

Reporte de Auditoría



Fecha de entrega del Reporte: 22/10/07 Días de Ejecución de la Auditoría: 15 ,16 /10/07

Alcance **Tipo de auditoría**

Proceso Educativo y de Educación Continua Interna

Resultados de Auditoría: Total de Hallazgos: 21

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
- Ing. Arnulfo Flores Martínez – FMA
- Lic. Leticia Flores Contreras - CFL

Exclusiones

	Si	No
¿La Universidad ha excluido algún requerimiento de la Norma ISO 9001:2000 en su Sistema de Gestión de Calidad?	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 su mantenimiento es un área de oportunidad en cuanto a las actualizaciones oportunas en la documentación para los procesos que sufran modificaciones. Así como la revisión de los indicadores que miden el impacto de satisfacción de los estudiantes en términos de frecuencia, congruencia entre numerador y denominador; así mismo la atención oportuna y seguimiento de las quejas y sugerencias hechas por los estudiantes y la retroalimentación oportuna que la institución debe hacer; la atención oportuna de las no conformidades y la ejecución puntual de las acciones correctivas con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir, según los requisitos solicitados en la Norma ISO 9001:2000.

En relación a la Revisión por la Dirección, este punto de la norma se cumple, un área de oportunidad es contar con un instrumento que de seguimiento puntual y monitoree los acuerdos emanados de dichas reuniones.

La ejecución de las reuniones internas en pro de la mejora en la comunicación interna es un área de oportunidad para el área de Administración y Finanzas, se denota la mínima participación del titular de la misma; situación que afecta el proceso de gestión.

Reporte de Auditoría

En relación a la no ejecución del programa de capacitación de 2007, se afecta el cumplimiento del Objetivo no. 2 de Calidad "mejorar el desempeño del personal a través de la actualización permanente enfocada a la calidad del servicio educativo."

En el Proceso Educativo, se observa cumplimiento en los procedimientos establecidos, teniendo como área de oportunidad la documentación de la atención al producto no conforme.

Para el proceso de Educación Continua se observan acciones de mejora, sin embargo, persisten áreas de oportunidad en el proceso de planeación, así como la implementación de acciones para cumplir con el indicador de ingresos definido de manera institucional.

Es de resaltar el reconocimiento recibido del nivel uno de CILES, así como la participación de docentes en la publicaciones de artículos a nivel internacional. Y los trabajos de acreditación de los programas educativos de Contaduría y Administración y Evaluación de Proyectos.

Así como las gestiones del área de Rectoría para atender los problemas de infraestructura de cómputo y rehabilitación de techos.

Se resalta el espíritu de cuidado del ambiente que promueve el área de Enlace Académico, así como las acciones tomadas en relación al proceso de evaluación docente.

Hallazgos

No.	Proceso/Subproceso	Auditor Interno	Descripción del Hallazgo	No Conformidad (Señale con una X)
1.	Educativo - Educación Continua / Gestión de Recursos	FMA	<p>Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 7.4.2 que la información del producto/servicio adquirido por la organización debe describir el producto/servicio a adquirir, incluyendo cuando sea apropiado</p> <p>c) requisitos del sistema de gestión de la calidad</p> <p>Secuencia 8 del Diagrama de Proceso del Procedimiento para la Selección del Personal (P-AF-01)</p> <p>Descripción del Hallazgo: Al dar seguimiento a este procedimiento, se revisaron 3 registros de solicitud de personal y se encontró que la secuencia no. 8 del diagrama de proceso dice que el Jefe del Departamento de Recursos Humanos "elabora contratos y envía al Abogado General para revisión" se incumple al no mostrarse evidencia de los contratos respectivos.</p> <p>Evidencia: No se presentó el contrato de personal de nuevo ingreso.</p>	x
2.	Educativo - Educación Continua / Gestión de Recursos	FMA	<p>Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 6.2.2 que la organización debe</p> <p>b) proporcionar formación o tomar acciones para satisfacer las dichas necesidades</p> <p>Descripción del Hallazgo: Al solicitar evidencia de la ejecución de la <i>IT-AF-03 Capacitar a personal de la UTHH</i>, el encargado del área de Recursos Humanos informó que el programa de capacitación del 2007 no se ha llevado a cabo por falta de recursos económicos.</p> <p>Evidencia: No se muestra evidencia documental de este hecho.</p>	x
3.	Educativo - Educación Continua / Mejora Continua	FRA	<p>Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 8.2.1 que la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.</p> <p>Descripción del Hallazgo: En la revisión de las quejas y sugerencias acumuladas al día 12 del mes de octubre, se encontró una queja y un documento anexo firmado por los representantes de los grupos de la carrera de Contaduría y anexadas las firmas de todos los alumnos en relación a laboratorio de computo, se dio seguimiento a la queja para verificar su atención, el equipo de cómputo y el área donde se instalará esta en proceso de entrega e implementación respectivamente, sin embargo los estudiantes representantes de grupo (5/8) manifestaron que nadie de la institución se había acercado a informarles sobre el estado de atención de la queja. Existe incidencia en las quejas por visitas, filtraciones en los techos y falta de espacios para clase y cafetería.</p> <p>Evidencia: No se presenta evidencia del seguimiento de la queja con respecto a informar a los alumnos de las acciones que se toman de acuerdo a su queja/sugerencia.</p>	x

