

INFORME DE AUDITORÍA



Enterprise Verification
and Evaluation S. C.

UNIVERSIDAD ALVA EDISON

EVE-080-E1

Tipo de auditoría: Etapa 2

Criterio de auditoría: NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015

Domicilio comercial: Reforma 725 Esq 9 Sur, Cent 5/Mayo/ 11/N-R Puebla, Puebla CP 72000

Auditor líder: Lic. Carlos Méndez

Fecha elaboración del informe: 08/01/2021 **Fecha de auditoría:** 7-8/1/2021

Número de sitios:

Enterprise Verification and Evaluation S.C., no asume ninguna responsabilidad y no será responsable ante ninguna persona por ninguna pérdida, daño o gasto causado por confiar en la información o asesoría brindada en este documento o de cualquier otra forma, a menos que esa persona haya firmado un contrato con la entidad relevante de EVE para el suministro de esta información o asesoría, y en ese caso cualquier responsabilidad estará exclusivamente de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en dicho contrato.



Enterprise Verification and Evaluation S. C.

Contenido

01.	Informe ejecutivo	3
02.	Detalle del alcance del certificado	6
03.	Detalles del ámbito.....	7
04.	Evidencia de la auditoría	8
05.	Hallazgos de la auditoría	¡Error! Marcador no definido.
06.	Detalles del resultado	30
07.	Seguimiento	30
08.	Conclusión de la auditoría.....	¡Error! Marcador no definido.
Anexos.....		32



01. Informe ejecutivo

RESULTADO Y CONCLUSIÓN

Este informe corresponde a la Auditoría del sistema de gestión, a la empresa Universidad Alva Edison, conforme a los criterios de la NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:201, los legales y regulatorios aplicables.

La organización presenta un buen sistema de gestión, se están declarando 3 no conformidades menores, las primeras dos son en referencia a la satisfacción de cliente ya que no se cuenta con evidencias numéricas de como se esta mejorando. De igual forma se debe de considerar el manejo de conocimiento de la organización.

Se emitieron NO CONFORMIDADES (o NO SE EMITIERON NO CONFORMIDADES) , de estas 0 se calificaron como **MAYORES** y 3 como **menores**. La organización debe tomar la acción correctiva para cada una de ellas, la empresa **tiene como límite 90 días para realizar sus acciones correctivas de las no conformidades**, es decir, antes del 10-03-21 , y enviarlas a la dirección noconformidades@evecertification.com, para que sean verificadas. Una vez que EVE revise las evidencias enviadas, continuara el proceso de certificación.

Con base en la evidencia verificada, el equipo auditor decide presentar ante el Comité de Certificación de EVE la recomendación para la CERTIFICACIÓN de su Sistema de Gestión.

Con base en la evidencia verificada, y las No Conformidades documentadas el equipo auditor espera las evidencias de sus Acciones Correctivas para evaluarlas y tomar la decisión de presentar ante el Comité de Certificación de EVE la recomendación para la CERTIFICACIÓN de su Sistema de Gestión

ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN

Control Escolar, Planeación académica, impartición de planes y programas a nivel bachillerato, licenciatura – posgrado y titulación

OBJETIVO DE LA AUDITORIA DE ETAPA 2



El Objetivo de la etapa 2 es evaluar la implementación, incluida la eficacia del sistema de gestión de la organización.

- a) la información y evidencia de la conformidad con todos los requisitos de la norma de sistemas de gestión aplicable u otros documentos normativos;
- b) la realización de seguimiento, medición, informe y revisión con relación a los objetivos y metas de desempeño clave (coherentes con las expectativas de la norma de sistemas de gestión aplicable u otro documento normativo);
- c) la capacidad del sistema de gestión del cliente y su desempeño en relación con el cumplimiento de requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables;
- d) el control operacional de los procesos del cliente;
- e) las auditorías internas y la revisión por la dirección;
- f) la responsabilidad de la dirección en relación con las políticas del cliente.

