



# Reporte de Auditoría

<b>Fecha de entrega del Reporte:</b>	03/11/08	<b>Días de Ejecución de la Auditoría:</b>	2
<b>Alcance</b>	<b>Tipo de auditoría</b>		
Educativo – Educación Continua	Interna		

<b>Resultados de Auditoría:</b>	<b>Total de Hallazgos:</b>	27
---------------------------------	----------------------------	----

### Miembros del Equipo de Auditores:

Ing. Ana Maria Felipe Redondo	Ing. Laura Leticia Herrero Vázquez
Ing. Alejandrina Antonio Antonio	Dra. Elva Alicia Pavageau Reyes
Ing. Daniel Gonzalez Spindola	Lic. Ignacio Sarmiento Vargas
Tsui Nelly Fabiola Montoya García	C.P. Claudia Eunice Rivera Morales
Lic. Juvencio Mendoza Castelán	Tsu Efraín Hernández Hernández
Lic. Leonor Soria Martínez	C.P. Marisol Flores Contreras
Tsuc Jesús Albino Bautista	Lic. Julissa Flores Sánchez
Tsui Felicitas Hernández Hernández	Ing. Juana García Morales
Lic. Leticia Flores Contreras	

### Exclusiones

	Si	No
<b>¿La Universidad ha excluido algún requerimiento de la Norma ISO 9001:2000 en su Sistema de Gestión de Calidad?</b>		

<b>Lista de requerimientos excluidos en el Sistema de Gestión de Calidad:</b>
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 de auditores encuentra un SGC en la UTHH definido, documentado, implementado y su mantenimiento resulta un área de oportunidad según los requisitos solicitados en la Norma ISO 9001:2000.

En el proceso educativo se observa un cumplimiento en los procedimientos establecidos, con redundancias en cuanto al manejo de formatos, y el tratamiento del producto no conforme en relación a las asesorías. El Sistema de Tutorías implantado en las carreras es una fortaleza que permite detectar al producto no conforme y sus causas, siendo este una entrada al proceso de Asesorías, importante de tener identificada.

Acciones importantes para lograr acreditaciones para las carreras de TIC's, ABT, TA y Mecánica, así como para la revisión de seguimiento para las carreras Administración y Evaluación de Proyectos y Contaduría. Trabajos al interior para la conformación de los cuerpos académicos.

En cuanto a la Revisión por la Dirección, se ha llevado a cabo, se sugiere establecer un mecanismo para lograr el cumplimiento en tiempo y forma de acuerdos emanados de dichas reuniones, así como la observancia de las reuniones internas en pro de la mejora en la comunicación interna.

Los procesos de Gestión alineados a la Misión y Visión institucional son también un área de oportunidad, a fin de prepararse para los requerimientos que el crecimiento de la organización así como actividades para apoyar los procesos que garantizan la calidad de los programas académicos a través de acreditaciones por organismos externos como CACECA y CACEI, el fortalecimiento de Cuerpos Académicos a través de procesos de capacitación.

La formación y competencia del personal docente y administrativo que realiza trabajos que afectan a la calidad, es un requisito de la Norma, ISO 9001:2000 así como un objetivo institucional del SGC, por lo que se deben implementar actividades alternas a fin de satisfacer este requerimiento, aunado a los requisitos solicitados por los procesos de acreditación de los programas académicos y del perfil del personal que pertenece a Cuerpos Académicos.

Se observan acciones concretas para la atención de la no conformidad externa en relación a la infraestructura y equipamiento, sin embargo persisten no conformidades en el proceso de Gestión que no se ha documentado su atención.

Se observa la ejecución de fuentes de financiamiento externo que provee de acervo documental y electrónico que sin duda alguna fortalece los recursos de información para los estudiantes, así como la optimización de la red institucional.



