

INFORME DE AUDITORÍA

UNIVERSIDAD AERONÁUTICA EN QUERÉTARO

Domicilio: Carretera Estatal 200 Querétaro - Tequisquiapan No. 22154, C.P. 76278, Colón,
Querétaro, Estados Unidos Mexicanos

RSGC- 889

Norma(s) de aplicación: NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015

No. de Solicitud: SCSGC 14034

Vigente hasta: 26-11-2020

Fecha de auditoria: 01-06-2018

Fecha de emisión del informe: 01/06/2018



INFORME DE AUDITORIA

Ing. Ana Laura OLVERA HÉRNANDEZ

Jefa del Departamento de Planeación – Representante de la Dirección.

Con base al acuerdo celebrado con el IMNC y al programa de auditorías del ciclo de certificación correspondiente, se realizó la evaluación al *Sistema de Gestión* de su representada, por lo que en representación del IMNC y en mi calidad de Auditor Líder hago entrega del presente Informe de auditoría.

1. TIPO DE AUDITORÍA.

☐ Auditoría en instalaciones del IMNC ☒ Auditoría en Sitio

☐ Auditoría Etapa 1

☐ Auditoría Etapa 2

☐ Auditoría de Vigilancia 1

☐ Auditoría de Vigilancia 2

☐ Renovación de la certificación

☐ Transferencia de la certificación

☐ Auditoría *especial*:

☐ Ampliación del alcance (Describa):

☐ Reducción del alcance (Describa):

☒ Actualización del Sistema de Gestión

☐ Por cambios de domicilio

☐ Por cambio de situación legal

☐ Por cambio en personal clave

☐ Auditoría con *notificación a corto plazo*:

☐ Por quejas de clientes

☐ Por seguimiento de la certificación suspendida

* En caso de conducir la auditoría en el IMNC, indique a continuación la justificación:

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA (Conforme al Plan de auditoría correspondiente).

☐ Objetivos de una **auditoría Especial** (Señale el tipo de servicio que corresponda).

El propósito de una auditoría especial, es confirmar la continua conformidad ante la ampliación, reducción, cambio de razón social/ cambio de estructura organizacional, quejas, suspensión, actualización y eficacia del Sistema de Gestión en su conjunto así como su continua pertinencia y aplicabilidad del alcance de la certificación inicial o previa y los objetivos para el logro de este propósito.

☒ En caso de la **actualización** del Sistema de Gestión de la Organización certificada.

Evaluar que los cambios relativos a la **actualización** en la versión de la norma de referencia, se encuentran implementados en el Sistema de Gestión certificado de la Organización, se mantiene la integridad del mismo y se disponen de elementos para dar continuidad al cumplimiento de los requisitos normativos de la nueva versión de la norma bajo la cual se concedió la certificación.

3. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN.

Servicios educativos para la formación en el nivel de Técnico Superior Universitario (TSU), Ingeniería (ING) y Educación Continua, en el sector aeronáutico y afines.

4. SECTOR DE NEGOCIO DEL CLIENTE / COMPLEJIDAD.

Sector IAF	Código NACE	Proceso(s) / Productos involucrados
37	85.42	Prestación del Servicio Educativo del Nivel Superior, Vinculación y egreso estudiantil, y Diseño y Actualización del Servicio Educativo. / Servicios Educativos Nivel Técnico superior, Licenciatura y Educación Superior

INFORME DE AUDITORIA

Exclusivo para SGA					Exclusivo para SGen		
Complejidad Alta	Complejidad Media	Complejidad Baja	Complejidad limitada	Complejidad Especial	Área(s) técnica	Nivel de complejidad	
						Baja	Media
						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
							Alta
						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. CRITERIOS DE AUDITORÍA.

- | | |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015 | <input type="checkbox"/> NMX-SAST-001-IMNC-2008 |
| <input type="checkbox"/> NMX-SAA-14001-IMNC-2015/ISO 14001:2015 | <input type="checkbox"/> NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011/
ISO 50001:2011 |
| <input checked="" type="checkbox"/> Documento de "Condiciones generales de certificación de sistemas de gestión", vigente | <input checked="" type="checkbox"/> Acuerdo legalmente ejecutable |
| <input checked="" type="checkbox"/> Reglamento de uso de marca de conformidad del IMNC | <input type="checkbox"/> Otro(s) (Indique:) |
| <input checked="" type="checkbox"/> Requisitos especificados por la organización en su SG | |