ÁREAS Y MEJORAS PARA LA ALTA DIRECCIÓN

ESCRIBIR UN RESUMEN DE LA GESTIÓN Y COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

Adicional a la atención de las No Conformidades, la Alta Dirección:

- a) Se revisa la revisión por la dirección
- b) Insumos y capacitación para clases remotas y trabajos administrativos
- c) Becas y apoyos para los alumnos

MUESTREO Y CONFIDENCIALIDAD EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN

Se ha realizado la auditoría con base en un muestreo y, en consecuencia, pueden existir otros hallazgos que no fueron identificados en este ejercicio. Cabe recordar que toda la información a la que tuvo acceso el equipo auditor se maneja con carácter confidencial.



APELACIÓN Y QUEJAS

CONCEPTO	SÍ	NO
¿Existen diferencias de opinión o puntos no resueltos sobre la(s) No Conformidad(es) declarada(s) y/o su clasificación?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
¿Se aplicará el procedimiento de apelaciones vigentes de Enterprise Verification and Evaluation S.C.?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN QUE SOPORTA LA APELACIÓN:		

PARTICIPANTES EN LA AUDITORÍA

EQUIPO AUDITOR	
AUDITOR LÍDER (AL):	Lic. Carlos Méndez
AUDITOR 1:	N.A.
AUDITOR 2:	N.A.
EXPERTO TÉCNICO (ET):	N.A.
AUDITOR EVALUADOR (EV):	N.A.
PARTICIPANTES ADICIONALES	
AUDITOR EN ENTRENAMIENTO:	N.A.
TESTIFICADOR DE LA EMA:	N.A.
EXPERTO TÉCNICO DE LA EMA:	N.A.
OBSERVADOR	N.A.



02. Detalle del alcance del certificado

NO APLICABILIDAD AL SISTEMA DE GESTIÓN

REQUISITO	JUSTIFICACIÓN
8.3 Diseño y desarrollo	Debido a que el los servicios departamentales vienen dictados directamente por requerimientos de la SEP y necesidades de operación propias de la Universidad, mientras que el servicio de Diseño curricular es llevado a cabo por un proveedor externo.
7.1.5.2. Trazabilidad de las Mediciones	La UAE no utiliza equipos de medición en sus actividades de seguimiento o medición para verificar la conformidad del producto y/o servicio con los requisitos, y la trazabilidad de las mediciones no es un requisito.

REQUISITOS LEGALES CONSIDERADOS

REQUISITOS LEGALES/REGLAMENTARIOS Y OTROS QUE HAN SIDO CONSIDERADOS.
<ul style="list-style-type: none"> · Acuerdo 17 11 17 DOF · Acuerdo 243 SEP · Acuerdo 279 SEP · Ley estatal de educación puebla · Ley general de educación · PDI · Reglamento de alumnos 2020 · Reglamentos docentes 2020

PROCESOS DE NEGOCIO



PROCESO(S) DE NEGOCIO	ACTIVIDAD(ES), PRODUCTO(S) Y/O SERVICIO(S)
<ul style="list-style-type: none">• Formación académica a nivel bachillerato• licenciatura y posgrado• Actualización de planes y programas académicos• Planeación académica, control escolar y titulación	Enseñanza – Aprendizaje.

03. Detalles del ámbito

SITIOS INCLUIDOS Y VISITADOS EN EL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN

TIPO DE SITIO	SITIO VISITADO	SITIO <i>(Escribir las direcciones proporcionadas por el cliente)</i>	PROCESOS, ÁREAS Y/O ACTIVIDADES	NUMERO DE PERSONAS EFECTIVAS	PRODUCTO <i>(Escribir los productos o resultados por sitio)</i>
U	S				

DETALLE DEL NEGOCIO

NÚMERO DE PERSONAS EN EL SISTEMA:	
ENFOQUE DE NEGOCIO:	<i>(Escribir el sector IAF asignado al recibir el F5)</i>



04. Hallazgos de la auditoría

Criterio de auditoría (cláusula):	NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015 (9.3)		
Fecha de emisión:	18/12/2020	Estado de la no conformidad:	Nueva
Proceso/Aspecto:	Liderazgo	Grado de riesgo:	TEMA DE PREOCUPACIÓN (1)
Sitio:	UNICO		

