



Reporte de Auditoría Interna de Pares

Fecha de entrega del Reporte: 12/10/2011 Días de Ejecución de la Auditoría: 2 días

Alcance

Tipo de auditoría

Desarrollo y provisión de servicios educativos para el grado de Técnico Superior Universitario y servicios de educación continua.	<i>Interna de Pares</i>
---	-------------------------

Resultados de Auditoría: Total de Hallazgos: 28

Miembros del Equipo de Auditores:

- L.C. Blanca Ramírez Ugalde (BRU)-UTTT
- Mtra. Fabiola Ma. Del Carmen Laguna A. (FLA) -UTTT
- Química María Isabel Montufar Rangel (MMR) -UTTT
- MBA. Efraín Noé Rios Avendaño (ERA) -UTTT
- Profr. Rodolfo Muñoz González (RMG) -UTTT
- Mtro. Juan Alberto Carranza Sevilla (JCS) -UTTT
- MCE. Ana Maria Felipe Redondo (AMFR)-UTHH Auditor Líder

Exclusiones

	Si	No
¿La Universidad ha excluido algún requerimiento de la Norma ISO 9001:2008 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 la prestación del servicio
No aplica para el sistema de gestión de calidad en ninguno de los procesos declarados en su alcance. Debido a que existen procesos de validación y medición durante los procesos educativos y de educación continua.
- 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:

En general, se encuentra el cumplimiento del sistema de gestión de calidad y se mantiene la aplicación a los requerimientos del estándar internacional ISO 9001:2008, el mismo requiere dar seguimiento en las áreas de oportunidad identificadas en la presente auditoría.

Se observa una disminución y ahorro de presupuesto al utilizar mecanismos automatizados mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación; se observa un compromiso por parte del personal que desarrolla actividades que afectan directa e indirectamente los requisitos de la calidad del producto.



Reporte de Auditoría Interna de Pares

Hallazgos

No.	Proceso/Subproceso	Auditor Interno	Descripción del Hallazgo	No Conformidad (Señale con una X)	Observaciones
1	Mantenimiento de Mobiliario e Instalaciones	JCS	<p>Requerimiento: ISO 9001:2008 requiere en 6.3 determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto.</p> <p>No Conformidad: De acuerdo al programa anual de mantenimiento y mobiliario (F-DC-13), a la fecha no se ha llevado a cabo todas las actividades del mantenimiento de la infraestructura de acuerdo al reporte de indicadores con fecha 04 de octubre de 2011.</p> <p>Evidencia: Reporte de Indicadores y Programa Anual de Mantenimiento y Mobiliario (F-DC-13).</p>	Observación	Se queda a nivel observación
2	Servicios de Tecnologías de Información y Comunicación	JCS	<p>Requerimiento: ISO 9001:2008 requiere en 6.3 determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto.</p> <p>No Conformidad: La totalidad de los equipos de cómputo del laboratorio del Programa Educativo de TIC's no cuenta con un antivirus, como medida de prevención.</p> <p>Evidencia: Revisión física del equipo.</p>	Observación	Se queda a nivel de Observación, debido a que el auditado explico que tiene otros métodos para evitar la propagación de virus.
3	Capacitación del Personal	JCS	<p>Requerimiento: ISO 9001:2008 requiere en 6.2.2 inciso b) proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria.</p> <p>No Conformidad: Dentro del laboratorio de cómputo del Programa Educativo de TIC's se cuenta con 5 equipos marca Mac, sin embargo el personal no cuenta con la formación para su uso.</p> <p>Evidencia: Entrevista.</p>	Observación	Se queda a nivel de Observación, debido a que el auditado explico cómo no se tienen suficientes equipos para todo un laboratorio, no se usan en la plataforma Mac, pero no es porque no se sepan utilizar.
4	Mantenimiento	JCS	<p>Requerimiento: ISO 9001:2008 requiere en 4.2.4 los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.</p> <p>No Conformidad: En el laboratorio del Programa Educativo de TIC's no se mostraron los registros de bitácoras de mantenimiento (F-DC-15) correspondientes al mes de septiembre 2011.</p> <p>En el Programa Educativo de Contaduría en una muestra de 3 reportes, la totalidad faltan firmas de conformidad en las órdenes de mantenimiento (F-DC-14) correspondientes al mes de septiembre de 2011.</p> <p>En el área de redes en una muestra de 10, 1 orden de trabajo del mes de septiembre, no se encuentra llenado el espacio de objetivo.</p> <p>Evidencia: Bitácoras de mantenimiento (F-DC-15), órdenes de mantenimiento (F-DC-14).</p>	X	Debe detonarse una Acción Correctiva



