



## Reporte de Auditoría

Fecha de entrega del Reporte: 13/03/08 Días de Ejecución de la Auditoría: 4 y 5 Marzo 08

**Alcance**

**Tipo de auditoría**

Proceso Educativo y de Educación Continua

Interna

**Resultados de Auditoría:**

**Total de Hallazgos:** 23

### Miembros del Equipo de Auditores:

Ing. Alejandrina Antonio Antonio -AAA  
Ing. Daniel González Spindola - DGS  
TSUI. Nelly Fabiola Montoya García- NFMG  
Ing. Arturo Hernán Tagle Reyes - AHTR  
Ing. Arnulfo Flores Martínez- AFM  
TSUI. Israel Reyes Aquino- IRA  
TSUC. Jesús Albino Bautista- JAB  
Ing. Laura Leticia Herrero Vásquez- LLHV  
TSUI. Beatriz Hernández H.- BHH  
Lic. Leticia Flores Contreras- LFC

### 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 el manual de la calidad.

- a) El 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 el alcance.
- b) El punto 7.5.5 Preservación del producto: Este punto de la Norma No aplica, ya que los procesos clave, 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, implantado y su mantenimiento es un área de oportunidad en cuanto a la revisión de indicadores, efectividad de las acciones correctivas y preventivas con el objeto de evitar que vuelvan a incurrir en no conformidades; revisión del proceso de evaluación docente y su retroalimentación, evaluación del ambiente laboral que permita un mejor desempeño de los procesos por parte del personal; seguimiento de quejas y sugerencias, así como análisis y propuestas de mejora a la satisfacción de los alumnos sobre los servicios que proporciona la UTHH. Otra área de oportunidad es el cumplimiento con las reuniones de la Revisión de la Dirección y contar con instrumentos que permitan evaluar el cumplimiento de los acuerdos generados de la reunión y su seguimiento. El cumplimiento del proceso de compras o su adecuación para fortalecer la disponibilidad de recursos materiales que pueden afectar el proceso educativo y de educación continua. En el Área de docencia es importante el seguimiento de la programación de sesiones y actividades de evaluación, así como el seguimiento de alumnos en riesgo mediante el procedimiento de asesorías.



## 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	AAA	<p><b>Requerimiento:</b> ISO 9001:2000 requiere en 7.4.1 La organización debe asegurarse de que el producto adquirió cumple los requisitos de compra especificados.</p> <p><b>Descripción del hallazgo:</b> Al revisar el P-AF-03 se detectó que no se esta llevando a cabo como lo marca el Procedimiento, ya que actualmente el área de compras se encuentra inoperante porque no esta siguiendo el cumplimiento adecuado de la norma ISO 9001:2000; actualmente las pocas compras que se han realizado fueron por autorización del Rector.</p> <p><b>Evidencia:</b> Formatos F-AF-01/R1 Folios 10105, 10168,10169, 10183, 10398.</p>	x
2	Educativo-Educación continua Gestión de recursos	AAA	<p><b>Requerimiento:</b> ISO 9001:2000 requiere en 7.4.1 La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización; el tipo y el alcance del control aplicado al proveedor y al producto adquirido también se debe de realizar la evaluación y reevaluación y seleccionar a los proveedores.</p> <p><b>Descripción del hallazgo:</b> Al revisar P-AF-02 el responsable de compras aun no cuenta con la lista de proveedores actualizados, no realiza la reevaluación de los proveedores, no existe evidencia de la aplicación del F-AF-04/R1.</p> <p><b>Evidencia:</b> Al solicitar evidencia se mostró un formato (F-AF-02) con fecha de 29 de noviembre del 2002 sin llenar.</p>	x
3	Educativo-educación continua Gestión de recursos	AHTR-BHH	<p><b>Requerimiento:</b> ISO 9001:2000 requiere en 6.3 La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad de los requisitos del producto; como equipo para los procesos (tanto hardware como software) y servicios de apoyo.</p> <p><b>Descripción del hallazgo:</b> Al presentarse el equipo auditor a la Dirección de enlace académico, se observo que no se contaba con servicio de Internet, por lo que no fue posible verificar el SGC por este medio, sin embargo se solicito el CD del mismo sistema (SGC)</p>	x
4	Educativo-Educación continua Gestión de recursos	DGS	<p><b>Requerimiento:</b> ISO 9001:2000 requiere en 5.5.1 que la Alta Dirección debe asegurarse que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.</p> <p><b>Descripción del hallazgo:</b> Al solicitar información al encargado de RH sobre si se dan a conocer las responsabilidades y autoridades, manifestó que se informa vía oficio.</p> <p><b>Evidencia:</b> El manual de organización no refleja los cambios que están actualmente operando en la UTHH</p>	x