1. PROBLEMA
La revisión por la dirección presentada del 12 de marzo del 2020, no cuenta con toda la información que solicita el requisito.
2. EVIDENCIA
La revisión por la dirección presentada del 12 de marzo del 2020
3. REQUISITO
9.3 Revisión por la Dirección
4. CORRECCIÓN
Se presenta la revisión por la dirección, comentan que parte de los resultados no se tenían completos
5. CAUSA RAÍZ
Se considera una mala planeación para la revisión por la dirección
6. PLAN DE ACCIÓN
Se consideran todos los puntos de la revisión por la dirección, cuando se tengan todos los resultados del año



7. RESULTADO EFICACIA DE LAS NO CONFORMIDADES
Cumple con lo establecido
8. FECHA DE CIERRE
8/01/21

Criterio de auditoría (cláusula):	NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015 (6.2)		
Fecha de emisión:	13/03/2020	Estado de la no conformidad:	Nueva
Proceso/Aspecto:	Dirección	Grado de riesgo:	TEMA DE PREOCUPACIÓN (2)
Sitio:	UNICO		

1. PROBLEMA
Los objetivos del SGC no cumplen con lo establecido 6.2.1
2. EVIDENCIA
Manual del SGC
3. REQUISITO
6.2.2 Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad00
4. CORRECCIÓN
5. CAUSA RAÍZ



6. PLAN DE ACCIÓN
7. RESULTADO EFICACIA DE LAS NO CONFORMIDADES
8. FECHA DE CIERRE

Criterio de auditoría (cláusula):	NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015 (6.2)		
Fecha de emisión:	13/03/2020	Estado de la no conformidad:	Nueva
Proceso/Aspecto:	Dirección	Grado de riesgo:	TEMA DE PREOCUPACIÓN (3)
Sitio:	UNICO		

1. PROBLEMA
Los objetivos del SGC no cumplen con lo establecido 6.2.1
2. EVIDENCIA
Manual SGC
3. REQUISITO
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
4. CORRECCIÓN
Se muestra la corrección de los objetivos en base a la política, los objetivos están definidos en el informe



5. CAUSA RAÍZ
Mala interpretación de los objetivos e indicadores
6. PLAN DE ACCIÓN
Corrección del manual en base a alcance, política, objetivos, y planeaciones
7. RESULTADO EFICACIA DE LAS NO CONFORMIDADES
Cumple
8. FECHA DE CIERRE
8/01/21

No conformidades auditoría de certificación

Criterio de auditoría (cláusula):	NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015 (6.2)		
Fecha de emisión:	13/03/2020	Estado de la no conformidad:	Nueva
Proceso/Aspecto:	SGC	Grado de riesgo:	Menor (1)
Sitio:	UNICO		

1. PROBLEMA
La satisfacción del cliente se realiza con las encuestas que se realizan a los alumnos, sin embargo no se están considerando los empleadores y las quejas presentadas
2. EVIDENCIA
Revisión por la dirección
3. REQUISITO



9.1.2 Satisfacción del cliente
4. CORRECCIÓN
5. CAUSA RAÍZ
6. PLAN DE ACCIÓN
7. RESULTADO EFICACIA DE LAS NO CONFORMIDADES
8. FECHA DE CIERRE

Criterio de auditoría (cláusula):	NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015 (6.2)		
Fecha de emisión:	13/03/2020	Estado de la no conformidad:	Nueva
Proceso/Aspecto:	SGC	Grado de riesgo:	Menor (2)
Sitio:	UNICO		

1. PROBLEMA
No se cuenta con evidencias de conocimiento de la organización
2. EVIDENCIA
Se presenta información sin embargo no existe una consistencia del conocimiento de la organización



3. REQUISITO
7.1.6 Conocimientos de la organización
4. CORRECCIÓN
5. CAUSA RAÍZ
6. PLAN DE ACCIÓN
7. RESULTADO EFICACIA DE LAS NO CONFORMIDADES
8. FECHA DE CIERRE



Criterio de auditoría (cláusula):	NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015 (6.2)		
Fecha de emisión:	13/03/2020	Estado de la no conformidad:	Nueva
Proceso/Aspecto:	SGC	Grado de riesgo:	Menor (3)
Sitio:	UNICO		

