

# NOTAS DE AUDITORÍA



No. Solicitud(es):	SCSGC 14034	Fecha de auditoría:	01-65-2018	Auditor Líder/ Auditor:	ERZ
Documento de referencia:	NMX-CC-9001-IMNC-2015 <input checked="" type="checkbox"/>	NMX-SAA-14001-IMNC-2015 <input type="checkbox"/>	NMX-SAST-001-IMNC-2008 <input type="checkbox"/>	NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011 <input type="checkbox"/>	
Tipo de servicio:					
Auditoría etapa 1 <input type="checkbox"/>	Auditoría etapa 2 <input type="checkbox"/>	Vigilancia No.: <input type="checkbox"/>	Renovación <input type="checkbox"/>	Seguimiento <input type="checkbox"/>	Ampliación <input type="checkbox"/>
					Reducción <input type="checkbox"/>
					Transferencia <input type="checkbox"/>
					Otro <input checked="" type="checkbox"/>

NOTAS DE AUDITORÍA:	
SITIO:	Carretera Estatal 200 Querétaro - Tequisquiapan No. 22154, Colón, Querétaro
PROCESO:	Proceso de Responsabilidad de la Rectoría, Mantenimiento y Mejora del Sistema Integral de Gestión (SIG)
PERSONAL ENTREVISTADO:	Ing. Ana Laura OLVERA HERNÁNDEZ - Jefa del Departamento de Planeación Rocio SERRANO – Auditora líder
Requisitos: 4.1, 4.2, 4.3, 4.4.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2.1, 5.2.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2, 9.3.1, 9.3.2, 9.3.3, 10.1, 10.2, 10.3	
Programa de Trabajo del 2017, noviembre del 2016	
Gobierno del Estado lanza la Administración de Riesgos.	
Se hizo una reprogramación derivado de la acreditación de CASEI	
Reunión con el cuerpo directivo – FODA – dar una valoración, salen bastante cosas, lo que se derivo se alinea a la metodología de administración de riesgos.	
Análisis FODA de LA UNAQ	
Fortalezas Grado de impacto, Probabilidad de Ocurrencia, Evaluación del Riesgo u Oportunidad; Acciones para mitigar el riesgo o aprovechar la oportunidad, Responsable de la acción y Verificación de la Eficacia	
Cuadrante 1 – Riesgos de Atención inmediata – Escala de 5 a 10 – Requieren Acción	
Cuadrante 2 – Riesgos de atención periódica	
Cuadrante 3 – riesgos de Seguimiento (Tiene baja probabilidad de ocurrencia con valor 1 y hasta 5 y alto grado de impacto mayor a 5 y 10)	
4 – Controlados	
Metodología de la sombra de Arteaga, con fecha de 27 de noviembre 2017, página 24219	
Consejo de vinculación , aerocluster, comea,	
Tabla 1 de partes interesadas	
Empleados. Estudiantes, organizaciones del sector y afines, gobierno, DGAC, Proveedores y Sociedad.	
Clientes.	
Organizaciones del sector y afines	
Profesionales competentes, con conocimientos y habilidades pertinentes.	
Falta COMEA, o Empleadores como partes interesadas.	
Riesgos y oportunidades no incluyen a todas las partes interesadas definidas en la Tabla 1 del MSIG, por ejemplo Proveedores	
Amenaza 4 – No contar con recursos para cumplimiento de convenios de GEQ vs industria: Acciones de financiamiento para curso de EPT por MOU's, responsable REC, fecha planeada al 31 de agosto del 2018.	
Debilidad 2 – No contar modelos alternativos de enseñanzas , Acciones Proyectos e-learning, responsables SPOS (Subdirección de posgrado) – Catya Zuñiga – 15 de noviembre del 2018	
Acta de Constitución del Proyecto del 1 de enero del 2018	
Desarrollo de metodología y planificación de cursos para trainees de trainees.	
Mismo alcance, mismo requisito	
14 procesos	
Se van a determinar criterios para la verificación de la eficacia.	
Descripción de puesto de la Jefatura de Planeación	
Funciones	

# NOTAS DE AUDITORÍA



No. Solicitud(es):	SCSGC 14034	Fecha de auditoría:	01-65-2018	Auditor Líder/ Auditor:	ERZ
Documento de referencia:	NMX-CC-9001-IMNC-2015 <input checked="" type="checkbox"/>	NMX-SAA-14001-IMNC-2015 <input type="checkbox"/>	NMX-SAST-001-IMNC-2008 <input type="checkbox"/>	NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011 <input type="checkbox"/>	
Tipo de servicio:					
Auditoría etapa 1 <input type="checkbox"/>	Auditoría etapa 2 <input type="checkbox"/>	Vigilancia No.: <input type="checkbox"/>	Renovación <input type="checkbox"/>	Seguimiento <input type="checkbox"/>	Ampliación <input type="checkbox"/>
					Reducción <input type="checkbox"/>
					Transferencia <input type="checkbox"/>
					Otro <input checked="" type="checkbox"/>

Administrar y evaluar el SIG, para contar con procesos de calidad que impacten positivamente al servicio educativo.