## Reporte de Auditoría

### Hallazgos

No.	Proceso/Subproceso	Auditor Interno	Descripción del Hallazgo	No Conformidad (Señale con una X)
1	Educativo – Tecnologías de la Información y Comunicación	LFC/JFS	<p><b>Requerimiento:</b> ISO 9001:2000 requiere en 7.5.1 que la organización lleve a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas.</p> <p><b>Descripción del Hallazgo:</b> Se encontró que el Programa de Sesiones (F-DC-04) y Programa de Actividades de Aprendizaje (F-DC-05) de la materia de Expresión Oral y Escrita refleja una cantidad menor de horas (69) que la indicada en la Hoja de Asignatura (75 horas).</p> <p><b>Evidencia:</b> Formato del Programa de Sesiones (F-DC-04) y Programa de Actividades de Aprendizaje (F-DC-05)</p>	x
2	Educativo – Tecnologías de la Información y Comunicación	LFC/JFS	<p><b>Requerimiento:</b> ISO 9001:2000 requiere en 4.2.3 b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.</p> <p><b>Descripción del Hallazgo:</b> En el Procedimiento para Asesorías (P-DC-03) , se tiene un elemento de entrada del proceso que es el Concentrado de Calificaciones F-SE-17, sin embargo este formato fue dado de baja en el mes de agosto por el Tablero de Seguimiento Académico (TAS), F-SE-23. En el Procedimiento para el Seguimiento y Evaluación de estadía (P-DC-04) en la política No, 9, dice "cuando el alumno repruebe 2 meses, la Dirección de Carrera tramitará su baja mediante el Formato Solicitud de Baja de Estadía (F-SE-13)", sin embargo este formato fue dado de baja en el mes de agosto. En la IT-DC-01 Inspección y estado de evaluación de alumnos en proceso académico, en el paso 1, se hace referencia al Calendario Escolar (D-SE-01), cuando se debe hacer referencia al Calendario de Entrega de Listas (D-SE-02).</p> <p><b>Evidencia:</b> Procedimiento P-DC-03 Revisión 03, Procedimiento P-DC-04 Revisión 05, IT-DC-01</p>	x
3	Educativo – Servicios Bibliotecarios Administración y Evaluación de Proyectos	JGM/LMS JAB/EHH	<p><b>Requerimiento:</b> ISO 9001:2000 requiere en 6.3 que la organización debe determinar, proporcionar y mantener, la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto, la infraestructura incluye cuando sea aplicable.</p> <p>b) equipos para procesos, (tanto hardware como software)</p> <p>c) edificios, espacio de trabajo y servicios asociados.</p> <p><b>Descripción del Hallazgo:</b> Durante el recorrido por el área de biblioteca, se observó que en la sala de Internet, persiste una gotera, aún cuando se han realizado trabajos de impermeabilización. Se encontró que existen 11 órdenes para mantenimiento de equipo de cómputo donde se requiere de diversas piezas para su puesta en operación (disco duro, tarjeta madre, memoria, microprocesador, etc.) y no estas no han sido provistas. Al solicitar los reportes de asignación de proyectos de estadía, la encargada informó que desde hace aproximadamente lleva 6 meses sin impresora, y aunque ha realizado las gestiones correspondientes, aun no ha recibido una respuesta favorable. Situación que afecta a áreas circundantes (Servicio Médico, Academia de Expresión Oral y la Dirección de AEP). Actualmente acuden a otra área a imprimir.</p> <p><b>Evidencia:</b> Se anexa minuta, Órdenes de trabajo Entrevista con la encargada</p>	x
4	Educativo - Educación Continua / Gestión de Recursos	AAA/FERA	<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 dar seguimiento al Procedimiento para la Adquisición de Bienes y Servicios (P-AF-03), así se observan que algunos campos del formato F-AF-01 Solicitud y entrega de Servicios y Bienes de Consumo Final no están llenados correctamente.</p> <p><b>Evidencia:</b> Solicitudes de Bienes de Consumo Final (F-AF-01) con folios ( 010939, 011381, 011383, 011333, 011359, 011337, 011354, 011338, 011344, 011342 )</p>	x
5	Educativo - Educación Continua / Gestión de Recursos	AAA/FERA	<p><b>Requerimiento:</b> ISO 9001:2000 requiere en 7.4 que la organización debe asegurarse que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados.</p> <p>Políticas 7, 8, 9 que hacen referencia a tiempos de entrega de los bienes de consumo final solicitados.</p> <p><b>Descripción del Hallazgo:</b> Al dar seguimiento al Procedimiento para la Adquisición de Bienes y Servicios (P-AF-03), se observan que se incumplen las pólizas mencionadas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Solicitudes de Bienes de Consumo Final (F-AF-01) con folios ( 010939, 011381, 011383, 011333, 011359, 011337, 011354, 011338, 011344, 011342 )</p>	x