1. PROBLEMA
Las evidencias de acción correctiva son muy ambiguas, se deben de hablar de causa raíz, de quejas y eficacias de acciones tomadas
2. EVIDENCIA
Se revisan los temas de preocupación, la auditoria interna, y quejas
3. REQUISITO
10.2 No conformidad y acción correctiva
4. CORRECCIÓN
5. CAUSA RAÍZ
6. PLAN DE ACCIÓN
7. RESULTADO EFICACIA DE LAS NO CONFORMIDADES



8. FECHA DE CIERRE

05. Evidencia de la auditoría

PROCESOS MANDATORIOS	EVIDENCIA VERIFICADA	EVALUACIÓN Y CONCLUSIÓN
ISO 9001:2015 (9.3.1, 9.3.2, 9.3.3)	Se revisa la revisión por la dirección del 2020 Se revisan los puntos de entrada Satisfacción de clientes se consideran las encuestas a los alumnos y administrativos, se cuentan con 10 quejas	No se cuenta con un indicador de satisfacción de clientes
ISO 9001:2015, (4.1, 4.2)	Se revisa el manual de calidad, donde se presentan las cuestiones internas y externas	Se necesita enfatizar más en el análisis de cuestiones internas y externas considerando la realidad que se están presentando en el proceso.
ISO 9001:2015, (9.2.1, 9.2.2)	Plan de auditoria interna Auditoría interna 22 de abril del 2020 Competencia de auditor interno en 2019	El informe de auditoria interna, debe de considerar la sección de no conformidades



ISO 9001:2015, (10.2)	<p>No se cuenta con procedimiento de Acción Correctiva y No Conformidad</p> <p>Se revisa el plan de trabajo de no conformidades mayores y menores de auditoría de mantenimiento</p>	<p>No se cuenta con una metodología de como documentar, solventar y evidenciar una acción correctiva, existe información muy variada para eliminarla, pero no hay una estandarización en donde también se incluyan las quejas y los incumplimientos de los objetivos e indicadores.</p>
ISO 9001:2015 (9.1.1, 9.1.2, 9.1.3)	<p>Se revisan los indicadores por proceso, los objetivos</p>	<p>La satisfacción de clientes es ambigua, no se cuenta con una fórmula matemática para considerarse</p>
ISO 9001:2015 (7.2)	<p>Organigrama 47 personas</p> <p>En base al acuerdo 279 de SEP se especifican</p> <p>Se revisa el perfil de puestos:</p> <p>Docente, Raquel Guevara, experiencia y formación, clases en computación.</p> <p>Coordinador de Control Escolar</p> <p>DNC, productividad, puntualidad, integración a la institución, integración a los equipos de trabajo.</p> <p>Plan de capacitación:</p> <p>Aplicación de herramientas digitales</p>	<p>Cumple</p>



		Recomendaciones COVID	
HALLAZGOS DE PROCESOS MANDATORIOS			
No.	Hallazgo	Clasificación del hallazgo	
1		NC-m	

PROCESO:	AUDITADOS:	AUDITOR:	
Compras	Contabilidad	CMV	
SITIO:	UNICO	FECHA:	07/01/2021
REQUISITOS NORMATIVOS	EVIDENCIAS VERIFICADAS		
	<p>Se revisa el SIPOC,</p> <p>Se revisa la selección de proveedores, se revisan las compras toner, se selecciona el proveedor JBsystems los factores para la selección son calidad, tiempo, precio,</p> <p>Se revisa la encuesta de satisfacción de proveedores se revisan:</p> <ul style="list-style-type: none">• Actitud de las personas• Facilidad de comunicación• Grado de satisfacción• Tiempo de entrega• Devoluciones y anulaciones• Facturas• Certificación		
EVALUACIÓN Y CONCLUSIÓN DEL PROCESO			
El proceso cumple con lo establecido con la norma			



HALLAZGOS		
No.	Hallazgo	Clasificación del hallazgo
1		
2		

PROCESO:	AUDITADOS:	AUDITOR:
Compras	Contabilidad	CMV

SITIO: UNICO	FECHA: 07/01/2021
--------------	-------------------

REQUISITOS NORMATIVOS	EVIDENCIAS VERIFICADAS
4.2, 6.1, 8.4, 9.1, 10.2	<p>Se revisa el SIPOC,</p> <p>Se revisa la selección de proveedores, se revisan las compras tóner, se selecciona el proveedor JBSYSTEMS los factores para la selección son calidad, tiempo, precio,</p> <p>Se revisa la encuesta de satisfacción de proveedores se revisan:</p> <ul style="list-style-type: none">• Actitud de las personas• Facilidad de comunicación• Grado de satisfacción• Tiempo de entrega• Devoluciones y anulaciones• Facturas• Certificación

