



Reporte de Auditoría

Fecha de entrega del Reporte: Días de Ejecución de la Auditoría:
Alcance **Tipo de auditoría**

Proceso Educativo Proceso Educación Continua	Interna
---	---------

Resultados de Auditoría: **Total de Hallazgos:**

Miembros del Equipo de Auditores:

- Ing. Ana María Felipe Redondo – Ing. Laura Herrero Vázquez (Eq.1)
- Ing. Arnulfo Flores M. – TSU Felicitas Hdez. Hdez. (Eq. 2)
- Ing. Arturo Tagle Reyes – TSU Beatriz Hdez. Hdez. (Eq. 3)
- Ing. Daniel Gonzáles Spindola – TSU Jesús Albino Bautista (Eq. 4)
- Ing. Alejandrina Antonio Antonio – TSUI Nelly Fabiola Montoya García (Eq. 5)
- Lic. Leticia Flores Contreras – TSUI Israel Aquino Reyes (Eq. – 6)

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:

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 según los requisitos solicitados en la Norma ISO 9001:2000.

En el proceso educativo se observa un cumplimiento en los procedimientos establecidos, con algunas redundancias negativas en cuanto al manejo de formatos.

El Sistema de Tutorías implementado 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.

En cuanto a la Revisión por la Dirección éstas se han llevado en tiempo y forma y se sugiere establecer tiempos de cumplimiento de acuerdos emanados de dichas reuniones, así como la observancia de las reuniones internas en pro de la mejora en la comunicación interna.

En general se observan acciones en el área de Docencia que contribuyen a disminuir el producto no conforme, tal es el caso del Sistema de Tutorías y del Programa Piloto de “Segunda Vuelta”, mismo que permite establecer conformidad con los requisitos del producto.

Para el proceso de Educación Continua se observa con respecto a la auditoría interna pasada acciones de mejora, sin embargo, persisten áreas de oportunidad con relación al proceso de diseño.

Debido a cambios internos de responsabilidad no se audito la Dirección de Extensión Universitaria.

El animo en general del personal es muy propositivo y de compromiso hacia la mejora continua.



Reporte de Auditoría

Hallazgos

No.	Proceso/Subproceso	Auditor Interno	Descripción del Hallazgo	No Conformidad (Señale con una X)
1.	Educativo-EC/Gestión de Recursos - IT-PL-01 Integración de los Programas de Trabajo (POA)	AHTR-BHH	Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 4.2.4 que Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Descripción: Al revisar la Tabla Resumen Calendarizado de Proyecto (F-PL-03), el formato mencionado no presentaba el código que lo identifica dentro del SGC Evidencia: Formato F-PL-03	
2.	Educación Continua-Planeación - IT-DC-05 Diseño del Servicio de Capacitación de EC	AHTR-BHH	Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 7.5.1 que la organización lleve a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas. IT-DC-06 Secuencia 6. Descripción: Dando seguimiento a la IT-DC-05 se verificó la entrega de los formatos F-DC-17 y F-DC-18 de parte de la Dirección de Enlace Académico a Educación Continua, en 2/3 cursos se entregaron fuera de tiempo ambos formatos. Evidencia: Formatos F-DC-17 Y FD-DC-18 de los cursos de Control de Plagas en el Cultivo del Maiz y Sistemas Silvopastoriles	x
3.	Educativo-Académico/ P-DC-02-Planeación Cuatrimestral	AHTR-BHH	Requisito: ISO 9001:2000 requiere en 7.5.1 que la organización lleve a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas Política No. 1 del P-DC-02. Descripción: En el área de Mecánica en el seguimiento al P-DC-02 en 5 materias se encontró que no fue entregado en el tiempo indicado (5 días antes del inicio de clases) la Hoja de Asignatura, el Manual y el Horario de la materia respectiva a los docentes. Evidencia: Oficio de Entrega de la documentación con fecha de recibido del 18 de Diciembre de 2006.	x
4.	Educativo-Académico/ P-DC-03-Asesorías	AHTR-BHH	Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 8.3 que Se deben mantener registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente incluyendo concesiones que se hayan obtenido. Descripción: En el área de Mecánica al dar seguimiento a las asesorías, no se encontró la lista de asistencia y el seguimiento alumno Fausto Hernández Reyes. Evidencia: Inexistencia de la Lista de asistencia de la materia de Inglés para asesoría del mes de Febrero.	
5. 5	Educativo-Académico/ P-DC-03-Asesorías	AHTR-BHH	Requerimiento: ISO 9001:2000 requiere en 4.2.4 que Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Descripción: En el área de Mecánica en el seguimiento al llenado de formatos se encontró que 1/5 formatos de F-DC-07 se encuentra con llenado incompleto (sin fecha, hora y sello). Evidencia: Formato F-DC-07.	x
6.	Educativo-Académico/ P-DC-02-Planeación Cuatrimestral	AHTR-BHH	Requisito: ISO 9001:2000 requiere en 7.5.1 que la organización lleve a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas Política No. 5 del P-DC-02. Descripción: En el área de Mecánica en el seguimiento al P-DC-02 se encontró que se firmaron por ausencia (2/5) la validación del examen, aunque la directora se encontraba en la institución. No presentaban las técnicas correspondientes. Evidencia: Examen de Mantenimiento, Examen de Diseño Mecánico	



