



INFORME DE REVISIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS Y EVIDENCIAS 2016



Contenido

1. Introducción.....	3
2. Dependencias que dieron respuesta y no lo hicieron, al instrumento de recolección de datos y envió de evidencias	4
3. Clasificación de los hallazgos detectados	6
4. Hallazgos conforme por dependencia	7
5. Hallazgos observación por dependencia.....	9
6. Hallazgos no conforme por dependencia	11
7. Hallazgos conforme por pregunta del instrumento de recolección de datos	13
8. Hallazgos observación por pregunta del instrumento de recolección de datos .	19
9. Hallazgos no conforme por pregunta del instrumento de recolección de datos	25
10. Acciones a implementar por parte de las dependencias que respondieron el instrumento de recolección de datos.....	31
11. Dependencias dentro del alcance de certificación que no dieron respuesta al instrumento de recolección de datos y por lo tanto no enviaron evidencias.....	33
12. Dependencias fuera del alcance de certificación que no dieron respuesta al instrumento de recolección de datos y por lo tanto no enviaron evidencias.....	35



1. Introducción:

El Director de Gestión de la Calidad, en su calidad de representante de la alta Dirección, en este caso del Sr. Rector Humberto Augusto Veras Godoy ante el Sistema Integral de Gestión Institucional que lo conforman los Sistema de Gestión de la Calidad, de Gestión Ambiental y Gestión de la Responsabilidad Social y con la encomienda de asegurar la calidad en dichos sistemas, junto con su equipo de trabajo se dio a la tarea de elaborar un instrumento de recolección de datos y evidencias que den constancia del cumplimiento de los principales puntos de cada una de las normas para mantener las certificaciones correspondientes.

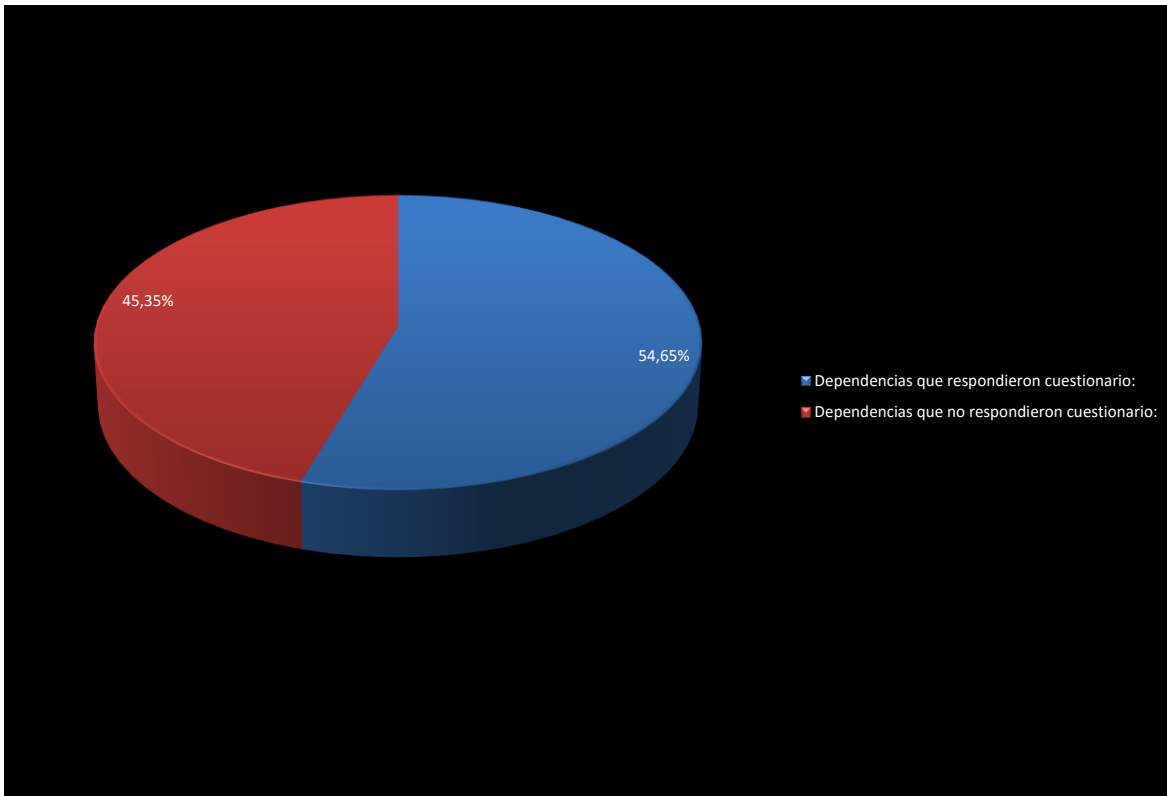
Este instrumento que se toma como auditoría documental significa un diagnóstico que permite conocer en qué puntos debemos tomar acciones para dar cumplimiento y en cuales se está bien. De esta manera se cuenta con el tiempo necesario para preparar la auditoría interna en mayo y la externa probablemente en agosto de 2016 (se requiere acordar fecha con el organismo certificador).

El instrumento de recolección de datos, está conformado por 79 preguntas. Dicho instrumento tuvo que ser respondido por las 95 dependencias que conforman a la UAEH, de las cuales 86 se encuentran dentro del alcance de certificación del Sistema de Gestión de la Calidad, Sistema de Gestión de la UAEH y Sistema de Gestión de Responsabilidad Social. De la evidencia para mostrar cumplimiento a los cuestionamientos del instrumento de recolección de datos, se desprenden hallazgos que pueden ser positivos (conforme) o negativos (observación y no conforme).

Un hallazgo es el resultado de evaluar una evidencia contra un criterio. Los criterios de hallazgo se clasifican de la siguiente manera:

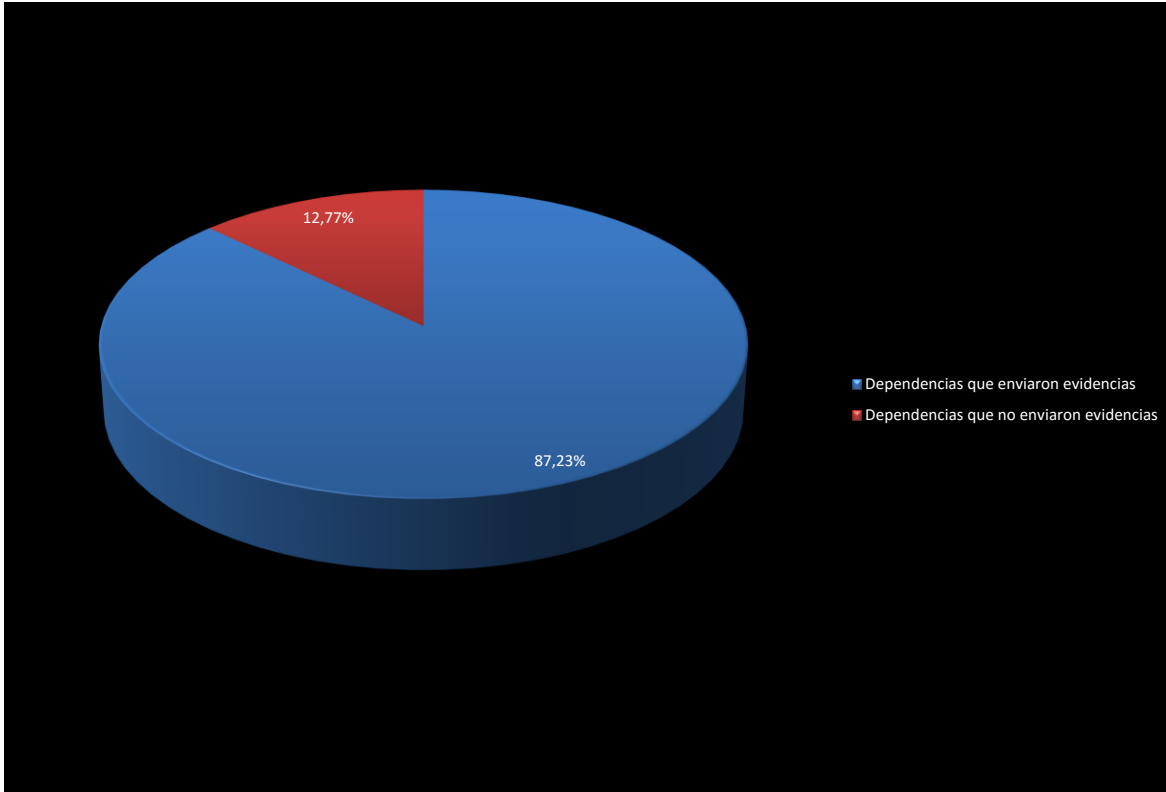
- a) Conforme: cumplimiento de un requisito (necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria) del sistema y de la norma que aplique;
- b) Observación: Es un aspecto de un requisito que podría mejorarse y que no se requiere que se haga de manera inmediata;
- c) No conforme: es el incumplimiento de un requisito:
 - De las leyes o reglamentos aplicables;
 - De la norma aplicable;
 - Del cliente;
 - Del propio sistema integral de gestión institucional.

2. Dependencias que dieron respuesta y no lo hicieron, al instrumento de recolección de datos y envió de evidencias:



Gráfica 1: Porcentaje de dependencias que dieron respuesta al instrumento de recolección de datos. (Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento de recolección.)

Tomando como referencia el alcance de certificación, en la gráfica 1 se observa que solo el 54.65 por ciento (47 dependencias) de las dependencias respondieron el cuestionario, el restante 45.35 por ciento (39 dependencias) no lo realizó.

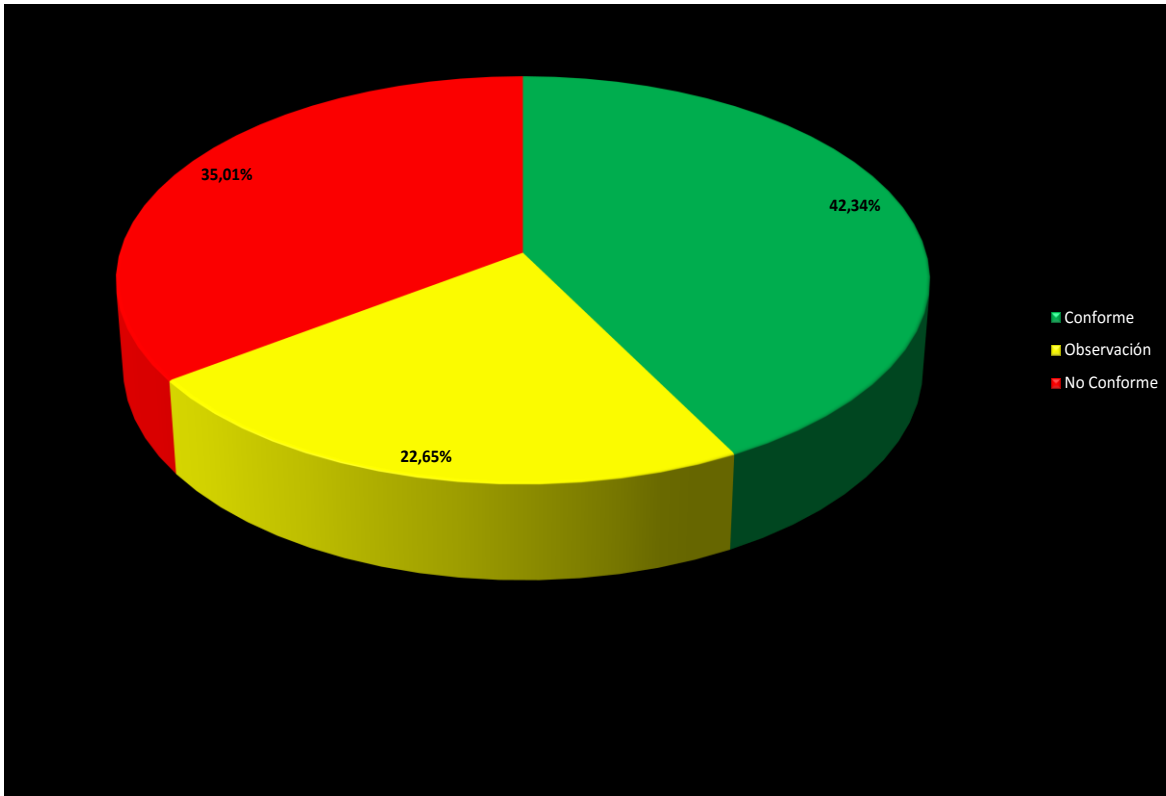


Gráfica 2: Porcentaje de dependencias que enviaron evidencias de las que respondieron el instrumento de recolección de datos. (Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento de recolección.)

De las 47 dependencias que respondieron el instrumento de recolección de datos y evidencias, en la gráfica 2 se observa que el 87.23 por ciento (41 dependencias) envió evidencias, el restante 12.77 por ciento (6 dependencias) no lo hizo. Si se toma como referencia el alcance de certificación (86 dependencias), el porcentaje de dependencias que no enviaron evidencias (no cumplieron) es del 52.33 por ciento (45 dependencias).

Si se toma como referencia a la totalidad de dependencias que conforman a la UAEH al momento (95 dependencias), el porcentaje de dependencias que no enviaron evidencias (no cumplieron) es del 56.84 por ciento (54 dependencias).