## Reporte de Auditoría

5	Educativo-Educación continua Planeación	AAA	<p><b>Requerimiento:</b> ISO 9001:2000 requiere en 6.3 La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad de los requisitos del producto; como equipo para los procesos (tanto hardware como software) y servicios de apoyo.</p> <p><b>Descripción del hallazgo:</b> Al revisar la IT-PL-02 se solicitó el calendario de actividades del Departamento de Redes y Comunicaciones (secuencia 5); se solicitó evidencia del proceso de compra (secuencia 6), la cual no se realizó porque no existe presupuesto.</p>	x
6	Educativo-Educación continua Planeación	AAA	<p><b>Requerimiento:</b> ISO 9001:2000 requiere en 5.1 que la Alta Dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, así como la mejora continua de su eficacia.</p> <p><b>Descripción del hallazgo:</b> Al dar seguimiento a la IT-PL-01, se incumplen las secuencias 1 y 7 debido a que se revisó el Programa Institucional de Desarrollo D-PL-03, presentando el formato 1 de desarrollo de procesos de la CGUT, dos de estos formatos faltaba firma y son del año pasado y no mostrando evidencia de autorización, sugerencia contar con evidencia de autorización.</p>	x
7	SGC	LFC	<p><b>Requerimiento:</b> ISO 9001:2000 requiere en 6.4 que Organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.</p> <p><b>Descripción del hallazgo:</b> Al revisar la IT-SC-01 Revisión del ambiente de trabajo no se ha aplicado, únicamente se presentó evidencia de la evaluación 2007.</p>	x
8	SGC	LFC	<p><b>Requerimiento:</b> ISO 9001:2000 requiere en 4.2.4 que los registros permanezcan legibles, fácilmente identificables y recuperables.</p> <p><b>Descripción del hallazgo:</b> Al revisar el P-SC-03 Control de registros se está aplicando en parte, tendría que alinearse con lo que establece la ley de archivo; es conveniente establecer una acción preventiva</p>	
9	Educativo-Educación continua/ Ext. Universitaria	AFM	<p><b>Requerimiento:</b> ISO 9001:2000 requiere en 7.5.1 la organización planificar y llevar a cabo la producción y prestación del servicio bajo condiciones controladas, que deben incluir la disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición</p> <p><b>Descripción del hallazgo:</b> Al revisar el P-EU-02 se incumple la secuencia 5, debido que al solicitar los registros del F-EU-06 de las actividades de Danza, Expresión plástica, ajedrez y Tae Kwon Do, no se mostraron evidencias</p>	x
10	Educativo-educación continua Enlace académico	AHTR- BHH	<p><b>Requerimiento:</b> ISO 9001:2000 requiere en 4.2.3 los documentos requeridos por el SGC deben controlarse, prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en caso de que se mantengan por cualquier razón.</p> <p><b>Descripción del hallazgo:</b> Al revisar la IT-DC-05 "Evaluación al personal docente de la UTHH", esta instrucción aparece con el código IT-AF-02 es decir esta instrucción está obsoleta.</p>	x



## Reporte de Auditoría

11	Educativo-educación continua Enlace académico	AHTR- BHH	<p><b>Requerimiento:</b> ISO 9001:2000 requiere en 6.2.2 que la organización debe determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto; Evaluar la eficacia de las acciones tomadas.</p> <p><b>Descripción del hallazgo:</b> En la secuencia 4 de la IT-DC-05 no especifica cuando Enlace académico entrega al comité de evaluación el portafolio de evidencias de los participantes. La convocatoria menciona al final que “La fecha limite para la recepción del portafolio de evidencia será el 5 de Noviembre de 2007, la notificación de los resultados se hará a través de las direcciones de carrera 15 días hábiles después”, posteriormente se envió el Memorandum EA/145/2007 del 31 de octubre del 2007 en donde se da una prorroga hasta el 9 de nov. Los resultados se entregaron a las direcciones. De carrera el 10 de enero del 2008, por lo que se incumplen los tiempos de entrega de los resultados a las direcciones.</p>	x
12	Educativo-Educación continua/ Rectoría	AFM	<p><b>Requerimiento:</b> ISO 9001:2000 requiere en 5.5.3 que la alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del SGC.</p> <p><b>Descripción del hallazgo:</b> Al revisar el programa de reuniones de sesiones (D-RE-01) de la revisión de la Dirección no se encontró evidencia sobre la reunión programada para el 28/01/08, incumpliendo la política 6 del procedimiento.</p> <p><b>Evidencia:</b> Se mostró un oficio de la CGUT donde se cita al rector a reunión de Rectores y oficio enviado a las áreas de la UTHH (25/01/08) para informar de la suspensión de la reunión de la Dirección.</p>	
13	Educativo-Contaduría	DGE	<p><b>Requerimiento:</b> ISO 9001:2000 requiere en 4.2.4 que los registros permanezcan legibles, fácilmente identificables y recuperables.</p> <p><b>Descripción del hallazgo:</b> Se encontró que se están usando formatos no declarados en el SGC para evidenciar políticas, entrega de oficios, sin embargo éstos tienen errores de llenado (fechas equivocadas).</p>	
14	Educativo-AEP	LLHV	<p><b>Requerimiento:</b> ISO 9001:2000 requiere en 7.1 La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del servicio. Determinando la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el servicio.</p> <p><b>Descripción del hallazgo:</b> Al revisar los registros de 5 materias (F-DC-05) de los grupos 2º A, 2o C y 5º A; en la materia de Estudio de Mercado hacían falta dos horas de acuerdo con la Hoja de asignatura.</p>	
15	Educativo-AEP	LLHV	<p><b>Requerimiento:</b> 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><b>Descripción del hallazgo:</b> Se revisaron registros de 5 materias (F-DC-05) Al revisar los registros de 5 materias (F-DC-05) de los grupos 2º A, 2o C y 5º A; se encontró que el desglose de los criterios de evaluación son diferentes a los indicados en el concentrado de calificaciones.</p>	x