Reporte de Auditoría

No.	Proceso/Subproceso	Auditor Interno	Descripción del Hallazgo	No Conformidad (Señale con una X)
7.	Educativo - Educación Continua / Mejora Continua- P-RE-01 - Revisión de la Dirección	AFM-FHH	<p>Requerimiento: 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 sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Política 4 del P-RD-01, de Reuniones Internas</p> <p>Descripción: Al dar seguimiento al P-RE-01 se encontraron sólo 5/14 minutas internas de la revisión por la dirección del mes de Febrero</p> <p>Evidencia: Minutas Internas</p>	X
8.	Educativo - Educación Continua / Mejora Continua- P-RE-01 - Revisión de la Dirección	AFM-FHH	<p>Requerimiento: 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 sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Política 5 del P-RD-01, de Comunicación Interna</p> <p>Descripción: El P-RD-01 en la Política 5 de Comunicación Interna establece que para dar a conocer los resultados de las reuniones de revisión de la dirección o alguna información importante a la comunidad universitaria será por medio de pizarrones en cada una de las áreas, actualmente se hace en medios electrónicos.</p> <p>Evidencia: No existen las publicaciones de los resultados de las reuniones de revisión de la dirección en los pizarrones de las áreas.</p>	
9.	Educación Continua – Planeación, Difusión e Impartición - P-VI-03 - Procedimiento para Educación Continua	AFM-FHH	<p>Requisito: ISO 9001:2000 requiere en 7.3.2 que deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registros.</p> <p>Secuencia 3 del P-VI-03.</p> <p>Hallazgo: Al dar seguimiento al P.VI.03 se mostró el diseño de un curso de 1/1 no se encontró evidencia de la solicitud respectiva.</p> <p>Evidencia: Diseño del curso de Sistemas Silvopastoriles.</p>	
10.	Educativo - Seguimiento de Egresados / IT-VI-08 Seguimiento al Egresado	AAA-NFMG	<p>Requisito: 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: Durante el seguimiento a la IT de Seguimiento a Egresados, se encontró que los datos de responsable del área que se publican en la página web no corresponden a los actuales. El encargado manifestó que había solicitado el cambio, al verificar esto con el Departamento de Redes y Comunicación se encontró una orden de servicio solicitando un cambio de contraseña.</p> <p>Evidencia: Visita a la página web.</p>	
11.	Educativo - Seguimiento de Egresados / IT-VI-08 Seguimiento al Egresado	AAA-NFMG	<p>Requisito: ISO 9001:2000 requiere en 7.5.1 que la organización lleve a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas.</p> <p>Hallazgo: Al da seguimiento a la IT de Seguimiento a Egresados se encontró que la información que se muestra en el formato F-VI-19 no se encuentra actualizada, se hicieron varias llamadas a los alumnos que en dicho formato aparecen laborando y se encontró que uno ya no labora ahí.</p> <p>Adicionalmente la IT sólo contempla el seguimiento de las ultimas 5 generaciones y se encontró información de todas las generaciones.</p> <p>Evidencia: Formato Listado de Datos de Egresados F-VI-19</p>	
12.	Educativo-Académico/ P-DC-03-Asesorías	LFC/IRA	<p>Requisito: ISO 9001:2000 requiere en 8.3 que Se deben mantener registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente incluyendo concesiones que se hayan obtenido.</p> <p>Hallazgo: En el área de Contaduría al revisar una lista de asistencia de alumnos que requieren asesoría, se encontró que no todos los alumnos con promedios inferiores a 70 se encontraban ahí, se mostró otro formato definido en tutorías, determinante para definir a quien se le da asesoría.</p> <p>Evidencia: Lista de Asistencia, Formato de Alumnos en Riesgo</p>	



