



Reporte de Auditoría

Fecha de entrega del Reporte:

29/05/07

Días de Ejecución de la Auditoría:

23 y 24 Mayo.
07

Alcance

Proceso Educativo y de Educación Continua

Tipo de auditoría

Interna

Resultados de Auditoría:

Total de Hallazgos:

11

Miembros del Equipo de Auditores:

Ing. Ana María Felipe Redondo – FRA

Ing. Laura Herrero Vázquez – HVL

Ing. Arturo Tagle Reyes – TRA

Ing. Daniel Gonzáles Spindola –GSD

TSU Jesús Albino Bautista – ABJ

TSU Beatriz Hdez. Hdez – HHB

Ing. Alejandrina Antonio Antonio – AAA

TSU Nelly Fabiola Montoya García – MGN

TSU Israel Reyes Aquino – RAI

Exclusiones

¿La Universidad ha excluido algún requerimiento de la Norma ISO 9001:2000 en su Sistema de Gestión de Calidad?

Si

No

x

Lista de requerimientos excluidos en el Sistema de Gestión de Calidad:

Exclusiones:

La UTHH declara las siguientes exclusiones permisibles de acuerdo al alcance declarado en este manual

de la calidad:

a) Punto 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio: No aplica para el Sistema de Gestión de la Calidad en ninguno de los procesos declarados en su alcance.

b) Punto 7.5.5 Preservación del producto: Este punto de la norma No Aplica, ya que los procesos claves son procesos de formación de seres humanos, los cuales no podemos preservarlos.

Conclusiones del equipo de auditores acerca de la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad:

El equipo auditor encuentra un SGC en la UTHH definido, documentado, implementado y mantenido según los requisitos solicitados en la Norma ISO 9001:2000.

En el Proceso Educativo, se observa cumplimiento en los procedimientos establecidos, con áreas de mejorar en el manejo de registros.

Para el proceso de Educación Continua se observan acciones de mejora, sin embargo, persisten áreas de oportunidad en el proceso de planeación.

En cuanto a la Revisión por la Dirección, se han llevado a cabo, se sugiere dar seguimiento y establecer tiempos de cumplimiento de acuerdos emanados de dichas reuniones, así como la observancia y ejecución de las reuniones internas en pro de la mejora en la comunicación interna.

Se encuentran acciones que promueven la mejora continua o previenen situaciones no deseables, sin embargo, no se documentan.

Debido a comisiones asignadas, el titular del área de Administración y Finanzas no se encontró, situación recurrente en la auditoría pasada, se recomienda mayor participación e involucramiento del área.