Reporte de Auditoría Interna de Pares

5	Educativo	ERA	<p>Requerimiento: ISO 9001:2008 requiere en 8.5.3 determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.</p> <p>No Conformidad: La acción preventiva No. DC-15-AI derivada de auditoría interna, fue dirigida a dos Programas Educativos: Administración y Agrobiotecnología; de las cuales sólo fue solventada por Administración, sin mostrar evidencia por parte del Programa Educativo de Agrobiotecnología.</p> <p>Evidencia: Verificación física de registros y entrevista.</p>	X	Se debe realizar Acción Correctiva por parte del área Agrobiotecnología
6	Acciones Preventivas, Compras	ERA	<p>Requerimiento: ISO 9001:2008 requiere en 4.2.4 los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.</p> <p>No Conformidad: Se verificó la falta de firma de aprobación de las acciones preventivas No. F-SC-16/R1, DC-22-AI, AF-11-AI.</p> <p>En el registro de Evaluación a Proveedores (F-AF-04/R2) no se llenan (requisitan) los rubros de ubicación y crédito.</p> <p>Evidencia: Acciones preventivas No. F-SC-16/R1, DC-22-AI, AF-11-AI, evaluación a proveedores (F-AF-04/R2).</p>	Observación	Se queda a nivel de observación, toda vez que existe la acción correctiva No. AF-11-AI, la cual se recomienda dar evidencia de su eficacia.
7	Compras	ERA	<p>Requerimiento: ISO 9001:2008 requiere en 7.4.2 asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.</p> <p>No Conformidad: En una muestra de 8 requisiciones con No. De folio 001239, 001214, 001322, 001230, 001226, 001321, 001264, 001323 no cumplen con lo especificado en el procedimiento de adquisiciones de bienes y servicios (P-AF-03) en su política No. 4, describir minuciosamente todas las características técnicas, de manera que no exista duda en el momento de hacer la adquisición, en caso de ser así será motivo de devolución.</p> <p>Evidencia: Requisiciones folio No. 001239, 001214, 001322, 001230, 001226, 001321, 001264, 001323.</p>	X	Debe detonarse una Acción Correctiva
8	Compras	ERA	<p>Requerimiento: ISO 9001:2008 requiere en 7.4.3 establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.</p> <p>No Conformidad: Los conceptos especificados en la requisición (F-AF-01/R2) con No. De folio 001323, no coinciden con la factura de adquisición.</p> <p>Evidencia: Requisiciones folio No. 001323 y factura.</p>	Observación	Se queda a nivel de observación



