto crea un elemento de incertidumbre
- [X] Reafirmar el criterio de clasificación para las no conformidades (NCs) – excepto para BSCI
- [X] Revisar las Instrucciones de Respuesta de CARs como están definidas en el Reporte de Auditoría o por los Requerimientos Específicos del Programa:
  - Explicar que la implementación y eficacia de las acciones correctivas tomadas serán verificadas durante la siguiente visita de auditoría o en una auditoría de follow-up (en o fuera de sitio) si ésta es requerida.
  - Explicar que si se falla en enviar las acciones correctivas dentro del tiempo especificado, esto puede resultar en la suspensión o el retiro (cancelación) del certificado.
- [X] Definir el criterio para la recomendación
- [X] Decir que las Decisiones Finales de Certificación son responsabilidad del Departamento de Certificación
- [X] Explicar el proceso de auditoría de Seguimiento (Follow-up) y porque es requerida (según sea apropiado, por ejemplo NCs mayores)
- [X] Explicar el Proceso de Apelación y Quejas
- [X] Concluir
  - a. Explicar el siguiente paso y el intervalo estimado de tiempo
  - b. Felicitar al cliente (como sea apropiado)
  - c. Cerrar formalmente la junta
  - d. Contestar preguntas
  - e. Dejar copias del reporte de auditoría, NC's, Oportunidades de Mejora

## Instrucciones para el envío de acciones correctivas

1. Completar y enviar la(s) forma(s) de Acción Correctiva adjuntas para todas las no conformidades identificadas
2. Enviar por correo electrónico: **al Auditor Líder y [auditservices@abs-qe.com](mailto:auditservices@abs-qe.com)** para clientes en **USA y Canadá.**
3. Enviar por correo electrónico: **al Auditor Líder para Oficinas Internacionales.**
4. *Para **auditorías de Re-Certificación** las Respuestas de Acciones Correctivas deben ser enviadas a tiempo al Auditor para revisión, aprobación y envío a Revisión Técnica, antes de la expiración del Certificado.*

**SGC (ISO 9001, TL9000, 20000, 29000, 13485)  
EHS (ISO 14001, RC14001, RCMS, OHSAS 18001)  
Otros estándares, incluidos: ISO 27001, ISO 28000, ISO 15504, R-026, ISO 50001**

- Se requiere que las respuestas a las no conformidades sean enviadas a ABS QE dentro de los **60** días contados desde el último día de la auditoría.
- Las acciones correctivas enviadas deben incluir:
  1. Respuestas de acción correctiva, incluyendo:
    - a. Evidencia objetiva de las actividades de contención/corrección, como sea aplicable.
    - b. Resultados de la investigación de la causa raíz.
    - c. Acciones para eliminar la causa raíz y prevenir recurrencia; y
    - d. Fechas de implementación.
  2. Evidencia objetiva de implementación de Acciones Correctivas para todas las No conformidades Mayores incurridas en cualquier programa.
  3. Para Sistemas de Gestión Certificados en esquema multi-sitio, evidencia de que las actividades de acción correctiva consideraron a todos los sitios bajo el Sistema de Gestión Certificado, según sea aplicable.

*Referencia a la Sección 9.1.15 b de ISO 17021, las No Conformidades Mayores requieren que la corrección y las acciones correctivas sean revisadas, aceptadas y la efectividad haya sido verificada; y la sección 9.1.12 (Nota): donde sea necesario la verificación de la efectividad de la corrección y de la acción correctiva puede realizarse con la revisión de la documentación provista por el cliente, o cuando sea necesario, a través de la verificación en sitio.*

### 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

Requisición de Acción Correctiva				
37641 - 5/12 - S				
<u>Auditoría</u> <u>No.</u>	<u>Cláusula</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>L - Menor</u>
5/12 - S	8.2.2	1	<p><b>Requerimiento:</b> La norma ISO 9001:2008 requiere "La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de calidad a) es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización".</p> <p><b>No conformidad:</b> Sin embargo se detecta que no todos los requisitos de la Norma Internacional y los requisitos de este sistema fueron incluidos en las auditorías internas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Se detecta que los requisitos de 7.3 Diseño y Desarrollo que en el manual de calidad se declara que aplica parcialmente en el sistema, no fueron auditados en las 2 auditorías internas durante el 2015.</p> <p><b>Nota:</b> Se considera menor porque el resto de los requisitos y procesos del sistema si fueron considerados en las auditorías.</p>	I