3. Clasificación de los hallazgos detectados:



Gráfica 3: Porcentaje de hallazgos detectados en el instrumento de recolección de datos. (Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento de recolección.)

De las 41 dependencias que enviaron evidencias, se generaron un total de 3,236 hallazgos, de los cuales en la gráfica 3 se puede observar que el 42.34 por ciento (1,370) son hallazgos conforme, el 22.65 por ciento (733) son hallazgos observación, el 35.01 por ciento (1,133) es no conforme. Los hallazgos negativos (observación, no conforme) sumados conforman el 57.66 por ciento, más de la mitad de los hallazgos.



4. Hallazgos conforme por dependencia:

Dependencias	Conforme
Coordinación de la División de Vinculación	74
Dirección de Centro de Computo Académico	59
Dirección de Tutorías	56
Dirección de Servicio Social y Prácticas Profesionales	55
Dirección de Administración Escolar	53
Dirección de Estudios de Posgrado	50
Dirección de Educación Continua	48
Dirección de Bibliotecas y Centros de Información	46
Dirección de Superación Académica	42
Secretaría General	40
Dirección de Investigación	40
Dirección de Recursos Financieros	38
Instituto de Artes	37
Coordinación de la División de Administración y Finanzas	36
Coordinación de la División de Investigación y Posgrado	36
Honorable Consejo Universitario	35
Dirección de Imagen y Diseño Institucional	34
Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades	34
Dirección de Fomento a la Lectura	33
Dirección de Apoyo a PROMEP	33
Dirección de Relaciones Internacionales	33
Contraloría General	33
Dirección del Sistema de Universidad Virtual	32
Dirección de Mercadeo de la Ciencia	31
Dirección Universitaria de Idiomas	31
Dirección de Identidad y Eventos Especiales	30
Escuela Preparatoria No. 4	29
Dirección de Becas y Apoyo Académico	29
Escuela Superior de Cd. Sahagún	27
Dirección de Gestión de la Calidad	26
Escuela Superior de Tlahuelilpán	25
Administración del Centro Cultural la Garza	25
Escuela Preparatoria No. 3	22
Dirección de Educación Superior	19
Dirección de Proyectos y Obras	19
Dirección General Jurídica	19
Dirección de Educación Media, Superior y Terminal	17
Dirección de Protección Civil	15
Dirección de Relaciones Interinstitucionales	12
Dirección de Archivo General	11
Escuela Superior de Apán	6
	1370

Figura 1: Dependencias con hallazgos conforme. (Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento de recolección.)



Datos descriptivos hallazgos conforme	
Media	33.41
Rango	68
Mínimo	6
Máximo	74
Suma	1,370
Total de dependencias	41

Tabla 1: Datos descriptivos de dependencias con hallazgos conforme. (Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento de recolección.)

En la figura 1, se observa que la dependencia que tiene el mayor número de hallazgos **conforme** es la Coordinación de la División de Vinculación con 74, y la que menos tiene es la Escuela Superior de Apán con 6,

Se observa en la tabla 1, que el promedio de hallazgos **conforme** es de 33.41. Existe una diferencia notable de 68 entre la dependencia que tiene el mayor y el menor número de hallazgos. Se contabilizan un total de 1,370 hallazgos **conforme** en las 41 dependencias que respondieron el instrumento de recolección de datos y enviaron evidencias.

5. Hallazgos observación por dependencia:

Dependencias	Observación
Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades	41
Dirección de Fomento a la Lectura	39
Dirección Universitaria de Idiomas	38
Administración del Centro Cultural la Garza	36
Escuela Superior de Apán	33
Dirección General Jurídica	32
Dirección de Apoyo a PROMEP	31
Honorable Consejo Universitario	29
Escuela Superior de Cd. Sahagún	28
Escuela Superior de Tlahuelilpán	28
Dirección de Bibliotecas y Centros de Información	28
Escuela Preparatoria No. 4	22
Secretaría General	22
Dirección de Becas y Apoyo Académico	22
Dirección de Servicio Social y Prácticas Profesionales	21
Dirección de Educación Media, Superior y Terminal	21
Dirección de Mercadeo de la Ciencia	19
Dirección de Superación Académica	19
Dirección de Gestión de la Calidad	19
Dirección de Estudios de Posgrado	18
Dirección de Educación Continua	17
Dirección de Proyectos y Obras	15
Dirección de Tutorías	14
Dirección de Relaciones Internacionales	13
Dirección de Identidad y Eventos Especiales	12
Coordinación de la División de Administración y Finanzas	12
Coordinación de la División de Investigación y Posgrado	12
Dirección de Administración Escolar	12
Dirección de Protección Civil	12
Dirección de Imagen y Diseño Institucional	9
Instituto de Artes	8
Dirección de Educación Superior	8
Dirección de Relaciones Interinstitucionales	7
Dirección de Recursos Financieros	7
Dirección de Archivo General	6
Escuela Preparatoria No. 3	6
Dirección de Centro de Computo Académico	6
Coordinación de la División de Vinculación	5
Dirección de Investigación	4
Dirección del Sistema de Universidad Virtual	1
Contraloría General	1
	733

Figura 2: Dependencias con hallazgos observación. (Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento de recolección.)



Datos descriptivos hallazgos observación	
Media	17.87
Rango	40
Mínimo	1
Máximo	41
Suma	733
Total de dependencias	41

Tabla 2: Datos descriptivos de dependencias con hallazgos observación. (Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento de recolección.)

En la figura 2, se observa que la dependencia que tuvo un mayor número de hallazgos **observación** es el Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades con 41, y la que menos tiene es Contraloría General con 1.

Se observa en la tabla 2, que el promedio de hallazgos **observación** es de 17.87. Existe una diferencia de 40 entre la dependencia que tiene el mayor y el menor número de hallazgos. Se contabilizan un total de 733 hallazgos **observación** en las 41 dependencias que respondieron el instrumento de recolección de datos y enviaron evidencias.