## Reporte de Auditoría

No.	Proceso/Subproceso	Auditor Interno	Descripción del Hallazgo	No Conformidad (Señale con una X)
6	Educativo - Educación Continua / Gestión de Recursos	AAA/FERA	<p><b>Requerimiento:</b> 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>a) edificios, espacios de trabajo y servicios asociados b) equipos para los procesos, (tanto hardware como software), y c) servicios de apoyo (como transporte o comunicación).</p> <p><b>Descripción del Hallazgo:</b> Al solicitarle a la Encargada de Administración y Finanzas un plan a corto o mediano plazo, que contemple acciones a prevenir la situación presentada actualmente en la institución, sobre el mantenimiento de las instalaciones, parque vehicular, infraestructura telefónica y equipo de cómputo para la academia y el área administrativa, mencionó que no se cuenta con ninguno. Que se están teniendo acciones para atender la situación actual.</p> <p><b>Evidencia:</b> No se mostraron los documentos solicitados o acciones planificadas que atiendan lo conducente.</p>	x
7	Educativo / Vinculación Seguimiento de Egresados	AAA/JMC	<p><b>Requerimiento:</b> 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><b>Descripción del Hallazgo:</b> Al dar seguimiento a la IT-VI-08 - Seguimiento al Egresado, se encontró que la información que se registra en el F-VI-23 - Listado de Egresados contactados para Bolsa de Trabajo, y el Listado de vacantes cubiertas – F-VI-22, no esta vigente, los últimos registros datan del 2005, cuando la IT establece como objetivo obtener información sobre los egresados, 5 años posteriores a su egreso.</p> <p><b>Evidencia:</b> Formato F-VI-22 y F-VI-23 del año 2005.</p>	x
8	Educativo / Vinculación Visitas Industriales	AAA	<p><b>Requerimiento:</b> 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>Indicador de la IT-VI-07 Gestión y Realización de Visitas Industriales, cuya meta es del 100%</p> <p><b>Hallazgo</b> IT-VI-07 Gestión y Realización de Visitas Industriales se encontró que de acuerdo a las visitas programadas para el cuatrimestre septiembre - diciembre de 2008, se tiene un avance menor del 50%, situación similar en el cuatrimestre mayo – agosto donde solo se cumplió con un 76%</p> <p><b>Evidencia:</b> Indicador mayo – agosto (29/38) y avance de indicador sep- dic (7/14) de 2008.</p>	x
9	Educativo/Educación Continua	AAA	<p><b>Requerimiento:</b> ISO 9001:2000 en 8.1 que la organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición y análisis y mejora necesarios para</p> <p>a) demostrar la conformidad del producto.</p> <p><b>Hallazgo.</b> No se tiene definido un indicador de impacto que mida el proceso de educación continua, existen indicadores por las IT's declaradas pero cada una mide operaciones de manera independiente.</p> <p><b>Evidencia:</b> IT</p>	
10	Educativo / Actividades Paraescolares	JGM	<p><b>Requerimiento:</b> ISO 9001:2000 en 8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos dice que la organización... cuando no se alcancen los resultados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto.</p> <p><b>Hallazgo.</b> Dando seguimiento al procedimiento P-EU-02 Procedimiento para realizar actividades paraescolares en la UTHH, se encontró que en la política No. 2 se establece que los alumnos deben cubrir 60 horas en los primeros tres cuatrimestres, encontrándose cumplimiento en 192 de 427, dando un porcentaje de cumplimiento de un 44.9% y no se encontraron acciones al respecto para lograr el cumplimiento.</p> <p><b>Evidencia:</b> Entrevista con el titular</p>	x
11	Educativo / Actividades Paraescolares	JGM	<p><b>Requerimiento:</b> ISO 9001:2000 en 4.2.4 que los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del SGC.</p> <p><b>Hallazgo.</b> Dando seguimiento al procedimiento P-EU-02 Procedimiento para realizar actividades paraescolares en la UTHH se encontró que los formatos de registro de asistencia F-EU-04 y F-EU-06 correspondientes a las actividades del mes de septiembre y a la fecha de octubre no están.</p> <p><b>Evidencia:</b> Entrevista con el titular</p>	X