Reporte de Auditoría

No.	Proceso/Subproceso	Auditor Interno	Descripción del Hallazgo	No Conformidad (Señale con una X)
13.	Educativo-Académico/ P-DC-03-Asesorías	AAA-NFMG	Requisito: ISO 9001:2000 requiere en 4.2.4 que los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Hallazgo: En el área de TIC se encontró que el formato F-DC-06 Solicitud de Asesoría del mes de febrero de la materia de segundo cuatrimestre al formato le falta llenar algunos datos. Evidencia: Formato F-DC-06 Solicitud de Asesoría.	x
14.	Educativo-Académico/ P-DC-02-Planeación Cuatrimestral	AAA-NFMG	Requisito: ISO 9001:2000 requiere en 7.5.1 que la organización lleve a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Hallazgo: En el área de TIC en la materia de Programación Avanzada se encontró que las horas totales programadas en la hoja de asignatura no coinciden con el Programa de Sesiones (F-DC-04). Evidencia: Formatos F-DC-04/Hoja de Asignatura de la materia de Programación Avanzada.	x
15.	Educativo – Educación Continua / Mejora Continua Evaluación / P-SC-09 - Acciones Preventivas	DGS	Requisito: ISO 9001:2000 requiere en 8.5.3 de la organización determine acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Hallazgo: El últimos seis meses no se tiene registro de acciones preventivas. Evidencia: Registro de acciones preventivas	
16.	Educativo - Académico	AMFR-LLHV	Requisito: ISO 9001:2000 requiere en 8.5.2 que la organización debe d) Determinar e implementar las acciones necesarias. Hallazgo: Dando seguimiento a la acción correctiva SE-085-AI se observa un ligero desfase en el plan de trabajo, aunque la fecha de cierre es para el 30/07/07. Evidencia: Plan de trabajo.	
17.	Educativo-Académico/ P-DC-02-Planeación Cuatrimestral	AMFR	Requisito: ISO 9001:2000 requiere en 7.5.1 que la organización lleve a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Hallazgo: En el área de Agrobiotecnología en 5/6 materias revisadas se encontró que las horas totales programadas en la hoja de asignatura no coinciden con el Programa de Sesiones (F-DC-04). Evidencia: Formatos F-DC-04/Hoja de Asignatura de las materias de Botánica, Fisiología Vegetal, Biotecnología, Fruticultura y Manejo Holístico de Recursos.	x
18.	Educativo – Educación Continua / Gestión de Recursos /IT-DC-03 Mantenimiento de Maquinaria y Equipo de Laboratorios y Talleres	AMFR	Requisito: ISO 9001:2000 requiere en 7.5.1 que la organización lleve a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Hallazgo: En el área de Laboratorios de Agrobiotecnología se encontró que los números de inventarios de algunos equipos de laboratorio se duplican. Se mostró evidencia del conocimiento de este problema y su atención. Evidencia: Formatos del programa anual de mantenimiento preventivo de maquinaria y equipo de laboratorios y talleres 2007.	
19.	Educativo – Educación Continua / Gestión de Recursos /IT-DC-03 Mantenimiento de Maquinaria y Equipo de Laboratorios y Talleres	AMFR	Requisito: ISO 9001:2000 requiere en 4.2.4 que Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Hallazgo: En el área de Laboratorios de Agrobiotecnología se encontró que 4/7 Formatos del programa anual de mantenimiento preventivo de maquinaria y equipo de laboratorios y talleres 2007, se encuentran codificados erróneamente.. Evidencia: Formato F-DC-13	x
20.	Educativo / Mejora Continua	AMFR	Requisito: 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 c) Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas. Hallazgo: Teniendo como entrada los resultados del EGETSU, se pregunto sobre las acciones tomadas para mejorarlos. Evidencia: Concentrado de resultados del EGETSU.	



Reporte de Auditoría

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