Reporte de Auditoría Interna de Pares

No.	Proceso/Subproceso	Auditor Interno	Descripción del Hallazgo	No Conformidad (Señale con una X)	Observaciones
9	Estadías	ERA	<p>Requerimiento: ISO 9001:2008 requiere en 8.4 determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.</p> <p>No Conformidad: Los Directores de Carrera evalúan a las empresas disponibles para la estadía (F-VI-25), sin reportar al Departamento de Prácticas y Estadías los resultados derivados de la evaluación, dando incumplimiento a la política No. 13 y 14 del instructivo de trabajo para la Gestión y Evaluación de Empresas para Estancia y Estadía (IT-VI-03).</p> <p>Evidencia: Evaluaciones (F-VI-25).</p>	Observación	Se queda a nivel observación, se recomienda dar seguimiento a la Acción correctiva No. AC VI-14-AI y verificar su efectividad
10	Visitas	ERA	<p>Requerimiento: ISO 9001:2008 requiere en 8.2.3 demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.</p> <p>No Conformidad: En el proceso de visitas se levantó una minuta de acuerdos para no realizar las visitas supliéndolas por conferencias; sin embargo no se mostró evidencia del cumplimiento de las conferencias conforme a los acuerdos tomados.</p> <p>Evidencia: Minuta de acuerdos.</p>	X	Debe detonarse una Acción Preventiva, que asegure el cumplimiento de este requisito en procesos posteriores, asegurando el cumplimiento de objetivo de realizar visitas industriales.
11	Tutorías	RMG	<p>Requerimiento: ISO 9001:2008 requiere en 8.3 asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto se identifica y controla para prevenir su uso no intencionada. Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos. Se deben mantener registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente.</p> <p>No Conformidad: De una muestra de 3 alumnos en alto riesgo, 1 alumno del Programa Educativo de TIC's no se presentó a su seguimiento, verificando con el tutor de grupo las acciones tomadas no se mostró evidencia alguna.</p> <p>Evidencia: Entrevista.</p>	Observación	Se queda a nivel observación, debido a que ya existe una Acción Correctiva al respecto DC-23-AI



Reporte de Auditoría Interna de Pares

No.	Proceso/Subproceso	Auditor Interno	Descripción del Hallazgo	No Conformidad (Señale con una X)	Observaciones
12	Servicio Médico	RMG	<p>Requerimiento: Instructivo de trabajo afiliación y bajas al IMSS (IT-EU-08).</p> <p>No Conformidad: Al entrevistar a la encargada del área de Servicio Médico, comentó que el proceso de afiliación al IMSS es muy tardado, ya que recabar los datos de los alumnos lleva demasiado tiempo.</p> <p>Como parte de un proceso se puede hacer uso de la información que se encuentra en la base de datos del área de Control Escolar para agilizar el trámite de afiliación y evitar con ello un riesgo para los alumnos.</p> <p>Evidencia: Entrevista.</p>	Observación	
13	Compras	RMG	<p>Requerimiento: ISO 9001:2008 requiere en 7.5.3 identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto.</p> <p>No Conformidad: En una muestra de 4 registros de requisición (F-AF-01/R2) con No. De folio 01, 05, 07 no coinciden el número de folio del Departamento de Recursos Materiales con los acuses del Departamento de Servicios Bibliotecarios. Así mismo el Departamento de Recursos Materiales no mostró el registro de la requisición con No. De folio 08 (adquisición de acervo bibliográfico).</p> <p>Evidencia: Requisiciones (F-AF-01/R2) con No. De folio 01, 05, 07 y 08.</p>	Observación	Se queda a nivel observación
14	Educación Continua Recursos Humanos	BRU	<p>Requerimiento: ISO 9001:2008 requiere en 6.2.2 inciso e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.</p> <p>No Conformidad: No se cumple en 4 de 10 personas muestreadas</p> <p>Evidencia: Competencia curso de inglés básico II, Curso sistema de contabilidad integral, jefe de oficina.</p>	X	Debe detonarse una Acción Correctiva
15	Educación Continua	BRU	<p>Requerimiento: ISO 9001:2008 requiere en 8.2.4 hacer el seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo.</p> <p>No Conformidad: En una muestra de 2 cursos (inglés básico II y sistema de contabilidad integral), no se mostró evidencia del memorándum que avale la acreditación de los participantes del curso.</p> <p>Evidencia: Memorándums.</p>	X	Debe detonarse una Acción Correctiva