IMPLEMENTACIÓN Y VERIFICACIÓN DE LA CONTENCIÓN / CORRECCIÓN(ES)			
<p><i>Contención – Es la acción tomada para contener la no conformidad.</i></p> <p><i>Corrección – Es la acción tomada para corregir la propia no conformidad.</i></p> <p><b>Para multi-sitios, ¿la contención/corrección consideró todos los sitios aplicables?</b></p> <p><i>Evidencia de verificación de que la corrección fue realizada debe ser incluida con la respuesta.</i></p>			
DESCRIPCIÓN	Fecha:	Responsable	Evidencia Objetiva:
1.			
2.			

DEFINA LA CAUSA(S) RAÍZ
<p><i>Posterior a su investigación (use una técnica como un árbol lógico o preguntar "por qué" 5 veces) incluya una declaración sobre lo que causó que la no conformidad ocurriera.</i></p>

ACCIÓN(ES) CORRECTIVAS			
<p><i>Estas acciones son para atacar la(s) causa(s) raíz identificada(s) en la sección previa.</i></p> <p><i>Para multi-sitios, ¿las acciones correctivas consideraron los sitios aplicables?</i></p>			
DESCRIPCIÓN	Fecha:	Responsable	Evidencia Objetiva:
1.			
2.			

Requisición de Acción Correctiva				
37641 - 5/12 - S				
<u>Auditoría.</u> <u>No.</u>	<u>Cláusula</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>
5/12 - S	8.5.2	2	<p><b>Requerimiento:</b> ISO 9001:2008 requiere en 8.5.2 "b) determinar las causas de las no conformidades".</p> <p><b>No conformidad:</b> Sin embargo se detecta que no en todos los casos revisados la causa raíz es determinada.</p> <p><b>Evidencia:</b> En 2 de 5 casos muestreados se detecta que no se determina la causa raíz de las no conformidades detectadas. Acciones correctivas de auditorías internas no 4.2.3 y 7.2.1 sin causa raíz detectada.</p>	I

IMPLEMENTACIÓN Y VERIFICACIÓN DE LA CONTENCIÓN / CORRECCIÓN(ES)			
<p>Contención – Es la acción tomada para contener la no conformidad. Corrección – Es la acción tomada para corregir la propia no conformidad. <b>Para multi-sitios, ¿la contención/corrección consideró todos los sitios aplicables?</b> Evidencia de verificación de que la corrección fue realizada debe ser incluida con la respuesta.</p>			
DESCRIPCIÓN	Fecha:	Responsable	Evidencia Objetiva:
1.			
2.			

DEFINA LA CAUSA(S) RAÍZ
<p>Posterior a su investigación (use una técnica como un árbol lógico o preguntar "por qué" 5 veces) incluya una declaración sobre lo que causó que la no conformidad ocurriera.</p>

ACCIÓN(ES) CORRECTIVAS			
<p>Estas acciones son para atacar la(s) causa(s) raíz identificada(s) en la sección previa. Para multi-sitios, ¿las acciones correctivas consideraron los sitios aplicables?</p>			
DESCRIPCIÓN	Fecha:	Responsable	Evidencia Objetiva:
1.			
2.			

## PLANEACION DE AUDITORÍA

Nombre de la Compañía: Univ. Tecnológica de la Costa Grande de Guerrero Número de Certificado. 37641

**Con el fin de asegurar una planeación apropiada de auditoría favor de completar esta forma y enviarla al Auditor Líder; así el plan de auditoría puede ser desarrollado con rutas potenciales de auditoría claramente comunicadas para su auditoría.**

**1. En especial asegúrese de proveer la siguiente información:**

- a. **Identificar los métricos de desempeño clave del Sistema de Gestión.**  
Favor de identificar el desempeño en relación a los objetivos y metas clave, para permitir al equipo auditor identificar y comunicar apropiadamente rutas de auditoría que puedan ser seguidas durante la misma.
- b. **Identificar cambios críticos al Sistema de Gestión.**  
Cualquier cambio al Sistema de Gestión que pueda tener un efecto en el status de la certificación debe ser identificado. Con base en la naturaleza del cambio, la dinámica del equipo auditor podría necesitar ajustarse.
- c. **Identificar cambios en el número de empleados.**  
Un cambio en el número de empleados, o bien en el estatus de los empleados (tiempo completo a contratistas, etc) puede tener efecto en la duración de auditoría. Esto necesita ser identificado antes de la realización de la actividad de auditoría.