6. Hallazgos no conforme por dependencia:

Dependencias	No Conforme
Dirección de Archivo General	62
Dirección de Relaciones Interinstitucionales	60
Dirección de Educación Superior	52
Dirección de Protección Civil	52
Escuela Preparatoria No. 3	51
Dirección del Sistema de Universidad Virtual	46
Dirección de Proyectos y Obras	45
Contraloría General	43
Dirección de Educación Media, Superior y Terminal	41
Escuela Superior de Apán	40
Dirección de Identidad y Eventos Especiales	37
Dirección de Imagen y Diseño Institucional	36
Dirección de Investigación	35
Instituto de Artes	34
Dirección de Gestión de la Calidad	34
Dirección de Recursos Financieros	34
Dirección de Relaciones Internacionales	33
Coordinación de la División de Administración y Finanzas	31
Coordinación de la División de Investigación y Posgrado	31
Dirección de Mercadeo de la Ciencia	29
Escuela Preparatoria No. 4	28
Dirección General Jurídica	28
Dirección de Becas y Apoyo Académico	28
Escuela Superior de Tlahuelilpán	26
Escuela Superior de Cd. Sahagún	24
Dirección de Superación Académica	18
Administración del Centro Cultural la Garza	18
Secretaría General	17
Honorable Consejo Universitario	15
Dirección de Apoyo a PROMEP	15
Dirección de Educación Continua	14
Dirección de Administración Escolar	14
Dirección de Centro de Computo Académico	14
Dirección de Estudios de Posgrado	11
Dirección Universitaria de Idiomas	10
Dirección de Tutorías	8
Dirección de Fomento a la Lectura	7
Dirección de Bibliotecas y Centros de Información	5
Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades	4
Dirección de Servicio Social y Prácticas Profesionales	3
Coordinación de la División de Vinculación	0
	1133

Figura 3: Dependencias con hallazgos no conforme. (Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento de recolección.)



Datos descriptivos hallazgos no conforme	
Media	27.63
Rango	62
Mínimo	0
Máximo	62
Suma	1,133
Total de dependencias	41

Tabla 3: Datos descriptivos de dependencias con hallazgos no conforme. (Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento de recolección.)

En la figura 3, se observa que la dependencia que tuvo un mayor número de hallazgos **no conforme** es la Dirección de Archivo General con 62, y la Coordinación de la División de Vinculación no tiene hallazgos de este tipo.

Se observa en la tabla 3, que el promedio de hallazgos **no conforme** es de 27.63. Existe una diferencia notable de 62 entre la dependencia que tiene el mayor y el menor número de hallazgos. Se contabilizan un total de 1,133 hallazgos **no conforme** en las 41 dependencias que respondieron el instrumento de recolección de datos y enviaron evidencias.



7. Hallazgos conforme por pregunta del instrumento de recolección de datos:

Pregunta	Conforme
67. ¿Se tienen identificadas posibles situaciones de emergencia (derrame accidental de residuos peligrosos, aceites usados, productos químicos, uso de líquidos inflamables, tanques de almacenamiento y/o gases comprimidos etc.) en su dependencia? Si fuera así, ¿tiene un plan de respuesta documentado para atenderlas? En caso afirmativo anexe evidencia.	38
15. ¿Se tienen definidos los niveles de autoridad y las responsabilidades de las personas que puedan afectar la conformidad del producto o servicio? En caso afirmativo anexe evidencia.	36
1. ¿Se encuentran identificados los procesos, necesarios para alcanzar los objetivos fijados y la determinación de su secuencia e interacción? En caso afirmativo anexe evidencia.	33
74. ¿En el área se cuenta con instalaciones y servicios higiénicos limpios y agua potable? En caso afirmativo anexe evidencia.	33
47. ¿Cuando es necesario se asegura la validez de los resultados, están calibrados los equipos a intervalos especificados antes de su utilización? En caso afirmativo anexe evidencia.	32
63. ¿Se cuenta con evidencia del seguimiento de los aspectos que tienen mayor impacto ambiental en su dependencia? En caso afirmativo anexe evidencia.	30
6. ¿Se cuenta con un inventario de la documentación que se ha levantado para el Sistema de Gestión de la Calidad? En caso afirmativo anexe evidencia.	29
16. ¿Se encuentran comunicadas las responsabilidades de cada uno de los empleados de la dependencia? En caso afirmativo anexe evidencia.	29
46. ¿Se encuentran identificados todos los equipos de seguimiento y de medición? En caso afirmativo anexe evidencia.	29
72. ¿Se asegura de que sus proveedores apoyan la erradicación del trabajo infantil? En caso afirmativo anexe evidencia.	29
62. ¿Es comunicada la política y el objetivo ambiental en su dependencia? En caso afirmativo anexe evidencia.	28
75. ¿En la dependencia se cuenta con elementos para brindar los primeros auxilios y ayudar al trabajador a obtener el tratamiento médico oportuno? En caso afirmativo anexe evidencia.	26
3. ¿Se conoce el manual de la calidad de la UAEH? En caso afirmativo anexe evidencia.	25
79. ¿Se realizan acciones para promover la conservación y protección del patrimonio cultural, ambiental y social del sector o área de influencia directa, en especial cuando las operaciones de la dependencia puedan tener un impacto sobre el mismo? En caso afirmativo anexe evidencia.	25
2. ¿Se identifican y controlan los procesos subcontratados externamente? En caso afirmativo anexe evidencia.	24



Pregunta	Conforme
18. ¿Se proporciona formación u otras acciones para lograr la competencia necesaria? En caso afirmativo anexe evidencia.	24
28. ¿Se identifican los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto o servicio? En caso afirmativo anexe evidencia.	24
65. ¿Se cuenta con evidencia de la implementación de los programas ambientales institucionales en su dependencia? En caso afirmativo anexe evidencia.	24
4. ¿Se aplican las directrices establecidas institucionalmente para elaborar los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad? En caso afirmativo anexe evidencia.	23
5. ¿Se aplican los procedimientos que ha establecido la institución para el control de documentos? En caso afirmativo indicar en donde ha consultado dichos procedimientos.	23
41. ¿Los productos o servicios adquiridos cumplen con los requisitos de compra especificados? En caso afirmativo anexe evidencia.	23
31. ¿Se planifica y controla el diseño o desarrollo del producto o servicio? En caso afirmativo anexe evidencia.	22
43. ¿Los pedidos de compra contienen información sobre todos los requisitos deseados? En caso afirmativo anexe evidencia.	22
7. ¿Los documentos están disponibles en los puestos de trabajo?	21
14. ¿La comunicación de las políticas del Sistema de Gestión de la Calidad es adecuada y se evidencia que son entendidas por el personal de la dependencia? En caso afirmativo anexe evidencia.	21
21. ¿Se mantienen registros que evidencien la educación, formación, habilidades y experiencia? En caso afirmativo anexe evidencia.	20
44. ¿Se cumple el procedimiento definido para los requisitos de compra? En caso afirmativo anexe evidencia.	20
45. ¿Se planifica y lleva a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas? Las condiciones controladas deben incluir cuando sea aplicables: la disponibilidad de la información que describa las características del producto o servicio, la disponibilidad de instrucciones de trabajo cuando sea necesario, el uso del equipo apropiado, la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición, la implementación del seguimiento y medición, la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto o servicio. En caso afirmativo anexe evidencia.	20
30. ¿Existe una disposición eficaz para la comunicación con el cliente relativo a la información sobre el producto o servicio, consultas, contratos o atención a pedidos, incluyendo las modificaciones, y la retroalimentación del cliente, incluyendo quejas? En caso afirmativo anexe evidencia.	18
32. ¿La planificación incluye etapas del diseño, revisión, verificación y validación? En caso afirmativo anexe evidencia.	18