Reporte de Auditoría Interna de Pares

No.	Proceso/Subproceso	Auditor Interno	Descripción del Hallazgo	No Conformidad (Señale con una X)	Observaciones
16	Educación Continua Revisión de la Dirección Queja de Clientes Auditoría de Servicio Producto no Conforme	BRU	<p>Requerimiento: ISO 9001:2008 requiere en 8.5.2 tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Registrar los resultados de las acciones tomadas.</p> <p>No Conformidad: Se verificó que no se documentan acciones correctivas, por incumplimiento de: "indicador de tasa de egresados trabajando en relación con la meta; en los resultados de auditoría de servicio (cafetería e infraestructura), recurrencia de queja de clientes (cafetería), evaluación de satisfacción de los cursos de educación continua".</p> <p>Evidencia: Indicador, evaluaciones.</p>	X	Debe detonarse una acción correctiva por parte de los responsables de los procesos de servicio de cafetería, infraestructura y seguimiento de egresados.
17	Educación Continua	BRU	<p>Requerimiento: ISO 9001:2008 requiere en 7.3.2 inciso b) determinar los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registros. Estos elementos de entrada deben incluir los requisitos legales y reglamentarios.</p> <p>No Conformidad: Se verificó que en la solicitud del diseño del servicio de capacitación de educación continua (F-VI-11) no contempla ninguna especificación a cumplir con los requisitos legales y reglamentarios tal como lo marca la norma.</p> <p>Evidencia: Solicitud del diseño del servicio de capacitación de educación continua (F-VI-11).</p>	X	Se debe determinar una acción correctiva
18	Educación Continua	BRU	<p>Requerimiento: ISO 9001:2008 requiere en 7.3.6 asegurarse que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto.</p> <p>No Conformidad: Se verificó que los temas contemplados en la hoja de servicio de capacitación de educación continua (F-VI-15) no coinciden con los temas descritos en el manual del participante (CD).</p> <p>Evidencia: F-VI-15 y CD.</p>	X	Debe detonarse una Acción Correctiva



Reporte de Auditoría Interna de Pares

No.	Proceso/Subproceso	Auditor Interno	Descripción del Hallazgo	No Conformidad (Señale con una X)	
19	Sistema de Gestión	ERA BRU	<p>Requerimiento: ISO 9001:2008 requiere en 7.2.3 inciso c) determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.</p> <p>No Conformidad: Se verificó que la retroalimentación de las quejas en línea se envía contestación de las acciones tomadas al cliente, mediante correo electrónico, sin dar un seguimiento de que realmente haya conocido la atención de su queja.</p> <p>Evidencia: Entrevista.</p>	Observación	
20	Revisión de la Dirección	BRU	<p>Requerimiento: ISO 9001:2008 requiere en 8.5.1 mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad.</p> <p>No Conformidad: Se verificó de acuerdo al comportamiento y desempeño de los indicadores que las metas declaradas en el sistema de gestión de calidad, se encuentran muy por debajo o por encima según corresponda, de los resultados históricos de los indicadores; se propone la redefinición de la metas.</p> <p>Evidencia: Indicadores.</p>	Observación	
21	Recursos Humanos	ERA BRU	<p>Requerimiento: El procedimiento para seleccionar y contratar personal (P-AF-01), en su política No. 15 establece la ponderación para el concentrado individual de los resultados de evaluación (F-AF-19), la establece previamente la comisión dictaminadora o el comité de selección de acuerdo a las necesidades y características que el puesto requiera, por lo tanto deberán firmar al calce y/o al margen los integrantes del mismo avalando los resultados.</p> <p>No Conformidad: En una muestra de 3 registros de los resultados de evaluación (F-AF-19) se verificó la falta del Rector como integrante del comité de selección.</p> <p>Evidencia: Evaluación (F-AF-19).</p>	X	Debe detonarse una Acción Preventiva
22	Seguimiento de Egresados	ERA BRU	<p>Requerimiento: ISO 9001:2008 requiere en 8.4 determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.</p> <p>No Conformidad: Se verificó la aplicación del cuestionario de evaluación de la satisfacción del seguimiento de egresados correspondiente al periodo 2010, sin mostrar evidencia del análisis y la toma de acciones para prevenir su recurrencia.</p> <p>Se observó que en la aplicación del cuestionario para medir el grado de satisfacción de los egresados correspondiente al periodo 2011; nuevamente recurre la insatisfacción del cliente en los mismos rubros.</p> <p>Evidencia: Cuestionario.</p>	Observación	Dar seguimiento de estado de ejecución de Acción Correctiva VI-01-AI



