

Reporte de Auditoría



Fecha de entrega del Reporte:

Días de Ejecución de la Auditoría:

Alcance

Tipo de auditoría

Proceso Educativo Áreas: Extensión Universitaria, Administración y Finanzas, Rectoría
Proceso Educación Continua: Vinculación, Enlace Académico.

Interna

Resultados de Auditoría:

Total de Hallazgos:

Miembros del Equipo de Auditores:

Ing. Ana María Felipe Redondo – TSU Jesús Albino Bautista (FRA/ABJ)

Ing. Arnulfo Flores M. – TSU Felicitas Hdez. Hdez. (FMA/HHF)

Ing. Arturo Tagle Reyes – Ing. Laura Herrero Vázquez (TRA/HVL)

Ing. Daniel Gonzáles Spindola – TSU Beatriz Hdez. Hdez. (GSD/HHB)

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 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, mantenido y con pasos firmes en la mejora continua según los requisitos solicitados en la Norma ISO 9001:200. Con respecto a la auditoría anterior, en el proceso de educación continua se observa una mejora importante, sin embargo, existen áreas de oportunidad con relación al proceso de diseño. En el proceso educativo se observa una leve disminución de la matrícula en comparación con los años 2005(843) y 2006(811) y acciones que atenderán a su incremento.

En las áreas donde se ejecuto la auditoría se encontró al personal con ánimo de mejora continua. Se recomienda seguimiento e interpretación de resultados como entradas para proyectos futuros, específicamente en el impacto de la difusión de nuestra institución en los estudiantes de las IEMS que se verán reflejados en la captación de matrícula. En el proceso de revisión por la dirección se sugiere dar seguimiento a los acuerdos y verificar su efectividad y cumplimiento.

El Manual de Organización se encuentra actualizado, se recomienda que se difunda donde puede ser consultado por el personal e igualar las versiones en digital y documental.

Reporte de Auditoría



Hallazgos

No.	Proceso/Subproceso	Auditor Interno	Descripción del Hallazgo	No Conformidad (Señale con una X)
1	IT-EU-01	FMA/HHF	<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 puntos que comprenden la IT-EU-01(Realización de Campaña de Difusión), no se encontró evidencia del punto 7 que dicha IT, ... "Finalmente, se realiza un reporte para que la Alta Dirección conozca los resultados de la campaña de difusión, con la finalidad de establecer acciones para mejorar los mismos".</p> <p>Así mismo no define en tiempos, la entrega de dicho reporte.</p> <p>Evidencia: Campaña de difusión 2006.</p>	x
2	P-EU-02	FMA/HHF	<p>Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 5.5.1 que la organización debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.</p> <p>Descripción del Hallazgo: Para atender y dar seguimiento al procedimiento P-EU-02 (Procedimiento para realizar actividades paraescolares en la UTHH), la persona responsable no se encontró, y no existe evidencia documentada de la asignación de responsabilidades al interior del área, sin embargo las actividades se ejecutan.</p> <p>Evidencia: Pliego de comisión de Rectoría para el Jefe de Departamento de Actividades Paraescolares acusan copia en el Departamento de Recursos Humanos.</p>	x
3	P-EU-02	FMA/HHF	<p>Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 7.5.1 que la organización lleve a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas.</p> <p>Descripción del Hallazgo: En la política número 4 del procedimiento P-EU-02 (Procedimiento para realizar actividades paraescolares en la UTHH), no se indica el número de horas que deberán cumplir los alumnos que no acrediten las actividades paraescolares.</p> <p>Derivado de esta política No. 4, no se establece que causes deben seguir los estudiantes que no cumplan con el establecido en dicha política.</p> <p>Evidencia: Seguimiento de alumnos no acreditados en actividades paraescolares Mayo – Agosto de 2006.</p>	
4	P-AF-01	FRA/ABJ	<p>Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 7.5.1 que la organización lleve a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas.</p> <p>La Política 14 del Procedimiento para Seleccionar y Contratar personal de la UTHH (P-AF-01), dice "La fecha de publicación de los resultados se dará a conocer a los participantes, mediante oficio, en la presentación de las evaluaciones, es decir, durante el proceso."</p> <p>Descripción del Hallazgo: No se encontró evidencia del cumplimiento de esta política en los procesos de selección que se dieron en agosto - septiembre de 2006.</p> <p>Evidencia: No existen tales oficios de los procesos de selección agosto – septiembre de 2006.</p>	x
5	P-AF-01	FRA/ABJ	<p>Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 6.2.2 que la organización se asegure de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades, y de cómo contribuye al logro de los objetivos de la calidad.</p> <p>Descripción del Hallazgo: No se encontró evidencia de la asistencia al curso de inducción de la enfermera, quien cubrió una incapacidad por maternidad, en el área de Servicios Médicos.</p> <p>Evidencia: 5 de 6 participantes al curso.</p>	