6. ALCANCE DE LA AUDITORÍA (En caso de Organizaciones multi-sitios utilizar los espacios necesarios).

No.	SITIOS	DATOS DEL SITIO
		Producto(s): Servicios Educativos Nivel Técnico superior, Licenciatura y Educación Superior No Aplicabilidad: 7.1.5 Proceso(s): Responsabilidad de la Rectoría, Mantenimiento y Mejora del Sistema Integral de Gestión (SIG), Prestación del Servicio Educativo del Nivel Superior Fecha(s) de Auditoría: 01-06-2018

7. DATOS DEL EQUIPO AUDITOR.

NOMBRE	FUNCIÓN	No. DE VALIDACIÓN
Elías REYES ZARATE	Auditor Líder	TECLSGC 057
Alberto CANALES SÁNCHEZ	Auditor	TECSGC 089

8. ASPECTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

8.1 Cambios significativos que afecten al Sistema de Gestión de la Organización, a partir de la última auditoría.

Ninguno, por ser una auditoría especial.

8.2 Cambios significativos que afecten al Programa de auditorías del ciclo completo de la certificación (Plan trianual).

Ninguno.

8.3 Conformidad del proceso de Auditoría Interna.

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.

8.4 Conformidad de la Revisión por la Dirección.

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.

8.5 Desempeño del Sistema de Gestión de la organización.

No aplica por ser auditoria de actualización.

8.6 Conformidad del alcance y la aplicabilidad de la certificación.

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.

8.7 Seguimiento a No Conformidades y Oportunidades de mejora derivadas de la auditoría anterior del IMNC.

No aplica por ser auditoria de actualización.

8.8 Confirmación del nivel de integración del Sistema de Gestión señalado por la Organización en la “Solicitud de propuesta económica” clave FPEC01 correspondiente.

No aplica por ser auditoria de actualización.

9. RESULTADOS DE AUDITORÍA.

9.1 Fortalezas del Sistema de Gestión.

No aplica por ser auditoria de actualización.

9.2 No conformidades.

Tipo de hallazgo	Total de hallazgos
No conformidades mayores	0
No conformidades menores	0
Oportunidades de mejora	6

No.	CLASIFICACIÓN DE LA NC	NO CONFORMIDAD(ES)
	-----	Descripción de la No Conformidad: -----
	Criterio de auditoría: -----	Evidencia que soporte la no conformidad: -----

9.3 Oportunidades de mejora.

- 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.
- 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.
- 6.3 Confirmar que se han realizado los cambios pertinentes en la planificación de los objetivos 2018 para el proceso Prestación del Servicio Educativo del Nivel Superior.
- 9.2.2 Asegurar que se toman acciones sin demora injustificada en función de las fechas comprometidas para la atención de las auditorías internas.

10. USO POR PARTE DEL CLIENTE DEL DOCUMENTO DE CERTIFICACIÓN Y LA MARCA DE CONFORMIDAD PROPIEDAD DEL IMNC.

No se emplea.

11. CONCLUSIONES GENERALES DEL EQUIPO AUDITOR RESPECTO A LA AUDITORÍA REALIZADA.

11.1 Confirmación respecto al cumplimiento de los objetivos de la auditoría.

Se realiza la evaluación de los cambios relativos a la *actualización* en la versión de la norma ISO 9001:2015, como conclusión se muestra que los cambios más significativos han sido realizados y de acuerdo al muestreo se ha implementado la fundamentación y tratamiento de los requisitos ISO 9001:2015 en el Sistema de Gestión de la Calidad certificado de la UNAQ.

11.2 Desviaciones presentadas al Plan de auditoría y su justificación.

Ninguna.

11.3 Comentarios por parte del equipo auditor a considerar para la próxima auditoría del IMNC.

Horario de actividades del personal administrativo es de 8 a 16 horas

12. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR *.

La recomendación abajo señalada, **sólo aplica** cuando no se hayan derivado No conformidades en la presente auditoría. Cuando se hayan derivado No conformidades (Mayores y/o menores), la recomendación sobre la certificación se verá reflejada en el correspondiente Informe de seguimiento.