Reporte de Auditoría Interna de Pares

23	Servicio Educativo Educación Continua	ERA JCS MMR FLA RMG BRU	<p>Requerimiento: ISO 9001:2008 requiere en 4.2.3 controlar los documentos requeridos por el sistema de gestión de calidad.</p> <p>No Conformidad: Al realizar la auditoría se verificó que existen documentos que son utilizados para llevar a cabo los procesos sin que estos se encuentren documentados en el sistema de gestión de calidad.</p> <p>Evidencia: Verificación física.</p>	Observación	
24	Servicio Educativo	FLA MMR	<p>Requerimiento: ISO 9001:2008 requiere en 7.1 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 sistema de gestión de calidad.</p> <p>No Conformidad: En el programa de sesiones (F-DC-04), 2 de 4 no coinciden las horas programadas con las hojas de asignatura, no existe ningún acuerdo firmado o autorizado para el cambio de horas.</p> <p>En el programa de sesiones (F-DC-04), 3 de 4 no muestran el seguimiento a la planeación cuatrimestral como lo indica el procedimiento P-DC-02.</p> <p>En 1 de 4 programas de sesiones (F-DC-04) existe desfasamiento de sesiones y no hay evidencia de medidas remediales.</p> <p>Evidencia: Programa de sesiones (F-DC-04).</p>	Observación	Se queda a nivel observación, debido a que existe la Acción Correctiva Número DC-08-AI
25	Servicio Educativo	FLA MMR	<p>Requerimiento: ISO 9001:2008 requiere en 4.2.4 los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.</p> <p>No Conformidad: En el registro de solicitud de asesorías (F-DC-06) 2 de 2 del cuatrimestre septiembre – diciembre 2011, no tienen código, y 4 de 4 del cuatrimestre mayo – agosto 2011, no tienen nombre.</p> <p>Revisando las TAS correspondientes a la primer evaluación septiembre – diciembre 2011 se detecta un alumno con 2 materias reprobadas y no se muestra evidencia de las acciones remediales.</p> <p>Evidencia: Solicitud de asesorías (F-DC-06), TAS.</p>	Observación	
26	Servicio Educativo	FLA MMR	<p>Requerimiento: ISO 9001:2008 requiere en 7.5.1 planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas.</p> <p>No Conformidad: En 3 de 4 programas educativos no tienen evidencias en archivos de dirección como lo marca el procedimiento argumentando que lo guarda cada profesor.</p> <p>Al revisar a 12 profesores, 9 de ellos no muestran la evidencia completa les faltan evaluaciones.</p> <p>Evidencia: Revisión física.</p>	Observación	



Reporte de Auditoría Interna de Pares

27	Servicio Educativo (Estadía)	FLA MMR	<p>Requerimiento: ISO 9001:2008 requiere en 4.2.4 los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.</p> <p>No Conformidad: En la evaluación al desempeño de estadía (F-DC-10), 4 de 4 no tiene la fecha correcta de la última evaluación. El registro de protocolo de proyecto de estadía (F-DC-12), 3 de 7 no están llenados correctamente.</p> <p>Evidencia: Evaluación al desempeño de estadía (F-DC-10), protocolo de proyecto de estadía (F-DC-12).</p>	Observación	
28	Servicio Educativo	FLA MMR BRU	<p>Requerimiento: ISO 9001:2008 requiere en 4.2.3 inciso f) controlar los documentos requeridos por el sistema de gestión de calidad. Asegurarse de que los documentos de origen externo, se identifican y se controla su distribución.</p> <p>No Conformidad: Las hojas de asignatura, no cuentan con el sello de documento controlado externo, tal como lo marca el procedimiento de control de documentos (P-SC-02), en su tabla 2 requerimientos mínimos por documento.</p> <p>Evidencia: Hojas de asignatura.</p>	Observación	

Recibe

Recibe

Entrega

Mtro. Quintín José Luis Mejía Angeles
Rector

MCE. Juan Ángel Oropeza Estrada
Coordinador del SGC de la
UTHH

MCE. Ana María Felipe Redondo
Auditor Líder