Reporte de Auditoría



No.	Proceso/Subproceso	Auditor Interno	Descripción del Hallazgo	No Conformidad (Señale con una X)
6	IT-AF-02	FRA/ABJ	<p>Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere la organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del SGC., esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera de otras fuentes pertinentes.</p> <p>c) Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.</p> <p>Descripción del Hallazgo: La IT para evaluar al personal docente de la UTHH(IT-AF-02), menciona en el punto No. 5 que en la primera semana del mes de noviembre se integrará el portafolio de evidencias, para la evaluación final del ciclo escolar inmediato anterior.</p> <p>Evidencia: No se cuenta con los portafolios de evidencias del personal docente al 2005.</p>	x
7	P-VI-03	TRA/HVL	<p>Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 7.5.1 que la organización lleve a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas.</p> <p>Descripción del Hallazgo: En uno de tres cursos muestreados (Ingles Nivel I) no se cumple con la secuencia que indica el Procedimiento para Educación Continua (P-VI-03), primero se cotizo (F-VI-14) y luego se realizó la solicitud de servicio de capacitación (F-VI-28), cuando el procedimiento indica lo contrario.</p> <p>Evidencia: Documentación de soporte del Curso de Ingles Nivel I.</p>	
8	P-VI-03	TRA/HVL	<p>Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 7.3.2 que los requisitos de entrada para el diseño y desarrollo deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios.</p> <p>Descripción del Hallazgo: En el Curso de Ingles Nivel I, la Solicitud de diseño del servicio de capacitación de educación continua (F-DC-16) fue realizada para un curso en forma abierta, cuando se impartió en forma cerrada.</p> <p>Evidencia: Formato F-DC-16 para el Curso de Ingles Nivel I</p>	x
9	IT-VI-01	TRA/HVL	<p>Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 7.1 que para la Planificación de la realización del producto la organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto.</p> <p>Descripción del Hallazgo: Al dar seguimiento a la IT Difusión de Educación Continua (IT-VI-01), no se encontró evidencia del cumplimiento y seguimiento de los puntos con número 2,3 Y 4 que conforman dicha IT.</p> <p>Evidencia: Inexistencia del Programa Anual de Educación Continua Inexistencia del Plan de Visitas para la difusión del Programa Anual de Educación Continua.</p>	x
10	IT-VI-06	TRA/HVL	<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 dos de tres cursos muestreados no existe evidencia de que se entrego en tiempo la Hoja de Servicio de Capacitación de Educación Continua con Desglose de Unidades Temáticas (F-DC-17), como se indica en el punto 1 de dicha IT.</p> <p>Evidencia: Formato de Hoja de Servicio de Capacitación de Educación Continua con Desglose de Unidades Temáticas (F-DC-17), de los cursos de Curso de Ingles Nivel I y Taller de Dinámicas Grupales, Nivel Secundaria.</p>	

Reporte de Auditoría



No.	Proceso/Subproceso	Auditor Interno	Descripción del Hallazgo	No Conformidad (Señale con una X)
11	IT-VI-05	TRA/HVL	Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 7.5.2 la validación de los procesos de producción y de prestación del servicio. Descripción del Hallazgo: En dos de tres cursos muestreados no existe evidencia de recibir por parte del facilitador las calificaciones finales tanto de manera digital como impresa, según lo indica el punto 1 de la IT Elaboración del Documento (IT-VI-05) Evidencia: No existe evidencia de la validación (Registro de Calificación) del servicio ofrecido.	
12	IT-VI-06	TRA/HVL	Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 7.2.1, que la organización debe determinar cualquier requisito adicional determinado por la organización. Descripción del Hallazgo: La convocatoria que se lanza a los interesados en impartir los servicios de educación continua, difiere de una convocatoria a otra, en relación a los puntos que la integran. Evidencia: Convocatoria para el Taller de Dinámicas Grupales, Curso de Computación Básica, Taller de Lectura y Redacción.	

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