Política de Calidad – En la UNAQ, brindamos servicios educativos, tecnológicos y de investigación aplicada para el sector aeroespacial y afines, cumpliendo requisitos por nuestras partes interesadas, estableciendo objetivos y estándares de calidad a través del SIG que promueve la mejora continua.

Política disponible en la página web, identidad, misma política.

Curso de ISO 9001:2015 y Gestión de Riesgos.

Satisfacción del cliente 2017 – Educación continua

Índice de satisfacción de Desarrollo Profesional Meta 89 %

No cumple 88.9 %

Real 86.5 % - No Cumple

Ver procedimiento P030 Servicio no conforme Acciones Correctivas y riesgos

P028 Procedimiento de Auditorías Al SIG

Programa de Auditoría

Resultado de la Auditoría

Con base en el procedimiento de auditoría interna (P028), se ha documentado un programa anual de auditoría, 2018, con fecha 16 de noviembre del 2017.

La auditoría interna fue planificada y realizada del 26 y 27 de marzo, 2018.

Con base en ello se documenta el Reporte de Auditoría Interna 2018, se han registrado 30 No Conformidades y 38 Oportunidades de mejora; la mayoría de los hallazgos son hacia mantenimiento de los controles operativos del SIG, sólo se identifican 4 hallazgos a la actualización de los cambios en la norma de referencia.

Requisito 6.1.1 del proceso 7 Diseño y Actualización del Servicio Educativo

Causa Raíz – No hay lineamiento que indique la forma en que debe llevarse a cabo la entrega recepción de un cargo, con fecha compromiso 27 de abril y 14 de mayo del 2018; sin embargo aún se encuentra en seguimiento.

Dos hallazgos al requisito 9.1.2 y un hallazgo al requisito 9.1.1 del Proceso 11 Vinculación y Egreso Estudiantil falta actualización con Causas – Rotación del personal y falta de una entrega recepción formal de la documentación, transición y adaptación a la norma ISO 9001:2015, acciones con fecha compromiso 21 de mayo y 31 de mayo para elaborar lineamientos para el resguardo y la entregados al 24 de mayo del 2018.

La revisión por la Dirección realizada el 14 de marzo del 2018, incluye todos los elementos de entrada establecidos por la norma de referencia.

Sobre el desempeño y eficacia del SIG, las metas del 2017 sobre la satisfacción del Estudiante es rebasada: TSU 92.1, ING 90.3.

Sobre el grado de cumplimiento de Metas 2017 se encuentra una reincidencia durante dos periodos en el % de alumnos que egresan (ING), % de estudiantes de educación superior con beca y % de estudiantes satisfechos con los servicios de apoyo – cafetería, sin alcanzar las metas; el resto de los indicadores son positivos.

Sobre la adecuación de los recursos, se asigna 10 horas semanales a los coordinadores de calidad de TSU e ING en el periodo septiembre a noviembre 2017.

Se contrata personal por honorarios para el equipo de calidad

4.2 Analizar la forma de obtener los requisitos y expectativas de las partes interesadas definidas por la UNAQ, considerando la pertinencia de su mejor definición.

5.2.1 Precisar dentro del contexto de la Política el elemento de “Investigación” de acuerdo al alcance del SIG.



# NOTAS DE AUDITORÍA



No. Solicitud(es):	SCSGC 14034	Fecha de auditoría:	01-65-2018	Auditor Líder/ Auditor:	ERZ
Documento de referencia:	NMX-CC-9001-IMNC-2015 <input checked="" type="checkbox"/>	NMX-SAA-14001-IMNC-2015 <input type="checkbox"/>	NMX-SAST-001-IMNC-2008 <input type="checkbox"/>	NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011 <input type="checkbox"/>	
Tipo de servicio:					
Auditoría etapa 1 <input type="checkbox"/>	Auditoría etapa 2 <input type="checkbox"/>	Vigilancia No.: ____ <input type="checkbox"/>	Renovación <input type="checkbox"/>	Seguimiento <input type="checkbox"/>	Ampliación <input type="checkbox"/>
					Reducción <input type="checkbox"/>
					Transferencia <input type="checkbox"/>
					Otro <input checked="" type="checkbox"/>

6.1.2 Corroborar que el método empleado para verificar la eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades en consecuencia aumentar los efectos deseables o lograr la mejora.