Reporte de Auditoría

No.	Proceso/Subproceso	Auditor Interno	Descripción del Hallazgo	No Conformidad (Señale con una X)
4.	Educativo - Educación Continua / Mejora Continua	FRA	<p>Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 8.2.3 que la organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del SGC.</p> <p>Descripción del Hallazgo: Al dar seguimiento a los indicadores de impacto, se preguntó al CSGC por el indicador de tasa de satisfacción de los alumnos, sobre la obtención de dicho indicador, e indico que se obtiene a través de la IT-SC-02 Auditorias de Servicio, sin embargo el indicador y la frecuencia manifestada en dicha IT no coincide con la indicada en el Manual de la Calidad en la página 23.</p> <p>Evidencia: Consulta en línea de la IT-SC-02 Auditorias de Servicio y Manual de la Calidad en la página 23 con fecha 15/10/07.</p>	x
5.	Educativo - Educación Continua / Mejora Continua	FRA	<p>Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 8.2.4 que la dirección responsable del área que este siendo auditada debe asegurarse de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.</p> <p>Descripción del Hallazgo: Al dar seguimiento a las acciones correctivas de encontró que 3/3 del área de Administración y Finanzas aún cuando se ha registrado la acción correctiva no se ha dado seguimiento a las actividades planeadas.</p> <p>Evidencia: Seguimiento de la acción correctiva con registro número AF-109-AI, AF-110-AI, AF-108-AI</p>	x
6.	Educativo - Educación Continua / Mejora Continua	FRA	<p>Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 4.2.3 que los documentos requeridos por el SGC deben controlarse c) asegurándose de que se identifican los cambios y el estado de revisión del hallazgo.</p> <p>Descripción del Hallazgo: Se encontró que el número de código asignado a Reporte de Acción Correctiva o Preventiva (F-SC-16) utilizado para el procedimiento de Acciones Correctivas y procedimiento de Acciones Preventivas había sido asignado a otro formato (F-SC-16/R2) y que al hacer modificaciones en dichos procedimientos el formato inició en revisión cero. Al preguntar al Controlador de Documentos sobre como se asegura de conocer el historial y modificaciones que sufren los documentos/formatos comentó que conoce los cambios pero no existe un documento que permita dar seguimiento a todos los cambios sufridos por un formato/documento.</p> <p>Evidencia: Formato F-SC-16</p>	
7.	Educativo / Captación – Académico	GSD	<p>Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 8.2.3 que la organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del SGC.</p> <p>Descripción del Hallazgo: Al dar seguimiento a la IT-EU-01 Realización de Campaña de Difusión, se encontró una incongruencia del indicador con respecto a la meta, ya que el indicador definido para dicha IT esta expresado en porcentaje, y la meta esta dada en alumnos. Así mismo denominador del indicador se calculo al final y no al inicio de la campaña de difusión como se indica en la secuencia uno.</p> <p>En relación al P-EU-02- Ofrecer Actividades Paraescolares para alumnos de la UTHH, se encontró una incongruencia del indicador con respecto a la meta, ya que el indicador definido para este procedimiento esta expresado en porcentaje, y la meta esta dada en horas de participación por alumno en un año.</p> <p>Evidencia: IT-EU-01 / P-EU-02</p>	X