**2. El plan de auditoría abarcará áreas relevantes relacionadas a:**

- a. Declaración de alcance
- b. Unidades funcionales y procesos dentro del alcance de auditoría
  - Unidades Organizacionales y/o funcionales aplicables a esta auditoría
  - Proceso(s) de realización del producto o servicio principales a ser auditados durante esta auditoría
- c. Normativa y exclusiones
- d. Auditoría a los turnos en cada sitio a ser incluidos en la Agenda Auditoría
- e. Objetivos/propósito de la auditoría
- f. Otros criterios de auditoría y documentos de referencia (ejem. Manual del cliente)
- g. Asignación de recursos adicionales para áreas críticas de la auditoría (si aplica)
- h. Idioma de trabajo y del reporte de la auditoría
- i. Arreglos logísticos (traslados, instalaciones en el sitio, etc.)

**3. Verificar el formato de Planeación de Auditoría en relación a la Carta de Confirmación**

La carta de confirmación enviada con este formato identifica el estatus del Sistema de Gestión como está registrado en la base de datos de ABS-QE. Favor de revisarlo para asegurar que la información esta correcta y actualizada. Listar cualquier cambio en este formato si la información es incorrecta. Número de empleados, nombre de los sitios, dirección del sitio, son solo algunos ejemplos.



Organización: Univ. Tecnológica de la Costa Grande de Guerrero Certificado No. 37641

**1. Favor de adjuntar la documentación que identifique la secuencia e interacción de los procesos identificados de su Organización. (Únicamente SGC - Referencia ISO 9001, Sección 4.2.2.c)**

R=Manual de Calidad, Mapeo

<b>2. Favor de adjuntar (como sea aplicable) documentos del desempeño Interno de métricos</b>			
<b>Objetivos y Metas</b>	<b>Valor Pretendido</b>	<b>Resultado Actual</b>	<b>Comentarios</b>
Incrementar la captación de la matrícula escolar a egresar de las escuelas del nivel medio superior de la zona de influencia en un 5%, con respecto al ciclo escolar anterior.	5% en comparación con el ciclo anterior	13.3%, superior al ciclo escolar anterior 2014-2015	
Cumplir en un 100% el desarrollo de los programas de estudio de cada Programa Educativo	100%	100%	
Cumplir al menos con el 80% de satisfacción en los servicios de apoyo al estudiante que establece el Subsistema de Universidades Tecnológicas.	7.82%	80%	
Incrementar la eficiencia terminal al menos en el 3% por cohorte generacional en comparación con la cohorte generacional anterior.	3% más con relación a la generación anterior.	7.3% más en comparación Gen 2013-15: 2012-2014	

**3. Listar los detalles como sea aplicable para los siguientes puntos. Favor de adjuntar información adicional como sea necesario en relación a cambios en los indicadores de desempeño clave.**

<b>3-1 Número total de quejas clientes desde la última auditoría:</b>	Encuestas de servicio, buzón de quejas
<b>3-2 Situaciones significativas con clientes /quejas,</b>	Cafetería, transporte , instalaciones, Caja
<b>3-3 Situaciones internas de desempeño</b>	Capacitación, clima organizacional,
<b>3-4 Situaciones de aspectos ambientales o situaciones de peligros OHSAS</b>	No por ahora

**4. Número total de empleados (incluyendo tiempo completo / parcial / temporales / contratistas)**

Debe de proveer número de empleados para cada sitio listado en el Certificado de ABS QE que está programado para esta auditoría. (El Certificado está disponible en línea en [www.abs-ge.com](http://www.abs-ge.com). Click en QENetCert)

Sitio 1 Dirección :	Carr. Nacional Aac-zihuatanejo km. 20, Eido el Cocotero, zihuatanejo, Gro	# of Emp.	228	Sitio 2 Dirección :		# of Emp.	
Sitio 3 Dirección :		# of Emp.		Sitio 4 Dirección :		# of Emp.	
Sitio 5 Dirección :		# of Emp.		Sitio 6 Dirección :		# of Emp.	
Sitio 7 Dirección :		# of Emp.		Sitio 8 Dirección :		# of Emp.	
Sitio 9 Dirección :		# of Emp.		Sitio 10 Dirección :		# of Emp.	