## Reporte de Auditoría

16	Educativo-MEC	LLHV	<p><b>Requerimiento:</b> 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 de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del SGC.</p> <p><b>Descripción del hallazgo:</b> Re revisaron los registros de 9 materias de segundo y 9 de quinto; en la materia de Sistemas Básicos las horas programadas no coinciden con la hoja de asignatura</p>	
17	Educativo-MEC	LLHV	<p><b>Requerimiento:</b> 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 de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del SGC.</p> <p><b>Descripción del hallazgo:</b> Se tomaron 9 muestras de segundo y 9 de quinto de las cuales se encontró que en la materia de Matematicas II no coinciden los criterios plasmados en el mismo con los que maneja el Profesor en el concentrado de calificaciones; en el mismo formato estaba llenado erróneamente.</p>	x
18	Educativo-MEC	LLHV	<p><b>Requerimiento:</b> ISO 9001:2000 requiere en 8.3 la organización debe asegurarse que el producto que no sea conforme con los requisitos se identifica y se controla, debiendo tomar acciones para eliminar la no conformidad detectada.</p> <p><b>Descripción del hallazgo:</b> Al revisar el P-DC-03 No se ha dado seguimiento a alumnos reprobados de acuerdo con el concentrado de calificaciones, incumpliendo la política 7 del procedimiento.</p>	x
19	Educativo-MEC	LLHV	<p><b>Requerimiento:</b> ISO 9001:2000 requiere en 5.5.1 que la Alta Dirección debe asegurarse que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.</p> <p><b>Descripción del hallazgo:</b> Al solicitar al encargado de la Dirección evidencia de sus responsabilidades manifestó que no conocía tales.</p>	x
20	Educativo-TIC	AAA	<p><b>Requerimiento:</b> ISO 9001:2000 requiere en 7.1 La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del servicio. Determinando la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el servicio.</p> <p><b>Descripción del hallazgo:</b> Revisando el P-DC-04 se encontró que 1 de 3 registros (exámenes tipo) no contaba con Vo.Bo del director, en la política 5 del procedimiento indica que debe ser validad por el Director.</p>	



## Reporte de Auditoría

21	Educativo-AEP	AHTR	<p><b>Requerimiento:</b> ISO 9001:2000 requiere en 7.1 La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del servicio. Determinando las actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección para el servicio, así como criterios para la aceptación del mismo.</p> <p><b>Descripción del hallazgo:</b> Al dar seguimiento al F-DC-05, se revisaron las siguientes materias de 5to. Cuatrimestre: 1.- Evaluación Económica y Financiera de proyectos 2.- Administración de Proyectos II 3.- Planeación estratégica y plan de negocios En la materias 2 y 3 se tienen 4 evaluaciones mensuales, cuando por acuerdo de directores (Minuta de reunión de directores del área académica del 22/11/07) las evaluaciones para los alumnos de quinto cuatrimestre deben de ser 3 evaluaciones parciales que formaran el (60%) que marca el reglamento académico y para obtener la evaluación del examen final, se promediaran las 3 evaluaciones parciales para obtener el 40% restante de la evaluación.</p>	x
22	Educativo-AEP	AHTR-LLHV	<p><b>Requerimiento:</b> ISO 9001:2000 requiere en 8.3 la organización debe asegurarse que el producto que no sea conforme con los requisitos se identifica y se controla, debiendo tomar acciones para eliminar la no conformidad detectada.</p> <p><b>Descripción del hallazgo:</b> Al revisar el P-DC-03 y analizar el concentrado de calificaciones (F-SE-17) se encontró que los alumnos que habían reprobado las materias de Metodología de la investigación y Consultoría empresarial no se habían canalizado a la asesoría correspondiente, se trato de verificar con el documento de alumnos en riesgo (no es un documento auditable ) y este último tampoco se entrego.</p>	x
23	Educativo-Agrobiotecnología	NFMG	<p><b>Requerimiento:</b> ISO 9001:2000 requiere en 7.1 La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del servicio. Determinando las actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección para el servicio, así como criterios para la aceptación del mismo.</p> <p><b>Descripción del hallazgo:</b> Al revisar el P-DC-02 se encontró que en los formatos F-DC-04 de las materias que se imparten, el responsable de hacer el monitoreo, únicamente plasma su firma, sin llenar el espacio de tema realizado y justificación y compromiso.</p>	x

Recibe

Recibe

Entrega

\_\_\_\_\_  
Rector

\_\_\_\_\_  
Coordinador del SGC  
de la UTHH

\_\_\_\_\_  
Auditor Líder