9.2.2 Asegurar que se toman acciones sin demora injustificada en función de las fechas comprometidas para la atención de las auditorías internas.

RSGC 889

Inicio 2014.11.26

Renovación 2017.11.26

Terminación 2020.11.26

Confirmación del(los) Sector(es) y Código(s) NACE aplicables a la organización (Según actividades de auditoría asignadas):

El alcance de la certificación es conforme a los propósitos de la organización y a los sectores indicados a continuación: "Servicios educativos para la formación en el nivel de Técnico Superior Universitario (TSU), Ingeniería (ING) y Educación Continua, en el sector aeronáutico y afines".

Se afirma que el alcance certificado inicialmente número RSGC-889 corresponde al sector IAF 37 / NACE 85.42 y que no hay modificaciones al respecto de acuerdo a los registros de auditorías previas, donde se confirma que es el mismo sitio y servicio educativo intencionado.

Aplica la exclusión al punto 7.1.5 Recursos de Seguimiento y medición de la norma de referencia ISO 9001:2015 (NMX-CC-9001-IMNC-2015) Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos. Los equipos de talleres, aviones y laboratorios se usan con fines didácticos y sólo se asegura que estén disponibles y en buenas condiciones.

Revisión de Quejas recibidas por la organización (Según actividades de auditoría asignadas):

Revisión del uso de logo/ marca IMNC. En caso que la organización se encuentre haciendo uso de la marca de conformidad del IMNC, VERIFIQUE que disponga de la autorización correspondiente por parte del IMNC. (Según actividades de auditoría asignadas):



# NOTAS DE AUDITORÍA



No. Solicitud(es):	SC SGC 14034	Fecha de auditoría:	2018-06-01	Auditor Líder/ Auditor:	Alberto CANALES S.
Documento de referencia:	NMX-CC-9001-IMNC-2015 <input checked="" type="checkbox"/>	NMX-SAA-14001-IMNC-2015 <input type="checkbox"/>	NMX-SAST-001-IMNC-2008 <input type="checkbox"/>	NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011 <input type="checkbox"/>	
Tipo de servicio:					
Auditoría Etapa 1 <input type="checkbox"/>	Auditoría Etapa 2 <input type="checkbox"/>	Vigilancia No: _____ <input type="checkbox"/>	Renovación <input type="checkbox"/>	Seguimiento <input type="checkbox"/>	Ampliación <input type="checkbox"/>
					Reducción <input type="checkbox"/>
					Transferencia <input type="checkbox"/>
					Otro <input checked="" type="checkbox"/>

NOTAS DE AUDITORÍA:	
SITIO:	Único
PROCESO:	Varios
PERSONAL ENTREVISTADO:	Norma del Carmen Muñoz Madrigal (Secretaria Académica) Gabriel Lemus Lara (Subdirector de TSU) Felipe López Garduza (Subdirector de Ingeniería)
<i>Durante la evaluación a los procesos considere el ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar, incluyendo los aspectos de Entradas y Salidas del proceso.          Registre en este espacio: Evidencias recogidas durante la auditoría, así como el personal entrevistado.          La clasificación de los hallazgos de incumplimiento que se registren en el presente formato, queda sujeta a la consideración final del Auditor líder para su incorporación en el informe de auditoría.</i>	
Preguntar por Grupos de Trabajo Gestión del conocimiento Pensamiento basado en riesgos Determinación de contexto y partes interesadas Norma, requisitos internos, toma de decisiones y acciones Recursos, provisión del servicio, alcance Acciones correctivas, sin olvidar relación con riesgos y oportunidades Institución pública "atípica" Vinculación, participación en el sector Formando TSU e Ingenieros Proyectos: acreditación de un programa de estudios (CASEI), ya se consiguió a finales de 2017 2017 arrancó la transición con un programa y duró todo el año, análisis cambios, se capacitaron, el plan se hizo específico Reuniones, revisiones de avances, creando documentos Gobierno estatal impulsó la gestión del riesgo y propone una metodología, la cual es la que se usa, con pequeños ajustes: matriz, identificación, evaluación (valoración), clasificación, acciones, verificación Contexto: Reunión para hacer análisis FODA, "valorarlos", se dio prioridad a lo que se derivó del análisis, se alineó con el criterio de riesgos, se decidió cuáles trabajar este periodo Evidencia: ANALISIS FODA DE LA UNIVERSIDAD AERONAUTICA Impacto, ocurrencia, evaluación, Cuadrantes del I al IV (I=rojos son de atención inmediata) Periódico Oficial Diario de Arteaga del Gobierno del Estado de Querétaro de fecha 27 de noviembre de 2017 Amenaza: no contar con recursos para cumplimiento de convenios de GEQ contra industria Acción: Modelo de financiamiento para cursos de EPT por MOU's Debilidad: No contar modelos alternativos de enseñanza Acción: Proyecto e-learning Alcance documentado: por ver Consejo de Comunicación y Pertinencia, Comisiones (Aerocluster, COMEA, etc.) SETEQ, SEDESO Tabla 1. Partes interesadas Empleados Estudiantes Organizaciones del sector y afines Gobierno DGAC Proveedores	