## Reporte de Auditoría

No.	Proceso/Subproceso	Auditor Interno	Descripción del Hallazgo	No Conformidad (Señale con una X)
12	Educativo/ Tecnología de Alimentos	CERM	<b>Requerimiento:</b> ISO 9001:2000 requiere en 7.5.1 que la organización lleve a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas. <b>Descripción del Hallazgo:</b> Al dar seguimiento al proceso de Planeación Cuatrimestral, se encontró que 1/8 no presento el Programa de Actividades de Aprendizaje (F-DC-05), elemento que informa al alumno los aspectos a evaluarse para conformar la calificación. <b>Evidencia:</b> No se mostró la evidencia solicitada	x
13	Educativo/ Tecnología de Alimentos	CERM	<b>Requerimiento:</b> ISO 9001:2000 requiere en 7.5.1 que la organización lleve a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas. <b>Descripción del Hallazgo:</b> El proceso de Curso de Inducción (IT-DC-02) genera un diagnóstico (F-DC-02) con la finalidad de atender alumnos que se generan en riesgo de colocarse como producto no conforme, al darle seguimiento se encontró que aunque se detecto un caso este no fue atendido. <b>Evidencia:</b> F-DC-02 2008	X
14	Educativo/ Tecnología de Alimentos Administración y Evaluación de Proyectos	CERM JAB/EHH	<b>Requerimiento:</b> ISO 9001:2000 en 4.2.4 que los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del SGC. <b>Hallazgo.</b> En el proceso de seguimiento y evaluación de estadía (P-DC-04) se encontró el formato F-DC-11, sin la codificación correspondiente, y modificado en su formato original. Así mismo se observa que se entregó fuera de tiempo. En el proceso de seguimiento y evaluación de estadía (P-DC-04) se encontró el formato F-DC-11, sin la codificación correspondiente (3/4) <b>Evidencia:</b> Formato de asignación de lugares de estadía 2008.	x
15	Educativo - Educación Continua / Planeación	CERM	<b>Requerimiento:</b> ISO 9001:2000 en 4.2.3 que los documentos requeridos por el SGC deben controlarse. b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente. <b>Hallazgo.</b> En la IT-PL-01 Integración de Programas de Trabajo (POA) se encontraron inconsistencias en el llenado correspondientes a 3/6 carreras. <b>Evidencia:</b> Programa Institucional de Desarrollo - D-PL-03	
16	Educativo / Tecnología de Alimentos	EHH	<b>Requerimiento:</b> 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) equipos para los procesos, (tanto hardware como software), y <b>Descripción del Hallazgo:</b> Al dar seguimiento a la IT-DC-03 Mantenimiento de Maquinaria y Equipo de Laboratorios y Talleres, se encontró que un equipo se encuentra en reparación desde mayo de 2007. <b>Evidencia:</b> Pase de salida de Autoclave Marca Felisa con Un. De Inv. UTHH-0005601-98	
17	Educativo / Administración y Evaluación de Proyectos	JAB/EHH	<b>Requerimiento:</b> ISO 9001:2000 en 4.2.3 que los documentos requeridos deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del SGC. <b>Descripción del Hallazgo:</b> Al dar seguimiento al P-DC-02 Procedimiento para la Planeación Cuatrimestral, se encontró que 1/3 no contaba con la firma correspondiente tal como lo establece la política 6 de dicho procedimiento. <b>Evidencia:</b> Exámenes tipo de la Materia de Expresión Oral y Escrita	x
18	Educativo – Educación Continua / Rectoría	JAB/JMC	<b>Requerimiento:</b> ISO 9001:2000 requiere en 5.1 dice que la alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, así como con la mejorar continua de su eficacia. <b>Descripción del Hallazgo:</b> Al dar seguimiento a la Revisión por la Dirección, se encontró que el acuerdo en relación al seguimiento de egresados, se dio en forma recurrente, dando inicio el 27/06/07 y se concluye hasta el 06/10/08. Al dar seguimiento a la Revisión por la Dirección, se encontró que el acuerdo en relación a la captación de ingresos propios se tiene sólo un avance de un 50% y no se muestran acciones al respecto. Al dar seguimiento a la Revisión por la Dirección, se encontró que otra recurrencia con los acuerdos es el acuerdo en relación a la revisión de la plantilla, aunque se menciona que el área de Enlace Académico y Recursos Humanos están trabajando al respecto. <b>Evidencia:</b> Minutas de Revisión por la Dirección	