☐ Realizar auditoría de Etapa 2

☐ Renovar la certificación

INFORME DE AUDITORIA

☒ (Sólo para procesos de certificación *inicial*)
Otorgar la certificación **ACTUALIZACIÓN**
(Sólo para auditoría de certificación *inicial*)

☐ **Negar** la certificación
(Sólo para auditoría de certificación *inicial*)

☐ **Mantener** la certificación.
(Sólo para auditorías de *vigilancia*)

☐ **Suspender** la certificación
(Sólo para auditorías de *vigilancia*)

☐ (Sólo para auditorías de *renovación*)
Restaurar la certificación
(Sólo para auditorías de *renovación*, o por retiro de la suspensión)

☐ **Ampliar** el alcance de la certificación.
(Aplica sólo en auditorías de *vigilancia*, o *renovación*, o auditorías *especiales*, con base a la solicitud presentada por la Organización)

☐ **Reducir** el alcance de la certificación.
(Aplica en auditorías de *vigilancia*, o *renovación*, o auditorías *especiales*, con base a la solicitud presentada por la Organización)

☐ **Aceptar la Transferencia** de la certificación
(Sólo para auditorías de *transferencia*)

* **Nota importante:** La decisión final sobre la certificación, es tomada por el Comité de Dictaminación del IMNC.

12.1 Opiniones divergentes no resueltas entre el equipo auditor y el auditado.

Ninguna al momento.

13. PLAZOS A CONSIDERAR POR LA ORGANIZACIÓN.

En caso de haberse registrado no conformidades en el presente Informe de auditoría, el auditor líder debe registrar las fechas límites para que la organización dé cumplimiento en los tiempos establecidos.

Fecha límite para presentar Plan de Acciones Correctivas por parte de la organización a partir de la recepción del presente informe de auditoría (Solo en caso de haberse registrado No conformidades en el presente Informe de auditoría):		N/A
Fecha límite para presentar Evidencias de implementación de acciones correctivas (En caso de No conformidades mayores):		N/A
Fecha límite para conducir su siguiente auditoría:	26-09-2018	Sitio(s): Carretera Estatal 200 Querétaro - Tequisquiapan No. 22154, C.P. 76278, Colón. Querétaro


Elías REYES ZARATE

14. FIRMAS DE AUTORIZACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA.

En mi carácter de Representante autorizado **recibo y acepto** el contenido de este informe de auditoría.

En mi carácter de Representante autorizado **recibo pero no acepto** el contenido de este informe de auditoría y me obligo a presentar al IMNC, A.C., la argumentación técnica y las evidencias al respecto, al día hábil siguiente de la última fecha de auditoría.
En caso de no presentar dicha información, **acepto** lo documentado en el presente informe

INFORME DE AUDITORIA



Ing. Ana Laura OLVERA HERNANDEZ
Jefa del Departamento de Planeación

Ing. Ana Laura OLVERA HERNANDEZ
Jefa del Departamento de Planeación

DISPOSICIONES FINALES:

- a) El presente Informe de auditoría es propiedad del Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C. (IMNC), por lo que queda prohibido su fotocopiado parcial o total, sin autorización previa del IMNC.
- b) El presente Informe de auditoría se debe imprimir de forma total, por duplicado, debiéndose rubricar ambos ejemplares en todas sus hojas, por el Auditor líder y por el Representante autorizado del cliente. El original del documento se entrega al cliente y la copia queda en poder del IMNC.
- c) El IMNC mantiene su responsabilidad sobre el contenido descrito en el presente informe de auditoría.
- d) En caso de no entregar el informe el último día de la auditoría el Auditor líder debe entregarlo al cliente en un plazo máximo de 5(Cinco) días hábiles.
- e) El presente Informe de auditoría no debe emplearse en un proceso de certificación inicial, como indicación de que la organización se encuentra ya certificada, ni constituye un dictamen a favor de la organización.
- f) Los datos contenidos en el presente informe y las evidencias recopiladas durante la auditoría son **estrictamente confidenciales** y el IMNC no podrá transmitirlos a terceros sin autorización previa de la Organización auditada.
- g) La auditoría a la que se refiere el presente Informe, ha sido conducida en concordancia con la planificación trianual correspondiente y fue realizada mediante un muestreo de la información disponible, por lo que se debe considerar el efecto de la **incertidumbre** en los hallazgos de auditoría; así como en las conclusiones y los resultados derivados de la misma; por lo que no lo anterior, no es privativo de encontrar No conformidades en futuras auditorías.
- h) Los resultados contenidos en el presente informe, son utilizados para fines exclusivos de la toma de decisión sobre la certificación, la cual está a cargo del Comité de Dictaminación del IMNC.
- i) En caso de registrarse **No conformidades** y/u **Oportunidades de mejora** en el presente Informe de auditoría, la organización se obliga a dar atención conforme a lo especificado en el documento de "Condiciones Generales de Certificación de Sistemas de Gestión", vigente.