Reporte de Auditoría

Hallazgos

No.	Proceso/Subproceso	Auditor Interno	Descripción del Hallazgo	No Conformidad (Señale con una X)
1	Educativo - Educación Continua / Gestión de Recursos	MGN	<p>Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 7.4.2 que la Información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado</p> <p>a) los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos.</p> <p>Descripción del Hallazgo: Se encontró que las Solicitudes de Bienes de Consumo Final (F-AF-01) , no todas cumplen con los pasos indicados en el Diagrama de Proceso (Autorización y a la Aprobación del área de Presupuesto; Solicitudes 8602, 8631,8601) Se encontró que los formatos F-AF-01 cuando pasan por el área de Presupuesto, estos pueden alterar su información y algunos presentan tachaduras, lo que hace confusa la información mostrada.</p> <p>Evidencia: Solicitudes de Bienes de Consumo Final (F-AF-01) con folios (Sol. 8602, 8631,8601)</p>	x
2	Educativo - Educación Continua / Gestión de Recursos	MGN	<p>Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 7.4.1 que la organización debe evaluar y seleccionar a los proveedores en función de su capacidad para suministrar los productos de acuerdo con los requisitos de la organización.</p> <p>Descripción del Hallazgo: Se encontró que las evaluaciones a algunos proveedores no se han realizando, el encargado del Procedimiento indico que este retraso en la actividad, se debe al estado que guarda la Universidad con dichos proveedores.</p> <p>Evidencia: No existen las evaluaciones realizadas</p>	x
3	Educativo – TIC	HVL	<p>Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 7.5.1 que la organización debe planificar y llevar a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable.</p> <p>a) La disponibilidad de información que describa las características del producto</p> <p>Descripción del Hallazgo: Al dar seguimiento al P-DC-02 y revisar El Programa de Sesiones (F-DC-04) no se encontró la planeación de actividades de aprendizaje de la asignatura de Idioma Extranjero (Ingles), cuando el procedimiento indica que la Dirección de Carrera debe recibirlos un día antes de iniciar clase.</p> <p>Evidencia: No se presento el Programa de Sesiones – Programa de Actividades de Aprendizaje.</p>	x
4	Educativo - Mecánica	HHB	<p>Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 4.2.4 que los registros permanezcan legibles, fácilmente identificables y recuperables.</p> <p>Descripción del Hallazgo: Se encontró que en una de tres materias, un docente no había llenado una las listas de asistencia de acuerdo a la asignatura correspondiente.</p> <p>Evidencia: Lista de asistencia de la materia de en Maquinas de Combustión Interna.</p>	
5	Educativo - AEP	TRA/HHB	<p>Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 4.2.4 que los registros permanezcan legibles, fácilmente identificables y recuperables.</p> <p>Descripción del Hallazgo: De una muestra de 5 alumnos, se encontraron los registros de 2 alumnos, donde el Protocolo de Proyecto de Estadia (F-DC-12) no muestra el número de página y el total de páginas (N/N) que comprende dicho documento.</p> <p>Evidencia: Formato F-DC-12 de Francisco García Romero y Agustín Sebastián Asunción.</p>	



Reporte de Auditoría

No.	Proceso/Subproceso	Auditor Interno	Descripción del Hallazgo	No Conformidad (Señale con una X)
6	Educativo – Tecnología de Alimentos	AAA	<p>Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 4.2.4 que los registros permanezcan legibles, fácilmente identificables y recuperables.</p> <p>Descripción del Hallazgo: Al dar seguimiento al P-DC-02 y revisar El Programa de Sesiones (F-DC-04) y Programa de Actividades de Aprendizaje (F-DC-05) se encontró que en 1/5 materias muestreadas, no se contaba con la firma del docente de la materia de Química de Alimentos.</p> <p>Evidencia: Formato El Programa de Sesiones (F-DC-04) y Programa de Actividades de Aprendizaje (F-DC-05) de la materia de Química de Alimentos.</p>	
7	Educativo – Tecnología de Alimentos	RAI	<p>Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 4.2.4 que los registros permanezcan legibles, fácilmente identificables y recuperables.</p> <p>Descripción del Hallazgo: Al verificar la existencia de los formatos F-DC-04 y F-DC-05 para 5 materias que se imparten en la carrera, se encontró que el Programa de Actividades de Aprendizaje para la materia de Fermentaciones Industriales cambia a Microbiología de los Alimentos en las hojas de la 5 a la 7.</p> <p>Evidencia: Formato F-DC-04 de la materia de Fermentaciones Industriales.</p>	
8	Educativo - Agrobiotecnología	FRA	<p>Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 6.3 que la organización debe proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto, la infraestructura incluye cuando sea aplicable. c) servicios de apoyo (como transporte o comunicación).</p> <p>Descripción del Hallazgo: Al verificar la existencia del el Protocolo de Proyecto de Estadía (F-DC-12), en 2/12, dicho formato no se encontró, al cuestionar el docente comentó que no se había contado con el transporte para acudir a dar seguimiento a la actividad de estadía y revisar dicho formato, mencionando que se había tenido una primera revisión en forma electrónica y que la visita serviría para aclarar y puntualizar y concluir la revisión del Protocolo.</p> <p>Evidencia: No existen los formatos del el Protocolo de Proyecto de Estadía (F-DC-12), de los alumnos Cayetano Hdez. Mtz. y José Alfredo Santos Cruz.</p>	
9	Educativo - Agrobiotecnología	FRA	<p>Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 7.1 que la organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del SGC.</p> <p>Descripción del Hallazgo: Se encontró que el Programa de Sesiones (F-DC-04) y Programa de Actividades de Aprendizaje (F-DC-05) de la materia de Biología tiene actividades que se programan fuera de las fechas contempladas en el calendario escolar como las correspondientes al cuatrimestre Mayo – Agosto de 2007.</p> <p>Evidencia: Formato del Programa de Sesiones (F-DC-04) y Programa de Actividades de Aprendizaje (F-DC-05)</p>	
10	Educativo - Contaduría	FRA	<p>Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 6.3 que la organización debe proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto, la infraestructura incluye cuando sea aplicable. b) equipo para los procesos (tanto hardware como software)</p> <p>Descripción del Hallazgo: En el recorrido por las aulas y laboratorios, se encontró que los equipos de los laboratorios de computo se encuentran fuera de servicio (9 monitores) y específicamente del Laboratorio de Prácticas de Contaduría que fue desinstalado para completar los laboratorios para las carreras de Contaduría y Administración de Proyectos.</p> <p>Evidencia: Laboratorios de Contaduría y Administración de Proyectos del Edificio K.</p>	x