Reporte de Auditoría

No.	Proceso/Subproceso	Auditor Interno	Descripción del Hallazgo	No Conformidad (Señale con una X)
8.	Educativo / Académico	GSD HVL	<p>Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 8.2.3 que la organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del SGC.</p> <p>Descripción del Hallazgo: Al auditar el área de Planeación se encontró que la meta programada en los resultados del CENEVAL (ARA,DAS) programada para la generación 2006 es de un 83%, y sólo se obtuvo un 65%, no se muestra evidencia de acciones al respecto. Al auditar el área de Planeación se encontró que existe incongruencia en los indicadores que se muestran en la página web y los establecidos en el PID.</p> <p>Evidencia: Resultados de CENEVAL/PID Comparativo de los indicadores publicados en web y documento del PID.</p>	x
9.	Educativo / Académico	ABJ	<p>Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 7.5.1. que la organización debe planificar llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas.</p> <p>Descripción del Hallazgo: Dando seguimiento a las actividades académicas en la carrera de Agrobiotecnología se encontró que el horario del 1ºA” vigente en la Dirección de carrera no coincide con el que se ejecuta el día martes por los alumnos.</p> <p>Evidencia: Horario de clase</p>	
10.	Educativo / Académico	ABJ	<p>Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 7.5.1. que la organización debe planificar llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas.</p> <p>Descripción del Hallazgo: Dando seguimiento a las actividades académicas en la carrera de Agrobiotecnología se encontró dentro de las estrategias internas para el incremento de la matrícula no se ha podido cumplir al 100%, debido a que se tiene pendiente la edición de un vídeo para difusión de la carrera, entre otros, aunque ha sido solicitado en su oportunidad.</p> <p>Evidencia: Oficio ABT/019/2007</p>	
11.	Educativo / Académico	AAA	<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: En la dirección de Administración y Evaluación de Proyectos al dar seguimiento al P-DC-02 y revisar El Programa de Sesiones (F-DC-04) se encontró que para la materia de Expresión Oral y Escrita la hoja de asignatura indica un total de 75 horas, sin embargo, el formato mencionado contempla sólo 72. Situación similar ocurre con la materia de Desarrollo Local y Regional, ya que la hoja de asignatura indica 75 horas, y el formato del Programa de Sesiones sólo refleja 68.</p> <p>Evidencia: Programa de Sesiones – Programa de Actividades de Aprendizaje.</p>	x
12.	Educativo / Académico	FCL	<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 el seguimiento de la IT-SB-02 Gestión del Material Bibliográfico y Didáctico, en el Departamento de Servicios Bibliotecarios, se encontró que el formato F-SB-01 Solicitud de Material Bibliográfico y Didáctico, tiene como área de disposición final la Biblioteca, sin embargo este formato se resguarda en las áreas solicitantes</p> <p>Evidencia: IT-SB-02 Gestión del Material Bibliográfico y Didáctico</p>	

Reporte de Auditoría

No.	Proceso/Subproceso	Auditor Interno	Descripción del Hallazgo	No Conformidad (Señale con una X)
13.	Educativo / Académico	TRA	<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) y Programa de Actividades de Aprendizaje (F-DC-05) en la carrera de TIC, no se encontró la planeación de actividades de aprendizaje de la asignatura de Sistemas de Negocios Electrónicos, 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 de la materia de Sistemas de Negocios Electrónicos.</p>	X
14.	Educativo / Académico	TRA	<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 implementación del seguimiento y la medición</p> <p>Descripción del Hallazgo: Al dar seguimiento al P-DC-02-Planeación Cuatrimestral en la carrera de TIC, se encontró que para la materia de Base de Datos II, el tema programado no coincidió con el tema que se impartía en ese momento, por lo que se incumple con la política No. 6 de dicho procedimiento.</p> <p>Evidencia: Formato F-DC-04 de la materia de Base de Datos II.</p>	x
15.	Educativo / Académico	TRA	<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>Se deben mantener registros de la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.</p> <p>Descripción del Hallazgo: En el área de TIC se dio seguimiento a 5 materias, en 3/5 se encontró que existen alumnos reprobados en el mes de septiembre y que en un caso no se canalizaron los alumnos a asesorías y para otras dos materias las asesorías se programaron, pero no existe evidencia de que se impartieron.</p> <p>Evidencia: Formato F-DC-06 de las materias de Informática, Mantenimiento Preventivo, Lógica de Programación.</p>	x
16.	Educativo / Seguimiento de Egresados	RAI	<p>Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 4.2.3 Control de Documentos, que los documentos requeridos por el SGC deben controlarse. Debe establecer un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para</p> <p>b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.</p> <p>Descripción del Hallazgo: Al dar seguimiento a la IT-VI-02 Control del Servicio Social se encontró que dicha IT ya no esta operando, el responsable menciona que desde el mes de abril se notificó a las Direcciones de Carrera de la nueva manera de operar, sin embargo no se mostró evidencia documental de la notificación cuando fue solicitada, existe una minuta de Revisión por la Dirección del mes de abril donde se menciona que existen cambios, pero sólo se comenta que se espera la aprobación del Consejo Directivo.</p> <p>En la revisión de la IT en la página web del SGC, dicha IT aparece como vigente.</p> <p>Evidencia: Seguimiento del alumno Hernández Hernández Evaristo - 2005355</p>	x