Pregunta	Conforme
33. ¿La planificación incluye las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo? En caso afirmativo anexe evidencia.	18
35. ¿Los resultados del diseño o desarrollo especifican las características del producto o servicio que son esenciales para el uso seguro y correcto? En caso afirmativo anexe evidencia.	18
42. ¿Existe un procedimiento para la realización de los pedidos de compra? En caso afirmativo anexe evidencia.	18
66. ¿Se cuenta con evidencia de la planificación y control de las operaciones asociadas con los aspectos ambientales significativos? En caso afirmativo anexe evidencia.	18
69. ¿Se han tomado decisiones en los últimos 6 meses referentes al desempeño ambiental de su dependencia? En caso afirmativo anexe evidencia.	18
78. ¿Se realizan acciones para considerar que el entorno físico de la dependencia sea estéticamente adecuado, limpio, con control de olores, ruidos, movimientos de vehículos, minimizando los posibles riesgos para la seguridad y así generar un ambiente de buena vecindad con la comunidad? En caso afirmativo anexe evidencia.	18
8. ¿Se identifican documentos de origen externo y se controlan y distribuyen adecuadamente? En caso afirmativo anexe evidencia.	17
17. ¿El personal cumple con el perfil del puesto asignado según la descripción de puestos? En caso afirmativo anexe evidencia.	17
38. ¿En las revisiones se incluyen representantes de las funciones relacionadas con las etapas de diseño y desarrollo? En caso afirmativo anexe evidencia.	17
57. ¿Existe evidencia de acciones emprendidas para la mejora continua? En caso afirmativo anexe evidencia.	17
13. ¿El titular de la dependencia establece estrategias para identificar la satisfacción del cliente? En caso afirmativo anexe evidencia.	16
23. ¿Existen registros de las acciones de mantenimiento correctivo y preventivo realizadas? En caso afirmativo anexe evidencia.	16
25. ¿Dispone la dependencia de una planificación para la elaboración de un producto o brindar un servicio teniendo en cuenta los requisitos del cliente? En caso afirmativo anexe evidencia.	16
36. ¿Se evalúan los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos? En caso afirmativo anexe evidencia.	15
51. ¿Se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las observaciones detectadas en la auditoría interna y sus causas? En caso afirmativo anexe evidencia.	15



Pregunta	Conforme
64. ¿Se cuenta con evidencia de la identificación de los requisitos legales en materia ambiental y de cómo verifican su cumplimiento? En caso afirmativo anexe evidencia.	15
77. ¿Mantiene registros que den constancia de que los proveedores que abastecen su dependencia conocen la Política de Responsabilidad Social? En caso afirmativo anexe evidencia.	15
12. ¿El titular de la dependencia se asegura que se establezcan los objetivos de la calidad? En caso afirmativo anexe evidencia.	14
22. ¿Está definido las frecuencias para realizar el mantenimiento preventivo de los equipos con los que cuenta la dependencia? En caso afirmativo anexe evidencia.	14
9. ¿Existe una metodología adecuada para evitar el uso de documentos obsoletos? En caso afirmativo anexe evidencia.	13
10. ¿Se aplica el procedimiento que ha establecido la institución para el control de los registros de calidad?	13
27. ¿Se han determinado los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto o servicio resultante cumplen los requisitos? En caso afirmativo anexe evidencia.	13
34. ¿Los resultados del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos de los elementos de entrada? En caso afirmativo anexe evidencia.	13
37. ¿Se identifican los problemas y se proponen acciones necesarias en el diseño? En caso afirmativo anexe evidencia.	13
40. ¿Los cambios del diseño y desarrollo están sometidos a revisión, verificación y validación? En caso afirmativo anexe evidencia.	13
48. ¿Existen procedimientos para realizar el seguimiento, medición, análisis y mejora para demostrar la conformidad con los requisitos del producto o servicio, asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y mejorar continuamente su eficacia? En caso afirmativo anexe evidencia.	13
20. ¿El personal es consciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad? En caso afirmativo anexe evidencia.	12
24. ¿Se han identificado las condiciones del ambiente bajo las cuales se realiza el trabajo? Ejemplo: temperatura, humedad, aseo, ruido, ergonomía, condiciones ambientales necesarias para prestar el servicio. En caso afirmativo anexe evidencia.	12
39. ¿Existe registro de los cambios realizados en el diseño de los productos? En caso afirmativo anexe evidencia.	12
49. ¿Se están empleando técnicas estadísticas para realizar el seguimiento, medición, análisis y mejora para demostrar la conformidad con los requisitos del producto o servicio, asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y mejorar continuamente su eficacia? En caso afirmativo anexe evidencia.	12
73. El personal de la dependencia, ¿Ha recibido capacitación sobre seguridad y riesgos? En caso afirmativo anexe evidencia.	12



Pregunta	Conforme
53. ¿Se realiza seguimiento y análisis a los indicadores de calidad para medir los procesos? En caso afirmativo anexe evidencia.	11
55. ¿Se conoce y aplica el procedimiento para el control de producto no conforme? En caso afirmativo anexe evidencia.	11
11. ¿El titular de la dependencia comunica a su personal la importancia de satisfacer todos los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios? En caso afirmativo anexe evidencia.	10
26. ¿Se han determinado las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayos específicos para el producto o servicio así como los criterios de aceptación? En caso afirmativo anexe evidencia.	10
56. ¿Se determinan, recopilan y analizan los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad? En caso afirmativo anexe evidencia.	10
58. ¿Se conoce y aplica el procedimiento de acciones preventivas, correctivas y de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad? En caso afirmativo anexe evidencia.	10
76. ¿La dependencia gestiona capacitación especializada para garantizar una buena atención a los usuarios? En caso afirmativo anexe evidencia.	10
29. Cuando se cambian los requisitos del producto o servicio ¿Se modifica la documentación pertinente y se notifica al personal involucrado? En caso afirmativo anexe evidencia.	9
71. ¿En base a la Política de Responsabilidad Social, la dependencia favorece que el personal realice las actividades con un comportamiento ético y transparente? En caso afirmativo anexe evidencia.	9
50. ¿Se emprenden acciones a partir del análisis de satisfacción del cliente o usuario? En caso afirmativo anexe evidencia.	8
19. ¿Se evalúa la eficacia de las acciones tomadas para lograr la competencia necesaria? En caso afirmativo anexe evidencia.	7
68. ¿Se mide el desempeño ambiental, entendiendo éste como los resultados medibles de la gestión que hace una dependencia de sus aspectos ambientales? ¿Cuáles son sus resultados y que metodología de medición utiliza? En caso afirmativo anexe evidencia.	7
54. ¿Se emprenden correcciones o acciones correctivas a partir del análisis de indicadores de calidad, cuando no se alcanzan los resultados planificados? En caso afirmativo anexe evidencia.	5



Pregunta	Conforme
60. ¿Se verifica el cierre y la eficacia de las acciones correctivas? En caso afirmativo anexe evidencia.	5
61. ¿Existen registros que muestren la eficacia de las acciones correctivas o preventivas tomadas? En caso afirmativo anexe evidencia.	5
52. ¿Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación? En caso afirmativo anexe evidencia.	4
70. ¿Se le da seguimiento y atención a las no conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas en materia ambiental? (Buscar sus causas, estudiar posibles acciones, registrar los resultados y evaluar su eficacia). En caso afirmativo anexe evidencia.	4
59. ¿Existe análisis de causas de no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir? En caso afirmativo anexe evidencia.	3
Total de hallazgos conforme	1,370

Tabla 4: Preguntas con hallazgos conforme. (Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento de recolección.)

