



Reporte de Auditoría

Fecha de entrega del Reporte:	14/Junio/2011	Días de Ejecución de la Auditoría:	3
Alcance		Tipo de auditoría	
Proceso Educativo y Educación Continua		Interna	
Resultados de Auditoría:		Total de Hallazgos:	
		11	

Miembros del Equipo de Auditores:

Ana María Felipe Redondo	AFR	Nelly Fabiola Montoya García	NMG
Juana García Morales	JGM	Mayra Rojas Vite	MRV
Efraín Hernández Hernández	EHH	Guadalupe Azuara Juárez	GAJ
Juvencio Mendoza Castelán	JMC	Aribeth Castellanos Ramírez	ACR
Laudette Gpe. Mónica Betancourt	LMB	Julissa Flores Sánchez	JFS
Daniel González Spindola	DGS	Elva Alicia Pavageau Reyes	EPR
Lilia Angélica Zayas Guevara	ZGL	Karla Araceli Andrade Reyes	KAR
Francisca Lagunes Olivares	FLO	Arnulfo Flores Martínez	AFM
Felicitas Hernández Hernández	FHH	Gloria Lorena Sifuentes Chávez	GSC

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:		
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio		
7.5.5 Preservación del producto		

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 e implementado según los requisitos de la norma ISO9001:2008. Por lo que hace al Proceso Educativo se auditaron las 6 carreras, encontrándose en la parte de Diseño y Desarrollo de los Programas de Estudio, que las hojas de asignatura se conforman en el desarrollo de competencias profesionales. En relación al Proceso de Planeación Cuatrimestral, se encuentra en general un proceso implementado con áreas de oportunidad en el control de registros, tanto en la emisión oportuna de la documentación y su posterior recepción, así como las evidencias de firmas emitidas en su oportunidad, que se consideran en los formatos. También se muestran acciones concretas para el proceso de evaluación por competencias, a través de trabajo colegiado y la emisión de rubricas, listas de cotejo entre otros para ponderar las actividades realizadas por los estudiantes.

En cuanto al proceso de Asesorías, se encontró que el uso del Tablero de Control, es una herramienta que les permite visualizar de manera gráfica los alumnos en riesgo, así como el uso del Portal Digital Integral de Atención A Estudiantes de la UTHH (PODAI) aprovechando el uso de las TIC's para mejorar los canales de comunicación entre tutores y asesores. De manera general se observan planes en cuanto a la capacitación por competencias, así como acciones para elevar el porcentaje de perfil deseable en los docentes, para su posterior ejecución.

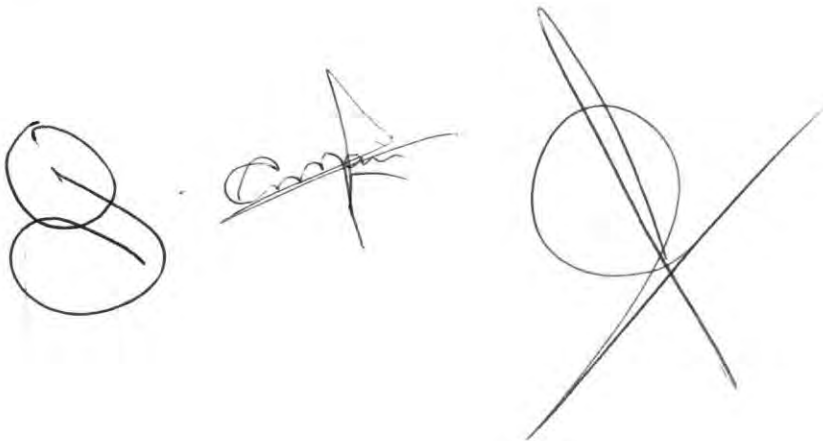
En relación a las acciones correctivas y preventivas detonadas por auditoría interna pasada, se observan avances, aunque ocurren de manera paulatina, lo que representa un riesgo en la efectividad de las acciones tomadas.

En lo que se refiere a la Gestión, se presenta como un área que requiere especial atención a los procesos de compras, evaluación y reevaluación de proveedores, recursos humanos e infraestructura, encontrándose una cantidad considerable de acciones correctivas cuyo seguimiento puntual permitirá la eliminación efectiva de las No Conformidades previamente detectadas.

En lo que respecta al proceso de Difusión, se encuentran actividades para posicionar las carreras que ofrece la UTHH, y potencializar el uso de las redes sociales puede contribuir a incrementar en impacto de la difusión minimizando costos.

Se percibe un compromiso y liderazgo de la alta dirección que se propaga hacia el personal docente y administrativo, mostrándose a través de la disponibilidad y participación del personal.