EVALUACIÓN Y CONCLUSIÓN DEL PROCESO

El proceso cumple con lo establecido con la norma

HALLAZGOS		
No.	Hallazgo	Clasificación del hallazgo



1		
2		

PROCESO:	AUDITADOS:	AUDITOR:
Soporte	Encargado de Soporte	CMV
SITIO: UNICO		FECHA: 07/01/2021
REQUISITOS NORMATIVOS	EVIDENCIAS VERIFICADAS	
4.2, 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1 10.2	Se revisa el plan de actividades de mantenimiento preventivo Evidencia de mantenimiento preventivo Lista de equipo y maquinas bajo mantenimiento Se cuentan con 201 máquinas.	
EVALUACIÓN Y CONCLUSIÓN DEL PROCESO		
El proceso cumple con lo establecido con la norma		
HALLAZGOS		
No.	Hallazgo	Clasificación del hallazgo
1		
2		

PROCESO:	AUDITADOS:	AUDITOR:
Control Escolar	Encargado de Control Escolar	CMV
SITIO: UNICO		FECHA: 07/01/2021
REQUISITOS NORMATIVOS	EVIDENCIAS VERIFICADAS	



4.2, 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7,
9.1 10.2

Inscripción

Se revisa el SIPOC

Se revisa el plan de trabajo.

Solicitud de inscripción Cristina Gutiérrez

Expedientes

- Curp
- Certificado de Bachiller
- Certificado de Secundaria
- Acta de nacimiento

Se revisa el cuadro de inscripciones, en este se marca los documentos con los que se cuenta y los faltantes.

Se tienen 242 alumnos becados

Evaluación Parcial y Final

Se revisa el SIPOC

Se revisa la listas de evaluación parcial y final de la materia de arquitectura y desarrollo urbano

Lista de calificaciones de Ingles 1

Examen de recuperación

Se revisan la lista de:

- Exentos 9.1
- Ordinarios 7.8
- Recuperación 5

Se revisa la boleta de calificaciones con firmas y sellos



	<p>Se revisan los promedios por carrera</p> <p>Certificado cuadros y certificados</p> <p>Diagrama de Gant en donde se marcan los trabajos de la conformación de los cuadros</p> <p>Se revisa el cuadro de concentración de evaluaciones finales</p> <p>Se revisa el certificado de estudios, fotos, fechas, firmas</p>
--	--

EVALUACIÓN Y CONCLUSIÓN DEL PROCESO

El proceso cumple con lo establecido con la norma

HALLAZGOS

No.	Hallazgo	Clasificación del hallazgo
1		
2		

PROCESO:	AUDITADOS:	AUDITOR:
Enseñanza - Aprendizaje	Coordinadora	CMV
SITIO: UNICO	FECHA: 08/01/2021	
REQUISITOS NORMATIVOS	EVIDENCIAS VERIFICADAS	
4.2, 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1 10.2	Enseñanza - Aprendizaje Se revisa la carrera de Sistemas Computacionales con numero de REBOE SEP-SES/21/114/04/350/06 Se revisa el plan de estudios de Sistemas Computacionales	



	<p>Se revisa el SIPOC de enseñanza, junto con la Agenda de trabajo del semestre de agosto 20 a enero 21</p> <p>Calendario de actividades SEP</p> <p>programación Avanzada 1, se revisa la planeación de trabajo</p> <p>Se evidencian los siguientes puntos:</p> <p>Temas y subtemas para tratar</p> <ul style="list-style-type: none">• fechas• estrategias de enseñanza• recursos didácticos• competencias por desarrollar• tarea integradora o proyecto <p>Se revisa la asistencia de docentes</p> <p>Se revisa la carga académica de la Mtra. Raquel Guevara</p> <p>Se revisan los objetivos</p> <p>Entrega en tiempo y forma las planeaciones por clase en un 85%.</p> <p>Reducir errores en los horarios al 5 % teniendo como resultado 1.6%</p> <p>Se revisa la evaluación docente revisando:</p> <ul style="list-style-type: none">• Coherencia de práctica docente• Material de apoyo• Atención al alumnado
--	---