Hallazgos conforme	
Media	17.34
Rango	35
Mínimo	3
Máximo	38
Suma	1,370
Total de preguntas	79

Tabla 5: Datos descriptivos de preguntas con hallazgos conforme. (Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento de recolección.)

En la tabla 4, se observa que la pregunta que tiene el mayor número de hallazgos **conforme** es la 67 con 38 (debido a que varias dependencias no les aplican dicho requisito), y la que tiene el menor número con 3 fue la 59.

En la tabla 5, se observa que el promedio de hallazgos **conforme** por pregunta es de 17.34. Existe una diferencia 35 entre la pregunta que tiene el mayor y el menor número de hallazgos. Se contabilizan un total de 1,370 hallazgos **conforme** en las 79 preguntas que conforman el instrumento de recolección de datos.



8. Hallazgos observación por pregunta del instrumento de recolección de datos:

Pregunta	Observación
9. ¿Existe una metodología adecuada para evitar el uso de documentos obsoletos? En caso afirmativo anexe evidencia.	19
17. ¿El personal cumple con el perfil del puesto asignado según la descripción de puestos? En caso afirmativo anexe evidencia.	18
76. ¿La dependencia gestiona capacitación especializada para garantizar una buena atención a los usuarios? En caso afirmativo anexe evidencia.	17
19. ¿Se evalúa la eficacia de las acciones tomadas para lograr la competencia necesaria? En caso afirmativo anexe evidencia.	15
20. ¿El personal es consciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad? En caso afirmativo anexe evidencia.	15
73. El personal de la dependencia, ¿Ha recibido capacitación sobre seguridad y riesgos? En caso afirmativo anexe evidencia.	15
4. ¿Se aplican las directrices establecidas institucionalmente para elaborar los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad? En caso afirmativo anexe evidencia.	14
8. ¿Se identifican documentos de origen externo y se controlan y distribuyen adecuadamente? En caso afirmativo anexe evidencia.	14
24. ¿Se han identificado las condiciones del ambiente bajo las cuales se realiza el trabajo? Ejemplo: temperatura, humedad, aseo, ruido, ergonomía, condiciones ambientales necesarias para prestar el servicio. En caso afirmativo anexe evidencia.	14
77. ¿Mantiene registros que den constancia de que los proveedores que abastecen su dependencia conocen la Política de Responsabilidad Social? En caso afirmativo anexe evidencia.	14
7. ¿Los documentos están disponibles en los puestos de trabajo?	13
13. ¿El titular de la dependencia establece estrategias para identificar la satisfacción del cliente? En caso afirmativo anexe evidencia.	13
26. ¿Se han determinado las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayos específicos para el producto o servicio así como los criterios de aceptación? En caso afirmativo anexe evidencia.	13
34. ¿Los resultados del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos de los elementos de entrada? En caso afirmativo anexe evidencia.	13
39. ¿Existe registro de los cambios realizados en el diseño de los productos? En caso afirmativo anexe evidencia.	13



Pregunta	Observación
70. ¿Se le da seguimiento y atención a las no conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas en materia ambiental? (Buscar sus causas, estudiar posibles acciones, registrar los resultados y evaluar su eficacia). En caso afirmativo anexe evidencia.	13
10. ¿Se aplica el procedimiento que ha establecido la institución para el control de los registros de calidad?	12
11. ¿El titular de la dependencia comunica a su personal la importancia de satisfacer todos los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios? En caso afirmativo anexe evidencia.	12
14. ¿La comunicación de las políticas del Sistema de Gestión de la Calidad es adecuada y se evidencia que son entendidas por el personal de la dependencia? En caso afirmativo anexe evidencia.	12
29. Cuando se cambian los requisitos del producto o servicio ¿Se modifica la documentación pertinente y se notifica al personal involucrado? En caso afirmativo anexe evidencia.	12
40. ¿Los cambios del diseño y desarrollo están sometidos a revisión, verificación y validación? En caso afirmativo anexe evidencia.	12
66. ¿Se cuenta con evidencia de la planificación y control de las operaciones asociadas con los aspectos ambientales significativos? En caso afirmativo anexe evidencia.	12
71. ¿En base a la Política de Responsabilidad Social, la dependencia favorece que el personal realice las actividades con un comportamiento ético y transparente? En caso afirmativo anexe evidencia.	12
12. ¿El titular de la dependencia se asegura que se establezcan los objetivos de la calidad? En caso afirmativo anexe evidencia.	11
22. ¿Está definido las frecuencias para realizar el mantenimiento preventivo de los equipos con los que cuenta la dependencia? En caso afirmativo anexe evidencia.	11
42. ¿Existe un procedimiento para la realización de los pedidos de compra? En caso afirmativo anexe evidencia.	11
59. ¿Existe análisis de causas de no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir? En caso afirmativo anexe evidencia.	11
5. ¿Se aplican los procedimientos que ha establecido la institución para el control de documentos? En caso afirmativo indicar en donde ha consultado dichos procedimientos.	10
18. ¿Se proporciona formación u otras acciones para lograr la competencia necesaria? En caso afirmativo anexe evidencia.	10
21. ¿Se mantienen registros que evidencien la educación, formación, habilidades y experiencia? En caso afirmativo anexe evidencia.	10