No.	Proceso/Subproceso	Auditor Interno	Descripción del Hallazgo	No Conformidad (Señale con una X)
1.	Educativo/Académico	FHH/GAJ	Dando seguimiento al P-DC-02 Planeación Cuatrimestral, en la carrera de AEP se encontró que 1/3 docentes, entrega con día de retraso la planeación cuatrimestral F-DC-04, encontrándose la misma situación en 1/3, en la carrera de Agrobiotecnología. Incumplíndose 7.1 Planificación de la Realización del Producto	OBSERVACIÓN Núm. de acción preventiva DC-15-AI DIRECCIÓN DEL PE DE ADMINISTRACIÓN ÁREA AEP
2.	Educativo/Académico	AFR/FLO	En la carrera de TIC las asesorías para el grupo "A" y "B" de la materia de Desarrollo de Aplicaciones Web fueron programadas oportunamente, sin embargo al pedir evidencia de su aplicación, el docente manifiesta que no le fue notificado, y que se pondría de acuerdo con los estudiantes para cumplir con las asesorías programadas. Incumplíndose 8.3 Control de Producto No Conforme	X Núm. de acción correctiva DC-21-AI DIRECCIÓN DEL PE DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
3.	Educativo/Académico	FHH/GAJ	En el Seguimiento de Estadías en la Carrera de AEP se encontró que el formato F-DC-10 Evaluación del Desempeño de Estadía 2/5 se llenaron con fechas erróneas. Dando seguimiento al Procedimiento de Asesorías, en el área de Mecánica se encontró que estas fueron solicitadas vía oficio y no usando el formato definido para ello, el F-DC-06 – Solicitud de Asesoría. Incumplíndose 4.2.4 Control de Registros.	OBSERVACIÓN
4.	Educativo/Académico	EPR/KAR	Dando seguimiento al Procedimiento de Planeación Cuatrimestral, en la carrera de Mecánica se encontró que 1/3 materias no contaba con los formatos de Planeación Cuatrimestral F-DC-04 y F-DC-05, situación que afecto el monitoreo, ya que al no tener el formato no se llevó a cabo. En relación al cumplimiento de la Planeación Cuatrimestral, se encontró que todo el grupo 3 "A" tenía asignada la misma calificación, no coincidiendo las actividades programadas en el F-DC-05 con el concentrado de calificaciones mostrado por el maestro, aunado a lo anterior los alumnos manifestaron que las actividades evaluadas eran 4 y que sólo 2 le habían sido devueltas y que ninguno aprobó el examen. Incumplíndose 7.1 Planificación de la Realización del Producto.	X Núm. de acción correctiva DC-22-AI DIRECCIÓN DEL PE DE MECÁNICA