## Notas de auditoría



### NOTAS DE AUDITORÍA:

#### Sociedad

Seguimiento a los requisitos de las partes interesadas: satisfacción de los estudiantes 2017, calidad y pertinencia  
 Revisión por la dirección: 19 de junio de 2017, 11 de octubre de 2017 Posgrado, Ingeniería, TSU, Educación Continua  
 Organizaciones del Sector y afines: egresados competentes, con conocimientos y habilidades pertinentes (en la Tabla de resultados se les conoce como Empleadores)  
 Organigrama, recursos humanos a niveles directivos, Manual de Organización  
 Secretaría Académica, aquí no se aplicó el FODA  
 Subdirecciones TSU, Ingeniería, Posgrado (fuera del alcance), Desarrollo Académico  
 Preguntar por Grupos de Trabajo  
 Gestión del conocimiento  
 Pensamiento basado en riesgos  
 Determinación de contexto y partes interesadas  
 Plan de Desarrollo Institucional  
 Norma, requisitos internos, toma de decisiones y acciones  
 Recursos, provisión del servicio, alcance  
 Plan De acción Transición ISO\_SING  
 Actualizar la matriz de riesgos por proceso considerando 4.4.1 f), 5.1.2 b, 6.1 (incluir el análisis de riesgos para cumplimiento de requisitos del cliente) Responsables SING Entregable: Matriz de riesgos procesos 9 y 10  
 Plan de trabajo para administrar el riesgo CONCLUIDA 100% Falta la revisión del Secretario, sin dar más detalles el plan de si esto último se cumplió  
 Matriz de riesgos procesos 9 y 10,  
 MARI 2018\_ING.xlsx  
 Riesgo: Hoja de asignatura no cubierta al 85%, ESTRATEGA REDUCIRLO  
 Descripción de las acciones:  
 1. Generar reuniones de seguimiento de planeación cuatrimestral  
 2. Conformar la difusión del calendario escolar  
 1. Implementar un proceso de subcontratación emergente  
 1. Seguimiento del avance temático  
 2. Requiere análisis de los resultados de las encuestas a empleadores de estadías, esto se complementa con el PTAR 2018\_ING.xlsx  
 Va a haber un Coordinador de 4 profesores, inicio 8 enero 2018, término 24-sep-18  
 Empiecen a crear conocimiento organizacional, fortalecer la planificación, Sergio Rojas y dentro de los mecanismos de liderazgo, podría ser importante dar seguimiento y medición del proceso  
 Elaborar los planes para lograr los objetivos considerando 6.2.2 Entregable: plan de acción para cumplimiento de objetivos, procesos 9 y 10  
 Esta planeación se utilizando el formato F114 SEGUIMIENTO DE HALLAZGOS AL SIG  
 PLAN DE TRABAJO 2017 PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS (6.2.2)  
 En esta matriz se concluyeron las acciones del plan, el desempeño de los objetivos  
 Ejemplo de objetivos del proceso 9:  
 81.5% de alumnos satisfechos y muy satisfechos con el servicio educativo, nivel ingeniería, al término de cada cuatrimestre: resultados 88.2, 90.2, 90.3%  
 82.4% global por todas carreras, incluyendo las dos carreras nuevas. Hubiera sido también útil hacer un análisis diferenciado por carrera  
 Todavía no hay un plan de trabajo para alcanzar los objetivos de calidad 2018  
 Acción: modificar los criterios de los procesos y aceptación de servicios P002-SIG Planeación y seguimiento de desarrollo de asignatura Actualizado en el Anexo 2 vigencia 12-Mayo-2017  
 Criterios de los procesos  
 Cumplimiento de contenido de asignaturas del mapa curricular  
 Actualización de los planes y programas de estudio  
 Criterios de aceptación de los servicios  
 Anexo 2 lo que sí muestra es las Características del Servicio Educativo y los "Criterios de aceptación", sin que sea claro cuáles son