Pregunta	Observación
30. ¿Existe una disposición eficaz para la comunicación con el cliente relativo a la información sobre el producto o servicio, consultas, contratos o atención a pedidos, incluyendo las modificaciones, y la retroalimentación del cliente, incluyendo quejas? En caso afirmativo anexe evidencia.	10
35. ¿Los resultados del diseño o desarrollo especifican las características del producto o servicio que son esenciales para el uso seguro y correcto? En caso afirmativo anexe evidencia.	10
36. ¿Se evalúan los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos? En caso afirmativo anexe evidencia.	10
37. ¿Se identifican los problemas y se proponen acciones necesarias en el diseño? En caso afirmativo anexe evidencia.	10
44. ¿Se cumple el procedimiento definido para los requisitos de compra? En caso afirmativo anexe evidencia.	10
64. ¿Se cuenta con evidencia de la identificación de los requisitos legales en materia ambiental y de cómo verifican su cumplimiento? En caso afirmativo anexe evidencia.	10
25. ¿Dispone la dependencia de una planificación para la elaboración de un producto o brindar un servicio teniendo en cuenta los requisitos del cliente? En caso afirmativo anexe evidencia.	9
32. ¿La planificación incluye etapas del diseño, revisión, verificación y validación? En caso afirmativo anexe evidencia.	9
33. ¿La planificación incluye las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo? En caso afirmativo anexe evidencia.	9
43. ¿Los pedidos de compra contienen información sobre todos los requisitos deseados? En caso afirmativo anexe evidencia.	9
50. ¿Se emprenden acciones a partir del análisis de satisfacción del cliente o usuario? En caso afirmativo anexe evidencia.	9
61. ¿Existen registros que muestren la eficacia de las acciones correctivas o preventivas tomadas? En caso afirmativo anexe evidencia.	9
2. ¿Se identifican y controlan los procesos subcontratados externamente? En caso afirmativo anexe evidencia.	8
6. ¿Se cuenta con un inventario de la documentación que se ha levantado para el Sistema de Gestión de la Calidad? En caso afirmativo anexe evidencia.	8
31. ¿Se planifica y controla el diseño o desarrollo del producto o servicio? En caso afirmativo anexe evidencia.	8
41. ¿Los productos o servicios adquiridos cumplen con los requisitos de compra especificados? En caso afirmativo anexe evidencia.	8



Pregunta	Observación
49. ¿Se están empleando técnicas estadísticas para realizar el seguimiento, medición, análisis y mejora para demostrar la conformidad con los requisitos del producto o servicio, asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y mejorar continuamente su eficacia? En caso afirmativo anexe evidencia.	8
56. ¿Se determinan, recopilan y analizan los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad? En caso afirmativo anexe evidencia.	8
58. ¿Se conoce y aplica el procedimiento de acciones preventivas, correctivas y de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad? En caso afirmativo anexe evidencia.	8
60. ¿Se verifica el cierre y la eficacia de las acciones correctivas? En caso afirmativo anexe evidencia.	8
69. ¿Se han tomado decisiones en los últimos 6 meses referentes al desempeño ambiental de su dependencia? En caso afirmativo anexe evidencia.	8
72. ¿Se asegura de que sus proveedores apoyan la erradicación del trabajo infantil? En caso afirmativo anexe evidencia.	8
79. ¿Se realizan acciones para promover la conservación y protección del patrimonio cultural, ambiental y social del sector o área de influencia directa, en especial cuando las operaciones de la dependencia puedan tener un impacto sobre el mismo? En caso afirmativo anexe evidencia.	8
16. ¿Se encuentran comunicadas las responsabilidades de cada uno de los empleados de la dependencia? En caso afirmativo anexe evidencia.	7
28. ¿Se identifican los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto o servicio? En caso afirmativo anexe evidencia.	7
38. ¿En las revisiones se incluyen representantes de las funciones relacionadas con las etapas de diseño y desarrollo? En caso afirmativo anexe evidencia.	7
48. ¿Existen procedimientos para realizar el seguimiento, medición, análisis y mejora para demostrar la conformidad con los requisitos del producto o servicio, asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y mejorar continuamente su eficacia? En caso afirmativo anexe evidencia.	7
51. ¿Se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las observaciones detectadas en la auditoría interna y sus causas? En caso afirmativo anexe evidencia.	7
52. ¿Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación? En caso afirmativo anexe evidencia.	7
53. ¿Se realiza seguimiento y análisis a los indicadores de calidad para medir los procesos? En caso afirmativo anexe evidencia.	7
57. ¿Existe evidencia de acciones emprendidas para la mejora continua? En caso afirmativo anexe evidencia.	7
62. ¿Es comunicada la política y el objetivo ambiental en su dependencia? En caso afirmativo anexe evidencia.	7



Pregunta	Observación
78. ¿Se realizan acciones para considerar que el entorno físico de la dependencia sea estéticamente adecuado, limpio, con control de olores, ruidos, movimientos de vehículos, minimizando los posibles riesgos para la seguridad y así generar un ambiente de buena vecindad con la comunidad? En caso afirmativo anexe evidencia.	7
3. ¿Se conoce el manual de la calidad de la UAEH? En caso afirmativo anexe evidencia.	6
27. ¿Se han determinado los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto o servicio resultante cumplen los requisitos? En caso afirmativo anexe evidencia.	6
54. ¿Se emprenden correcciones o acciones correctivas a partir del análisis de indicadores de calidad, cuando no se alcanzan los resultados planificados? En caso afirmativo anexe evidencia.	6
55. ¿Se conoce y aplica el procedimiento para el control de producto no conforme? En caso afirmativo anexe evidencia.	6
65. ¿Se cuenta con evidencia de la implementación de los programas ambientales institucionales en su dependencia? En caso afirmativo anexe evidencia.	6
68. ¿Se mide el desempeño ambiental, entendiendo éste como los resultados medibles de la gestión que hace una dependencia de sus aspectos ambientales? ¿Cuáles son sus resultados y que metodología de medición utiliza? En caso afirmativo anexe evidencia.	6
75. ¿En la dependencia se cuenta con elementos para brindar los primeros auxilios y ayudar al trabajador a obtener el tratamiento médico oportuno? En caso afirmativo anexe evidencia.	6
1. ¿Se encuentran identificados los procesos, necesarios para alcanzar los objetivos fijados y la determinación de su secuencia e interacción? En caso afirmativo anexe evidencia.	5
45. ¿Se planifica y lleva a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas? Las condiciones controladas deben incluir cuando sea aplicables: la disponibilidad de la información que describa las características del producto o servicio, la disponibilidad de instrucciones de trabajo cuando sea necesario, el uso del equipo apropiado, la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición, la implementación del seguimiento y medición, la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto o servicio. En caso afirmativo anexe evidencia.	5
63. ¿Se cuenta con evidencia del seguimiento de los aspectos que tienen mayor impacto ambiental en su dependencia? En caso afirmativo anexe evidencia.	5
15. ¿Se tienen definidos los niveles de autoridad y las responsabilidades de las personas que puedan afectar la conformidad del producto o servicio? En caso afirmativo anexe evidencia.	4
23. ¿Existen registros de las acciones de mantenimiento correctivo y preventivo realizadas? En caso afirmativo anexe evidencia.	4
74. ¿En el área se cuenta con instalaciones y servicios higiénicos limpios y agua potable? En caso afirmativo anexe evidencia.	3



Pregunta	Observación
46. ¿Se encuentran identificados todos los equipos de seguimiento y de medición? En caso afirmativo anexe evidencia.	1
67. ¿Se tienen identificadas posibles situaciones de emergencia (derrame accidental de residuos peligrosos, aceites usados, productos químicos, uso de líquidos inflamables, tanques de almacenamiento y/o gases comprimidos etc.) en su dependencia? Si fuera así, ¿tiene un plan de respuesta documentado para atenderlas? En caso afirmativo anexe evidencia.	1
47. ¿Cuándo es necesario se asegura la validez de los resultados, están calibrados los equipos a intervalos especificados antes de su utilización? En caso afirmativo anexe evidencia.	0
Total de hallazgos observación	733

Tabla 6: Preguntas con hallazgos observación. (Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento de recolección.)