**5. Información de turnos**

<b>Nombre del sitio</b>	<b>Universidad Tecnológica de la Costa Grande de Guerrero</b>		<b>Nombre del sitio</b>		
<b>Turno</b>	<b>Hora de inicio</b>	<b>Hora de término</b>	<b>Turno</b>	<b>Hora de inicio</b>	<b>Hora de término</b>
Matutino	8:00-16:00 hrs.				

Nombre del sitio			Nombre del sitio		
Turno	Hora de inicio	Hora de término	Turno	Hora de inicio	Hora de término

**6. Cambios al alcance de certificación** En caso de cambios en éste sección, favor de comunicarlo a su ejecutiva de Servicio a Cliente.

<input type="checkbox"/>	Cambio significativo en 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"/>	Cambio de nombre / propiedad
<input type="checkbox"/>	Incremento/decremento en el número de empleados comparado con el número de empleados declarados en la Carta de Confirmación	<input type="checkbox"/>	Modificación de actividades (para certificados multi-sitios)
<input type="checkbox"/>	Cambio en Aspectos/Peligros Significativos (Únicamente EHS)	<input type="checkbox"/>	Otros

Detalles del cambio:

7. Listar las fechas de cualquier auditoría interna y revisiones por la dirección desde la última auditoría de ABS, incluyendo cualquier acción significativa o acciones correctivas	
Fecha de la Rev. Directiva	Líneas de acción & Acciones correctivas
13/03/2015	Revisión de la vigencia de la Misión, Visión, Objetivos de calidad; encuestas de satisfacción de egresados y empleadores, clima organizacional.
21/09/2015	Revisión de objetivos de calidad, Encuestas de Servicio, indicadores por área al cierre del ciclo escolar 2014-2015.
Fecha de la Auditoría interna	Líneas de acción & Acciones correctivas
26-29 de mayo de 2015	Evaluar el sistema de Gestión de la calidad y detectar puntos de oportunidad, revisar acciones correctivas de auditoría externa. Acciones Correctivas (2 No conformidades): no se mostró evidencia del inicio de aplicación del formato F-VIN-03.; evidencia del listas de asistencia al Curso propedéutico P-DSE-02.
04-06 de noviembre de 2015	Mantener el Sistema de Gestión de la calidad vigente conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2008. Acciones correctivas (02 no conformidades): El procedimiento P-DSE-02, en la política II se indica que el curso de inducción será impartido a los alumnos legalmente inscritos. El formato de asistencia F-DCR-31, muestra que no todos los inscritos se presentan al curso de inducción. El procedimiento P-BEC-01, solicita que se emita una convocatoria para que se den a conocer la existencia de la beca; y esta evidencia no fue encontrada en su totalidad de becas.

<b>8. Equipo de Protección Personal Requerido</b>	N/A
---	-----

<b>9. Favor de listar los requerimientos legales y regulatorios relevantes dentro del alcance del sistema de gestión.</b>

10. Contestar por clientes que realizan proyectos fuera de sitio que están incluidos dentro del Alcance de Certificación (por ejemplo: construcción, Administración de proyectos, etc).								
Número total de proyectos activos:					N/A			
Tipo de Proyecto	Ciudad, Estado	Actividades	Número total de empleados	Fechas de Proyecto	¿Se administran Sub contratistas en el sitio?	¿Aplican requerimientos específicos de cliente?	¿Se utiliza equipo que requiere licencia?	¿Aplican requerimientos legales / regulatorios?
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	S / N	S / N	S / N	S / N
					S / N	S / N	S / N	S / N
					S / N	S / N	S / N	S / N
					S / N	S / N	S / N	S / N
					S / N	S / N	S / N	S / N

<b>Representante del cliente:</b>		<b>Fecha:</b>	
-----------------------------------	--	---------------	--

<b>Para uso exclusivo del Auditor Líder de ABS:</b>
¿El número de empleados fue proporcionado para cada sitio listado en el Certificado de ABS QE que está programado para ser auditado?.
<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No

Si la respuesta es "No" a la pregunta de arriba, favor de contactar al cliente para conocer el número de empleados.

¿El número de empleados provisto concuerda con el número de empleados listado en la Carta de Confirmación?  
 Si  No

Si la respuesta es "No" a la pregunta de arriba, favor de contactar a la oficina de ABS QE para recibir instrucciones.

ABS QE Auditor Líder: Jorge Alberto Méndez

Fecha: 02/08/2016