	<p>Se revisan los resultados de la coordinación académica evaluación docente La calificación mínimo es 8 Se revisa la evaluación función docente a través del alumno, evaluando:</p> <ul style="list-style-type: none">• Puntualidad y asistencia• Cumplimiento del programa académico• Metodología docente• Materiales de apoyo• Actitud hacia los estudiantes• Evaluación de los aprendizajes• Actividades practicas• Satisfacción general <p>Se revisan la calificación final de la Mtra. Guevara en 9.8</p> <p>Se revisa el reglamento de los docentes Se revisa el reglamento interno para alumnos</p> <p>SIPOC docentes</p> <p>Se revisan la evidencia del curso de Aplicación de Herramientas digitales con fecha del 10 de agosto Se revisa el plan de capacitación Se revisa la carta compromiso entre de los alumnos y el docente, firmada por todos los alumnos.</p>
--	--

EVALUACIÓN Y CONCLUSIÓN DEL PROCESO

El proceso cumple con lo establecido con la norma

HALLAZGOS

No.	Hallazgo	Clasificación del hallazgo
1		
2		

PROCESO:	AUDITADOS:	AUDITOR:
----------	------------	----------



Servicio Social		Coordinadora	CMV
SITIO:	UNICO	FECHA:	08/01/2021
REQUISITOS NORMATIVOS			
4.2, 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1 10.2	Servicio Social Se revisa reglamento para la prestación del servicio social de los estudiantes de las instituciones de educación superior en la republica mexicana art 5 y 6 Se revisa el calendario de actividades de servicio social y prácticas profesionales Se revisa la solicitud de las practicas profesionales Solicitud de servicio social Carta de aceptación de la empresa Carta de liberación de la empresa se revisa la carta de presentación para la empresa en donde se realizará el servicio social se revisa el reglamento de practicas profesiones y servicio social, determinando las horas,		
EVALUACIÓN Y CONCLUSIÓN DEL PROCESO			
El proceso cumple con lo establecido con la norma			
HALLAZGOS			
No.	Hallazgo	Clasificación del hallazgo	
1			
2			



PROCESO:		AUDITADOS:	AUDITOR:	
Mantenimiento		Encargados de Mtto	CMV	
SITIO:	UNICO	FECHA:	08/01/2021	
REQUISITOS NORMATIVOS				
4.2, 6.1, 7.1.3, 9.1, 10.2		Mantenimiento Se revisa el SIPOC de Mantenimiento Ley General de Infraestructura Física Educativa Se revisa el plan de trabajo Se revisa la evidencia del plan de mantenimiento Formato de evaluación de infraestructura en donde se desglosan todas las necesidades de mantenimiento por área		
EVALUACIÓN Y CONCLUSIÓN DEL PROCESO				
El proceso cumple con lo establecido con la norma				
HALLAZGOS				
No.	Hallazgo		Clasificación del hallazgo	
1				
2				

PROCESO:		AUDITADOS:	AUDITOR:	
Titulación		Encargados de Titulación	CMV	
SITIO:	UNICO	FECHA:	08/01/2021	
REQUISITOS NORMATIVOS				
4.2, 6.1, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1 10.2		Titulación Se revisa el reglamento de titulación Se revisa la presentación de información de titulación		



	<p>Costo de titulación promedio \$13,000 Costo por examen \$15,000 Expediente :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curp • Acta de nacimiento • Cert de secundaria • Cert Bachillerato • Original de servicio social y prácticas profesionales • Fotografía <p>Se revisa el certificado de estudios</p> <p>Se revisa el acta de examen profesional firmado y sellada Se revisa el título electrónico Se revisa la encuesta de seguimiento de egresados</p>	
EVALUACIÓN Y CONCLUSIÓN DEL PROCESO		
El proceso cumple con lo establecido con la norma		
HALLAZGOS		
No.	Hallazgo	Clasificación del hallazgo
1		
2		