Reporte de Auditoría

No.	Proceso/Subproceso	Auditor Interno	Descripción del Hallazgo	No Conformidad (Señale con una X)
17.	Educativo - Educación Continua/ Gestión de Recursos	FRA	<p>Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 4.2.4 que los registros permanezcan legibles, fácilmente identificables y recuperables.</p> <p>Descripción del Hallazgo: Dando seguimiento a la IT-DC-03 Mantenimiento de Maquinaria y Equipo de Laboratorios y Talleres, de la Carrera de Contaduría se encontró que en el formato F-DC-13 del Programa Anual de Mantenimiento Preventivo de Maquinaria y Equipo de Laboratorios y Talleres, se encuentran llenados los campos que indican que se da mantenimiento preventivo correspondiente al mes de agosto, a equipo que esta fuera de servicio desde hace un cuatrimestre.</p> <p>Evidencia: Formato F-DC-13 del Programa Anual de Mantenimiento Preventivo de Maquinaria y Equipo de Laboratorios y Talleres del Laboratorio No. 8.</p>	x
18.	Educación Continua/ Gestión de Recursos	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.</p> <p>b) equipo para los procesos (tanto hardware y software) c) servicios de apoyo tales (como transporte o comunicación)</p> <p>Hallazgo: Revisando las actividades referentes al proceso de Educación Continua y al cumplimiento de la meta de ingresos propios el Director del Área comentó que no se ha podido cumplir con la meta propuesta debido a que no les es posible tener salidas para difusión y venta de los servicios de educación continua. Así como por falta de infraestructura en equipo de cómputo no le permite atender a clientes que incluso han hecho su pago respectivo.</p> <p>Evidencia: Oficio UTHH/DAF/124/2007 Control de cursos de capacitación Agosto – Diciembre 2007</p>	X
19.	Educativo / Académico	FRA	<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>e) La implementación del seguimiento y la medición</p> <p>Hallazgo IT-VI-07 Gestión y Realización de Visitas Industriales se encontró que de acuerdo al objetivo planteado de la visita dado a conocer por oficio en 3/7 se indica textualmente que no se cumple, en 3/7 no se puede saber, debido a que no existe algún instrumento que permita conocer esta información de manera textual, y 1/7 comenta que aunque la visita les sirve a los estudiantes, los equipos de la empresa visitada son obsoletos. Se incumple la política 3 en relación a las evidencia de confirmación por parte de la empresa por confirmación de la visita.</p> <p>Evidencia: Oficio/Reporte de Visita</p>	x
20.	Educativo/Académico	FRA	<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>e) La implementación del seguimiento y la medición</p> <p>Hallazgo Dando seguimiento a la IT-VI-07 Gestión y Realización de Visitas Industriales se encontró un oficio girado por un profesor de la carrera de AEP al responsable del área de Prácticas y Estadías donde se indica que la fecha que correspondía acompañar al grupo, él, se retrasó por 7 minutos y el chofer decidió irse sin el maestro responsable, tal como lo solicita la política 5 de dicho procedimiento.</p> <p>Evidencia: Oficio girado por el docente con fecha 5/10/07.</p>	x

Reporte de Auditoría

No.	Proceso/Subproceso	Auditor Interno	Descripción del Hallazgo	No Conformidad (Señale con una X)
21.	Educación Continua/ Planeación	HHB	<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>e) La implementación del seguimiento y la medición</p> <p>Hallazgo Dando seguimiento al P-VI-03 Procedimiento para educación continua se encontró que en la secuencia once se ejecuta la IT-VI-05 Elaboración del Documento para el curso Elaboración de Páginas Web, que en la secuencia dos se incumple debido a que aunque el responsable del área de Investigación y Desarrollo elaboró el oficio correspondiente para el pago, este no fue turnado al área de Administración y Finanzas por indicaciones del responsable del Área de Vinculación, debido a que no todos los participantes han cubierto sus cuotas correspondientes; al preguntarle al instructor si le fue enterado que no le pagarían hasta que todos los participantes hubieran cubierto sus pagos respectivos, él indicó que no le fue notificado.</p> <p>Evidencia: Oficio con fecha 11 de Octubre sin número asignado.</p>	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