## Reporte de Auditoría

No.	Proceso/Subproceso	Auditor Interno	Descripción del Hallazgo	No Conformidad (Señale con una X)
19	Educativo – Educación Continua /SGC	LMS	<b>Requerimiento:</b> 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. <b>Descripción del Hallazgo:</b> Dando seguimiento al IT-SC-03 Atención de quejas y sugerencias se encontró que el recorrido semanal no se había realizado. <b>Evidencia:</b> Entrevista con la encargada	X
20	Educativo - Extensión Universitaria	FERA	<b>Requerimiento:</b> ISO 9001:2000 requiere en 8.4 que la organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del SGC. <b>Descripción del Hallazgo:</b> Al dar seguimiento a la IT-EU-01 Realización de Campaña de Difusión, se encontró que en el reporte de Campaña de Difusión, las actividades generan información, y puede establecerse un comparativo retrospectivo para que se opten por las mejores estrategias, pero estas no han sido analizadas desde un enfoque de estadística descriptiva para la toma de mejores decisiones. <b>Evidencia:</b> Entrevista con la encargada	
21	Educativo - Extensión Universitaria	FERA	<b>Requerimiento:</b> ISO 9001:2000 requiere en 8.4 que la organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del SGC. <b>Descripción del Hallazgo:</b> Al dar seguimiento a la IT-EU-01 Realización de Campaña de Difusión, se encontró que aunque se cumple con el indicador, en el proceso del calculo se contemplan datos que no se integran en el numerador o denominador del indicador declarado. <b>Evidencia:</b> Entrevista con la encargada	X
22	Educativo - Extensión Universitaria	FERA	<b>Requerimiento:</b> ISO 9001:2000 requiere en 6.2.2 que la organización debe b) proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades d)asegurarse de que su personal es consiente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuye al logro de los objetivos de la calidad <b>Descripción del Hallazgo:</b> En entrevista con el personal de apoyo para visitas a IEMS o visitas guiadas, no mostró evidencia del conocimiento del modelo educativo, sus atributos, ejes rectores, así como de la interpretación de la misión, visión y filosofía institucional. <b>Evidencia:</b> Entrevista	X
23	Educativo - Educación Continua / Administración y Finanzas	FERA	<b>Requerimiento:</b> ISO 9001:2000 requiere en 7.5.1 que la organización lleve a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas. <b>Descripción del Hallazgo:</b> Al dar seguimiento al P-AF-01 Selección y Evaluación del Personal, se menciona en el enfoque de procesos que el curso de inducción es la salida de una solicitud de personal, sin embargo se encontró en la lista, personal que no tiene la solicitud correspondiente (F-AF-26) <b>Evidencia:</b> Se anexan listas de asistencia a curso de inducción	X
24	Educativo – Educación Continua /SGC	FERA	<b>Requerimiento:</b> ISO 9001:2000 en 8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos dice que la organización... cuando no se alcancen los resultados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto. <b>Descripción del Hallazgo:</b> En relación a la IT-SC-02 Auditorías de Servicio, el encargado comenta que el resultado esperado debe ser al menos 8, sin embargo, al revisar los resultados de la ultima auditoria de servicio se observa un resultado de 7.45 y no se han realizado acciones al respecto para incrementar este resultado o análisis de datos respectivo. <b>Evidencia:</b> Resultados de encuesta de servicio	x
25	Educativo – Tecnología de Alimentos	MFC	<b>Requerimiento:</b> ISO 9001:2000 en 8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos dice que la organización... cuando no se alcancen los resultados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto. <b>Descripción del Hallazgo:</b> Dando seguimiento al P-DC-03 se encontró que 2/5 solicitudes de asesoría no se habían otorgado. <b>Evidencia:</b> Entrevista con el encargado. Solicitudes de asesoría	x



## Reporte de Auditoría

No.	Proceso/Subproceso	Auditor Interno	Descripción del Hallazgo	No Conformidad (Señale con una X)
26	Educativo – Tecnología de Alimentos	MFC	<b>Requerimiento:</b> ISO 9001:2000 requiere en 6.2.2 que la organización debe b) proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades d)asegurarse de que su personal es consiente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuye al logro de los objetivos de la calidad <b>Descripción del Hallazgo:</b> Haciendo un cruce del perfil del docente, con lo requisitado en la matriz de competencias, se encontró que 1/2 no cumple con lo definido en el perfil para dar una materia, de las asignadas en este cuatrimestre, y no se muestran evidencias de formación por parte de la dirección de carrera. <b>Evidencia</b> Entrevista	
27	Educativo – Educación Continua / SGC	FERA	<b>Requerimiento:</b> ISO 9001:2000 requiere en 8.2.3 que la organización cuando no se alcancen los resultados planeados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente para asegurarse de la conformidad del producto. <b>Descripción del Hallazgo:</b> Al solicitar las acciones correctivas detonadas por las no conformidades encontradas en la auditoría pasada éstas aun están en proceso de elaboración. <b>Evidencia</b> Entrevista con la encargada	x

Recibe

Recibe

Entrega

\_\_\_\_\_  
Dr. Eduardo Mogica Martínez  
Rector

\_\_\_\_\_  
MCE Juan Ángel Oropeza Estrada  
Coordinador del SGC de la UTHH

\_\_\_\_\_  
MCE Ana María Felipe Redondo  
Auditor Líder