Reporte de Auditoría

No.	Proceso/Subproceso	Auditor Interno	Descripción del Hallazgo	No Conformidad (Señale con una X)
11	Educativo - Contaduría	FRA	<p>Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 6.3 que la organización debe proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto, la infraestructura incluye cuando sea aplicable. a) edificios, espacio de trabajo y servicios asociados.</p> <p>Descripción del Hallazgo: Durante la ejecución de la auditoria se encontró que los edificios presentan situaciones tales como filtraciones, que ponen en riesgo el buen funcionamiento de la maquinaria y equipo, herramienta fundamental para complementar el 70% de práctica que exige el modelo educativo, así como un problema de pisos en mal estado, que demerita el ambiente en el cuál el alumno toma sus clases y el personal realiza sus actividades.</p> <p>Evidencia: Áreas diversas de la Universidad.</p>	x
12	Educativo - Contaduría	AAA	<p>Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 4.2.4 que los registros permanezcan legibles, fácilmente identificables y recuperables.</p> <p>Descripción del Hallazgo: Durante la revisión del procedimiento para el Seguimiento y Evaluación de Estadía (P-DC-04) se encontró un formato de Acuerdo de Estadía (F-DC-09) sin el código correspondiente.</p> <p>Evidencia: Formato de Acuerdos de Estadía del alumno Martín Vázquez Gómez.</p>	
13	Educativo - Dirección de Enlace Académico	ABJ / HHB	<p>Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 7.1 que la organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del SGC.</p> <p>Descripción del Hallazgo: Al solicitar el mecanismo que se sigue para mantener vigentes y actualizados los manuales de asignatura de las carreras, el responsable menciona que esa actividad es coordinada por las carreras, pero que no existe un mecanismo formal para promover y controlar su vigencia.</p> <p>Evidencia: Inexistencia de programa de actualización de contenidos de manuales de asignatura.</p>	
14	Educativo – Educación Continua / SGC	ABJ/HVL	<p>Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 8.2.1 que la organización debe determinar los métodos para obtener y utilizar la información relativa a la percepción del cliente.</p> <p>Descripción del Hallazgo: Al dar seguimiento al proceso de quejas y sugerencias, se encontró que la liga del sitio web, no estaba habilitada, así como no se encontró evidencia del seguimiento de las quejas registradas vía web.</p> <p>Evidencia: Liga del sitio web</p>	x
15	Educativo – Educación Continua / SGC	ABJ/HVL	<p>Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 8.2.1 la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos por parte de la organización.</p> <p>Descripción del Hallazgo: Al dar seguimiento al proceso de quejas y sugerencias, se encontró que hay recurrencia en las quejas sobre visitas a empresas y aunque existe una acción correctiva al respecto, éstas siguen presentándose.</p> <p>Evidencia: Quejas y sugerencias registradas en el SCG</p>	x
16	Educativo – Educación Continua / Enlace Académico	ABJ/HVL	<p>Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 5.5.1 que la alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.</p> <p>Descripción del Hallazgo: En el área de Enlace Académico, se encontró que existe un puesto que no se encuentra incluido en el Manual de Organización en sus responsabilidades y autoridades.</p> <p>Evidencia: Manual de organización</p>	