PROCESOS MANDATORIOS ISO 9001:2015	EVIDENCIA VERIFICADA	EVALUACIÓN Y CONCLUSIÓN
ISO 9001:2015 (5.1, 5.2) Política de Calidad	Se revisa la política en el Manual del Sistema Gestión	Cumple
ISO 9001:2015 (5.1, 5.2) Riesgos y oportunidades	Se revisa el AMEF de riesgos y Oportunidades de todos los procesos	Cumple
ISO 9001:2015 (6.2) Objetivos de la Calidad y la Planificación para lograrlos)	Mejorar en un 2% las inscripciones respecto al periodo pasado	Cumple



	<p>Lograr el 80% de los alumnos inscritos sean dados de alta ante SEP</p> <p>Lograr el que el 90% docentes calificaciones mayor al 8.5</p> <p>Cumplir al 100% la capacitación docente</p> <p>Lograr el aprovechamiento de los alumnos sea superior 8.5</p> <p>Alcanzar el 85% de la eficiencia en el proceso de titulación</p> <p>Lograr la eficiencia terminal Osea mayor al 50%</p> <p>Se revisa la planeación de los objetivos</p>	
<p>ISO 9001:2015, (7.5.1, 7.5.2)</p> <p>Control de la Información Documentada</p>	<p>Manual de documentación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manejo • Obsoletos • Revisión y actualización • Modificaciones • Externos • Conservación de documentos 	Cumple
<p>ISO 9001:2015, (7.1.6)</p> <p>(Conocimientos de la organización)</p>	<p>Se presentan evidencias como :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información documentada 	NCm



	• Acciones correctivas	
ISO 9001:2015 (9.1.1, 9.1.2, 9.1.3) Seguimiento y Medición	Indicador SGC: Implementar el 100% de los modelos de calidad en todos los departamentos. Indicador RH: Porcentaje de participación de cursos: 50% Rotación persona 17% Indicador Compras: Cantidad de productos en existencia Indicador soporte: Prestamos de todo el equipo disponible Cumplimiento del plan de mantenimiento al 100% Indicador: Número de alumnos que entregan documentos en tiempo: 25% Número de alumnos inscritos Numero de deserción: 1% Total de alumnos en el semestre Promedios Listas de evaluación parcial y final 879 entregados 18 erróneas	Cumple



	<p>Indicador Enseñanza: cumplir en tiempo y forma con el semestre</p> <p>Indicador: número de alumnos que realizaron el servicio social y practicas</p> <p>Practicas:94.5%</p> <p>Servicio Social 75%</p> <p>Indicador MTTO. Cumplimiento mantenimientos correctivos 85%</p> <p>Indicador Titulación: Eficiencia terminal: 87.9%</p> <p>Eficiencia del proceso de titulación 50.6%</p> <p>Seguimiento de egresados: 81.2%</p>	
HALLAZGOS DE PROCESOS MANDATORIOS		
No.	Hallazgo	Clasificación del hallazgo
1		TP

Soporte



06. Detalles del resultado

07. Seguimiento

NO CONFORMIDADES MAYORES	
<input type="checkbox"/> EN SITIO	<input type="checkbox"/> INSTALACIONES DE EVE
<p>El seguimiento y/o cierre se realizará en las instalaciones de la organización.</p> <p>Nota: Personal de EVE se pondrá en contacto con el cliente para cotizar dicha Auditoría.</p>	<p>La organización debe enviar a Enterprise Verification and Evaluation S.C., las evidencias documentadas del análisis, plan de acción, implementación y cierre de las no conformidades mayores detectadas durante esta auditoría, con el objetivo de determinar si son aceptadas por el auditor líder para su cierre.</p> <p>La eficacia de las acciones tomadas será confirmada en la próxima auditoría.</p>
<p>En caso de no presentar la información requerida o que las evidencias no aseguren eliminar la(s) no conformidad(es) mayor(es) en el plazo establecido, se procede a lo siguiente en auditorías de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Certificación. Se podrá realizar nuevamente la auditoría de Etapa 2 en los siguientes 180 días naturales. ▪ Con cambio de alcance. Se mantendrá el alcance anterior, hasta la realización de la siguiente auditoría. 	



Enterprise Verification
and Evaluation S.C.