Reporte de Auditoría

5.	Educativo/Educación Continua – Gestión de Recursos	JMC	<p>Dando seguimiento al procedimiento de Actividades Paraescolares, se encontró que los talleres se ofrecen a los estudiantes en la forma programada, sin embargo las lista de asistencia que les deben dar a los docentes, no les fueron proporcionadas en su oportunidad debido a fallas con el sistema de control de las Actividades Paraescolares, aunque el registro de asistencia lo llevan los docentes en su libreta.</p> <p>En el área de Servicios Estudiantiles se solicito mostrar la evidencia de los expedientes de los estudiantes derivados de las pruebas que el Departamento les aplica, sin embargo, esto no fue posible, debido a que el sistema no mostraba la información correspondiente.</p> <p>En el área de Vinculación, en el proceso de Educación Continua, se encontró que algunos cheques de pagos de cursos no habían sido facturados, porque el proceso actual de Cobro y Facturación del área de Caja, no permite la facturación por montos mayores de cinco mil pesos, adicionalmente no puede obtener un corte oportuno de los ingresos generados y registrados en el área de Caja.</p> <p>Dando seguimiento a la IT Servicio de Tecnologías de Información y Comunicación, se encontró que los respaldos de información no se han llevado a cabo desde el mes de enero, debido a que no se cuenta con los medios para almacenar la información, aunque han sido solicitados al área de Recursos Materiales en el mes de febrero y junio respectivamente</p> <p>Incumplíendose 6.3 c) Infraestructura</p>	SE SOLVENTA CON LA ACCION PREVENTIVA SE-01-RD PUNTO No. 3, INCISO a)
6.	Educativo/Académico	AFR	<p>Dando seguimiento a la IT de Atención Psicopedagógica a Alumnos de nuevo ingreso de la carrera de TIC, se reviso en caso de tres alumnos, se pregunto a los tutores si había canalizado a los alumnos en riesgo reportados por Servicios Estudiantiles (F-EU-23), no se encontró evidencia de su canalización, 1 alumno no se presento, 1 se dio de baja y 1 sigue vigente. En entrevista con los docentes 1/2 manifestó no tener claro cómo hacer ese seguimiento.</p> <p>Dando seguimiento a la IT-PL-02 Servicios de Tecnologías de Información y Comunicación, se encontró que en los meses de Mayo y Junio, se han recibido 22 solicitudes, 20 de ellas no habían sido confirmadas por los usuarios de conformidad y satisfacción, al verificar con los usuarios solicitantes, algunos comentaron que desconocían que se tenía que llevar a cabo esta acción</p> <p>Por lo que se incumple 5.5.3 Comunicación Interna.</p>	<p style="text-align: center;">X</p> <p>Núm. de acción correctiva DC-23-AI</p> <p>DIRECCIÓN DEL PE DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p> <p>DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ESTUDIANTILES</p>
7.	Educativo/Académico	NFM/LZG	<p>Revisando la IT-VI-03 Gestión y evaluación de empresas para estancia y estadía se encontraron las inconsistencias siguientes:</p> <p>Al solicitar el indicador de empresas evaluadas del año 2010, se encontró que no fue posible obtenerlo debido a que 1/6 carreras hizo entrega de los F-VI-25 Evaluación de Empresas para Estadía.</p> <p>En relación a la Política 2 de dicha IT, hace referencia a los tiempos en los que las direcciones de carrera deben especificar los lugares que se requieren para la estadía, las localidades y el número de alumnos, se observó que de acuerdo a los tiempos marcados, esta información fue entregada a destiempo, reduciendo los tiempos de atención a dichas solicitudes.</p> <p>En referencia a la evaluación de empresas, la secuencia 13 hace referencia a la evaluación contemplando al alumno y al docente que funge el rol de asesor académico, pero el formato usado para ello, no contempla espacios para que el docente pueda realizar dicha retroalimentación.</p> <p>Se encontró que tres alumnas de la carrera de Tecnología de Alimentos se reactivaron para realizar su estadía en el periodo Enero – Abril, sin embargo no se mostró evidencia del memorándum dirigido de la carrera al área respectiva de Vinculación, incumplíendose lo requerido en la secuencia 15 de dicha IT.</p> <p>Incumplíendose 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.</p>	<p>SE SOLVENTA CON LA ACCION CORRECTIVA</p> <p style="text-align: center;">VI-14-AI</p>



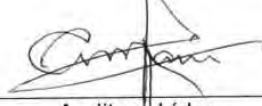
Reporte de Auditoría

8.	Educativo/Académico	NFM/LZG	En la IT-VI-07 Gestión y realización de visitas industriales, se observa que en secuencia nueve se especifica que las visitas serán en tercer y cuatro cuatrimestre, sin embargo no coincide con lo indicado en la secuencia uno y la secuencia ocho de dicha IT, así como la frecuencia del indicador. Incumplíendose 7.5 Producción y Prestación del Servicio,	OBSERVACIÓN Núm. de acción preventiva VI-16-AI COMITÉ DE LA CALIDAD
9.	Educativo/Académico	NFM/LZG	Dando seguimiento a la IT-VI-08 Seguimiento de Egresados, se encontró que el responsable del área no da seguimiento a todos los alumnos reportados en la lista F-SE-18, dejando de lado a los no titulados.	OBSERVACIÓN
10.	Educativo/Educación Continua/ Mejora Continua -Evaluación	DGS/MRV	En el SGC se revisaron 7 AC derivadas de las No Conformidades detectadas en la pasada auditoria interna, de estas 4/7 presentaron inconsistencias como que no se especificó el tipo de NC, falta de firmas y/o fue entregada con demora al SGC. Incumplíendose 8.5.2	X Núm. de acción correctiva SC-24-AI COMITÉ DE LA CALIDAD
11.	Educativo/Educación Continua – Gestión de Recursos	AFR/JFS	Dando seguimiento al Procedimiento P-AF-01-Seleccionar Personal, se revisaron las contrataciones administrativas, encontrando 1/2 expedientes, cuyos formatos F-AF-26,F-AF-21 y F-AF-20 no tenían la codificación correspondiente, de igual forma de acuerdo a la política 14,1/2 expedientes no incluía la fotografía en la solicitud de empleo requerida. 4.2.4	X Núm. de acción correctiva AF-25-AI ADMÓN. Y FINANZAS

Recibe

Rector

Recibe

Coordinador del SGC
de la UTHH

Entrega

Auditora Líder