Reporte de Auditoría

No.	Proceso/Subproceso	Auditor Interno	Descripción del Hallazgo	No Conformidad (Señale con una X)
17	Educativo – Educación Continua / Rectoría	AAA/AFR	<p>Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 5.5.3 que la alta dirección debe asegurarse de que establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del SGC:</p> <p>Descripción del Hallazgo: Dando seguimiento al Proceso de Revisión por la Dirección se encontró que dos áreas no habían llevado a cabo la Reunión Interna de Revisión de la Calidad, tal como lo marca la secuencia 8 del Procedimiento de Revisión de la Dirección (P-RD-01)</p> <p>Evidencia: Control de recepción de minutas de Reunión Interna de Revisión de la Calidad del mes de febrero y abril 2007.</p>	
18	Educativo – Educación Continua / Recursos Humanos	GSD	<p>Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 6.2 requiere que el personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas.</p> <p>ISO 9001:2000 requiere en 5.5.1 que la alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.</p> <p>Descripción del Hallazgo: En el área de Recursos Humanos se encontró evidencia de 3 solicitudes para 4 puestos vacantes. Hallándose lo siguiente: - Faltaban firmas en el F-AF-017 en dos de tres registros - No se cumple la política 4 del P-AF-01-Seleccionar Personal, en ninguna de las 3 solicitudes, referente a convocatoria interna para los puestos vacantes. - El manual de la organización no contempla estos puestos en sus responsabilidades y autoridades.</p> <p>Evidencia: Solicitudes de puestos.</p>	x
19	Educativo – Educación Continua / Recursos Humanos	GSD	<p>Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 8.5 que la organización debe mejorar continuamente la eficacia del SGC, mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.</p> <p>Descripción del Hallazgo: Dando seguimiento a la instrucción de trabajo IT-AF-03 Capacitar al personal de la UTHH, no se halló evidencia de acciones llevadas a cabo debido al análisis de datos provenientes del Formato de Evaluación al Instructor (F-AF-09) aun y cuando existe suficiente información para ello.</p> <p>Evidencia: Formato de Evaluación al Instructor (F-AF-09) de cursos diversos.</p>	
20	Educativo – Educación Continua / Recursos Humanos	GSD	<p>Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 6.4 que la organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.</p> <p>Descripción del Hallazgo: Dando seguimiento a la IT-AF-02 Evaluar al Personal Docente de la UTHH, se halló que actualmente se encuentra abierta una acción correctiva la AF-091-AI para llevar a cabo la evaluación del personal, sin embargo a la fecha no hay acciones.</p> <p>Evidencia: No ejecución de las actividades del Plan presentado en la Acción Correctiva.</p>	