## Notas de auditoría

### NOTAS DE AUDITORÍA:

criterios de los procesos y criterios de aceptación de los servicios, como dice el plan  
 Analizar y evaluar los datos entregable: Análisis de reprobación es alto, en el SIG 23.9%, 21.3%, 31.9%  
 Está dentro de meta, lo que determinaron internamente es que requiere mejora: herramientas y técnicas, matriz de impacto-  
 esfuerzo, resultaron los puntos: 6 puntos de todas las posibles causas, se hizo una encuesta y se comprara contra la matriz, de aquí  
 salieron ya las causas definitivas  
 Causas: los estudiantes no definen adecuadamente sus prioridades académicas  
 Acciones: reestructuración de los contenidos de la asignatura Estrategias de aprendizaje  
 Hoja de asignatura: PLANEACION DE UNIDAD DE APRENDIZAJE, versión anterior  
 Temario resumido actualización de agosto de 2107, e implementó durante septiembre-dic 2017, enero abril 2018  
 Se tiene el seguimiento de resultados, pero quizá falte planificarlo más detalladamente  
 Carta del proceso 9: Prestación del servicio educativo a nivel superior p. 15 del manual del SIG  
 P001-SIG Planeación cuatrimestral  
 ESTABLECEN LOS LINEAMIENTOS,  
 Lineamientos de este cuatrimestre TSU los tiene disponibles en el drive y su comunicación a docentes. Para Ing. están en el Sistema  
 Integral de información Actualizado 20/04/2014  
 CONFORMAR LA COMISION DE PLANEACION CUATRIMESTRAL  
 Evidencia como tal de la conformación no es tan específica y si hay minutas del trabajo  
 PROPUESTAS DE CARGAS ACADÉMICAS  
 ASIGNAR DOCENTES Y TUTORES, ASIGNACIONDE AULAS, LABORATORIOS, TALLERES  
 Aprobación de cargas académicas por parte de SAC, traten de conservar evidencia más fehaciente de la aprobación de las cargas  
 REQUISICIONES DE PERSONAL DOCENTE asignatura o tiempo completo, ejemplo Ingeniería, asignatura Análisis Estructural, tiempo  
 completo. Asignatura: Aerodinámica por asignatura y SAC gestiona ante RH, TSU Asignatura: Ciencias Básicas, tiempo completo  
 ENTREGA DE CARGAS ACADEMICAS continúa en el P021  
 Horarios Análisis Estructural Profesor Quijada horas frente a grupo y tutorías, Aerodinámica, profesor Cisneros  
 SII, el horario del profesor López que cubriría Ciencias Básicas, se reasignó por su perfil, con al menos un cuatrimestre de  
 anticipación y mientras podría cubrir asignaturas que no requieren permiso  
 SE DEFINEN LAS ACADEMIAS  
 Definir una academia  
 Para Ingeniería se presentaron los siguientes cambios en las academias, Ciencias Básicas, se cambió al responsable de Física y  
 Matemáticas, Academia de Matemáticas, designación de Yadira como presidenta de Academia. En TSU sin cambios para este  
 cuatrimestre, propuesta atractiva el hacerlo formalmente por SAC  
 PLANEACION Y EL DESARROLLO P002-SIG  
 PLANEAN LAS VISITAS Y CONFERENCIAS  
 RECURSOS MATERIALES  
 REQUERIMIENTO ANUAL DE RECURSOS MATERIALES  
 2018 PROYECTO PRESUPUESTO 2018-SING, consumible TSU 2018.xlsx  
 SI LO SOLICITAN STSU Y SING SE ENTREGA INFORMACION  
 Analicen la pertinencia de conservar, modificar o eliminar la actividad 10 de este procedimiento  
 Subdirector de Ingeniería  
 Subdirector de TSU  
 Secretaría Académica

Confirmación del(los) **Sector(es) y Código(s) NACE** aplicables a la organización (Según actividades de auditoría asignadas):  
 En notas de auditor líder

Revisión de **Quejas** recibidas por la organización (Según actividades de auditoría asignadas):  
 Ninguna relevante.

Revisión del **uso de logo/ marca IMNC**. En caso que la organización se encuentre haciendo uso de la marca de conformidad del IMNC, VERIFIQUE  
 que disponga de la autorización correspondiente por parte del IMNC. (Según actividades de auditoría asignadas):  
 No se está empleando.

## Notas de auditoría