Informe de auditoría

AGRADECIMIENTO

En nombre de Enterprise Verification and Evaluation S.C. agradecemos a la organización y al personal auditado las facilidades otorgadas, información proporcionada y atenciones recibidas durante la presente auditoría, así mismo le reiteramos que toda la información a la que tuvo acceso el equipo auditor se manejará con carácter confidencial.

ACEPTACIÓN DEL PRESENTE INFORME DE AUDITORÍA

Dr. Jorge León Vázquez
RECTOR DE LA UNIVERSIDAD ALVA EDISON

ATENTAMENTE

AUDITOR LÍDER

ENTERPRISE VERIFICATION AND EVALUATION S.C

« C Ó D I G O »

P á g i n a d e



Enterprise Verification
and Evaluation S. C.

Anexos

CONSIDERACIONES DEL REPORTE

INSTRUCCIONES: Seleccionar de la lista desplegable la opción correspondiente

¿Ha habido alguna desviación del plan de evaluación original?	Sí	En caso afirmativo, detalle esto en la sección de introducción del informe junto con las razones de las desviaciones.
¿Ha habido algún problema importante que afecte al programa de auditoría?	Sí	En caso afirmativo, detalle esto en la introducción del informe.
¿Se han producido cambios significativos que afecten el sistema de gestión del cliente desde la última auditoría?	Sí	En caso afirmativo, detalle esto en la sección de resumen ejecutivo del informe.
¿Se han identificado problemas no resueltos durante la evaluación?	Sí	En caso afirmativo, detalle esto en la sección de resumen ejecutivo del informe.
¿Se realizó la auditoría una auditoría combinada o integrada?	Sí	En caso afirmativo, confirme qué tipo de auditoría y los estándares cubiertos en la introducción del informe.
¿Estaba la organización controlando efectivamente el uso de los documentos y marcas de certificación?	Sí	Si no hay ningún documento dentro de la tabla de informes que cubra los elementos obligatorios
Si corresponde, ¿la organización ha tomado medidas correctivas efectivas con respecto a no conformidades previamente identificadas?	Sí	Registre el resultado en el registro de hallazgos contra los hallazgos relevantes.
¿El sistema de gestión de la organización continúa cumpliendo con los requisitos aplicables y los resultados esperados?	Sí	En caso negativo, detallar razones dentro del resumen ejecutivo del informe.
¿El alcance de la certificación sigue siendo apropiado para las actividades / productos / servicios de la organización?	Sí	Si no, documente las acciones necesarias en relación con el alcance en el resumen ejecutivo del informe.
¿Se cumplieron los objetivos de la visita según lo definido?	Sí	En caso negativo, detallar los motivos y las acciones necesarias en el resumen ejecutivo del informe.
INFORMACIÓN ADICIONAL		
OPORTUNIDADES DE MEJORA	Si identificamos oportunidades para mejorar su sistema que ya cumple, lo registraremos en la tabla de proceso correspondiente al área que se está evaluando o en el resumen ejecutivo del informe si pueden ofrecer mejoras a nivel estratégico.	
CONFIDENCIALIDAD	Trataremos los contenidos de este informe, junto con cualquier nota hecha durante la visita, con la más estricta confidencialidad y no los divulgaremos a terceros sin el consentimiento por escrito del cliente, excepto según lo exijan las autoridades de acreditación.	
MUESTREO	El proceso de evaluación se basa en tomar una muestra de las actividades de la empresa. Esto no está basado estadísticamente, pero utiliza ejemplos representativos. No se puede muestrear toda la naturaleza detallada de una empresa, por lo que, si no se plantean problemas en un proceso en particular, no significa necesariamente que no haya problemas, y si se plantean problemas, no significa necesariamente que estos sean los objetivos.	
ENTIDAD LEGAL	Se hace referencia a la entidad legal acreditada y a la oficina de atención al cliente que ha proporcionado el servicio de evaluación en este informe en el acuerdo aplicable para este servicio.	

PLAN DE AUDITORÍA

(Insertar el F 31 PLAN DE AUDITORÍA del cliente)

« C Ó D I G O »

Página 34 de 35

PLAN DE AUDITORÍA PROPUESTO PARA LA SIGUIENTE VISITA

(Insertar el Plan de Auditoría propuesto, respetando el formato F 31 PLAN DE AUDITORÍA)

« C Ó D I G O »

Página 35 de 35