Reporte de Auditoría

No.	Proceso/Subproceso	Auditor Interno	Descripción del Hallazgo	No Conformidad (Señale con una X)
21	Educativo / Vinculación - Seguimiento de Estadías	GSD	<p>Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 7.4.1 que la organización aplique controles al [proveedor] y al [servicio] adquirido dependiendo del impacto del producto.</p> <p>Descripción del Hallazgo: Dando seguimiento a la IT-VI-03 Gestión y Evaluación de Empresas para Estancia y Estadía, al cuestionar sobre los criterios de selección de empresas para desarrollo de estadías se mostró evidencia de evaluación a las mismas y oficios de los responsables de todas las áreas de docencia en los que listaban cuales empresas no deseaban para este ciclo de estadía. Sin embargo al cotejar la lista de empresas con estadía actualmente se hallaron en 3 de 6 carreras, empresas que aunque se reportaban como no deseadas se incluyeron (dentro de la misma carrera).</p> <p>Evidencia: Oficio girado por 3 carreras. Lista de empresas donde se realizan estadías.</p>	
22	Educativo / Vinculación - Seguimiento de Estadías	GSD	<p>Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 8.3 Control del producto no conforme, que la organización se asegure que el producto no conforme con los requisitos, se identifica y se controla para prevenir su uso o entrega no intencional.</p> <p>Descripción del Hallazgo: Dando seguimiento a la IT-VI-03 Gestión y Evaluación de Empresas para Estancia y Estadía, existe un oficio del área de TIC donde se reporta un cambio de alumno 2005546 el cuál "no cubría las expectativas de la empresa" y no se realizaron seguimientos a este caso.</p> <p>Evidencia: Oficio girado por la carrera de TIC al área de Práctica y Estadías.</p>	x
23	Educativo / Recursos Materiales	GSD	<p>Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 6.3 que la organización debe proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto, la infraestructura incluye cuando sea aplicable. c) servicios de apoyo (como transporte o comunicación).</p> <p>Descripción del Hallazgo: Las visitas industriales no se cumplieron debido a una descompostura en el camión de la UTHH. Se buscó evidencia de la bitácora del camión para verificar el porque del fallo pero no se encontró, al cuestionar sobre un plan de mantenimiento tampoco se mostró evidencia.</p> <p>Evidencia: Bitácora del camión.</p>	x
24	Educación Continua/Vinculación	GSD	<p>Requisito: ISO 9001:2000 requiere en 7.3 que la organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo.</p> <p>Descripción del Hallazgo: Dando seguimiento al Proceso de Educación Continua, se encontró que el Programa anual de Educación Continua muestra un atraso considerable, en su integración y publicación de casi 6 meses, debido a que algunas áreas aun no reportan los servicios que están en capacidad de otorgar</p> <p>Evidencia: Oficios de solicitud de servicios a las áreas.</p>	
25	Educativo /Mecánica	TRA	<p>Requisito: ISO 9001:2000 requiere en 7.5.1, la organización debe planificar y llevar a cabo la producción y prestación del servicio bajo condiciones controladas debe incluir cuando sea aplicable d) la disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición.</p> <p>Descripción del Hallazgo: Dando seguimiento al proceso de estadía, se solicito la documentación de 5 alumnos a los asesores académicos específicamente el F-DC-12 a la fecha ningún asesor tienen formato alguno de los alumnos, aunque no se definen tiempos en el procedimiento para la entrega de ese formato.</p> <p>Evidencia: Inexistencia del F-DC-12</p>	



Reporte de Auditoría

No.	Proceso/Subproceso	Auditor Interno	Descripción del Hallazgo	No Conformidad (Señale con una X)
26	Educativo / Mecánica	TRA	Requisito: ISO 9001:2000 requiere en 4.2.4 que los registros permanezcan legibles, fácilmente identificables y recuperables. Evidencia: Al solicitar el Programa Anual de Mantenimiento F-DC-13, se mostró, pero no se encuentra la fecha de elaboración del mismo. Se solicitó la orden de trabajo de Mantenimiento de Maquinaria y Equipo de Laboratorios y Talleres (F-DC-12) de 3 equipos: cepillo de codo, segueta mecánica y cizalla eléctrica. Siendo este un formato para un solo equipo se tienen hasta 5 equipos en un solo formato. De igual forma al solicitar la bitácora de mantenimiento de maquinaria y equipo de laboratorio y talleres F-DC-15 no están llenos todos los campos a pesar de haber pasado la fecha. Evidencia: Formato Programa Anual de Mantenimiento F-DC-13	x

Recibe

Recibe

Entrega

Dr. Eduardo Mogica Martínez
Rector

MCE Juan Angel
Oropeza Estrada
Coordinador del SGC
de la UTHH

MCE Ana María Felipe Redondo
Auditor Líder