Hallazgos observación	
Media	9.27
Rango	19
Mínimo	0
Máximo	19
Suma	733
Total de preguntas	79

Tabla 7: Datos descriptivos de preguntas con hallazgos observación. (Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento de recolección.)

En la tabla 6, se observa que la pregunta que tiene el mayor número de hallazgos **observación** es la 9 con 19, y la que no tiene hallazgos es la 47.

En la tabla 7, se observa que el promedio de hallazgos **observación** por pregunta es de 9.27. Existe una diferencia 19 entre la pregunta que tiene el mayor y el menor número de hallazgos. Se contabilizan un total de 733 hallazgos **observación** en las 79 preguntas que conforman el instrumento de recolección de datos.



9. Hallazgos no conforme por pregunta del instrumento de recolección de datos:

Pregunta	No conforme
52. ¿Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación? En caso afirmativo anexe evidencia.	30
54. ¿Se emprenden correcciones o acciones correctivas a partir del análisis de indicadores de calidad, cuando no se alcanzan los resultados planificados? En caso afirmativo anexe evidencia.	30
60. ¿Se verifica el cierre y la eficacia de las acciones correctivas? En caso afirmativo anexe evidencia.	28
68. ¿Se mide el desempeño ambiental, entendiendo éste como los resultados medibles de la gestión que hace una dependencia de sus aspectos ambientales? ¿Cuáles son sus resultados y que metodología de medición utiliza? En caso afirmativo anexe evidencia.	28
59. ¿Existe análisis de causas de no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir? En caso afirmativo anexe evidencia.	27
61. ¿Existen registros que muestren la eficacia de las acciones correctivas o preventivas tomadas? En caso afirmativo anexe evidencia.	27
50. ¿Se emprenden acciones a partir del análisis de satisfacción del cliente o usuario? En caso afirmativo anexe evidencia.	24
55. ¿Se conoce y aplica el procedimiento para el control de producto no conforme? En caso afirmativo anexe evidencia.	24
70. ¿Se le da seguimiento y atención a las no conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas en materia ambiental? (Buscar sus causas, estudiar posibles acciones, registrar los resultados y evaluar su eficacia). En caso afirmativo anexe evidencia.	24
53. ¿Se realiza seguimiento y análisis a los indicadores de calidad para medir los procesos? En caso afirmativo anexe evidencia.	23
56. ¿Se determinan, recopilan y analizan los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad? En caso afirmativo anexe evidencia.	23
58. ¿Se conoce y aplica el procedimiento de acciones preventivas, correctivas y de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad? En caso afirmativo anexe evidencia.	23
27. ¿Se han determinado los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto o servicio resultante cumplen los requisitos? En caso afirmativo anexe evidencia.	22
23. ¿Existen registros de las acciones de mantenimiento correctivo y preventivo realizadas? En caso afirmativo anexe evidencia.	21
48. ¿Existen procedimientos para realizar el seguimiento, medición, análisis y mejora para demostrar la conformidad con los requisitos del producto o servicio, asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y mejorar continuamente su eficacia? En caso afirmativo anexe evidencia.	21



Pregunta	No conforme
49. ¿Se están empleando técnicas estadísticas para realizar el seguimiento, medición, análisis y mejora para demostrar la conformidad con los requisitos del producto o servicio, asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y mejorar continuamente su eficacia? En caso afirmativo anexe evidencia.	21
71. ¿En base a la Política de Responsabilidad Social, la dependencia favorece que el personal realice las actividades con un comportamiento ético y transparente? En caso afirmativo anexe evidencia.	20
11. ¿El titular de la dependencia comunica a su personal la importancia de satisfacer todos los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios? En caso afirmativo anexe evidencia.	19
19. ¿Se evalúa la eficacia de las acciones tomadas para lograr la competencia necesaria? En caso afirmativo anexe evidencia.	19
29. Cuando se cambian los requisitos del producto o servicio ¿Se modifica la documentación pertinente y se notifica al personal involucrado? En caso afirmativo anexe evidencia.	19
51. ¿Se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las observaciones detectadas en la auditoría interna y sus causas? En caso afirmativo anexe evidencia.	19
26. ¿Se han determinado las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayos específicos para el producto o servicio así como los criterios de aceptación? En caso afirmativo anexe evidencia.	18
37. ¿Se identifican los problemas y se proponen acciones necesarias en el diseño? En caso afirmativo anexe evidencia.	18
57. ¿Existe evidencia de acciones emprendidas para la mejora continua? En caso afirmativo anexe evidencia.	17
10. ¿Se aplica el procedimiento que ha establecido la institución para el control de los registros de calidad?	16
12. ¿El titular de la dependencia se asegura que se establezcan los objetivos de la calidad? En caso afirmativo anexe evidencia.	16
22. ¿Está definido las frecuencias para realizar el mantenimiento preventivo de los equipos con los que cuenta la dependencia? En caso afirmativo anexe evidencia.	16
25. ¿Dispone la dependencia de una planificación para la elaboración de un producto o brindar un servicio teniendo en cuenta los requisitos del cliente? En caso afirmativo anexe evidencia.	16
36. ¿Se evalúan los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos? En caso afirmativo anexe evidencia.	16
38. ¿En las revisiones se incluyen representantes de las funciones relacionadas con las etapas de diseño y desarrollo? En caso afirmativo anexe evidencia.	16



Pregunta	No conforme
39. ¿Existe registro de los cambios realizados en el diseño de los productos? En caso afirmativo anexe evidencia.	16
40. ¿Los cambios del diseño y desarrollo están sometidos a revisión, verificación y validación? En caso afirmativo anexe evidencia.	16
45. ¿Se planifica y lleva a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas? Las condiciones controladas deben incluir cuando sea aplicables: la disponibilidad de la información que describa las características del producto o servicio, la disponibilidad de instrucciones de trabajo cuando sea necesario, el uso del equipo apropiado, la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición, la implementación del seguimiento y medición, la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto o servicio. En caso afirmativo anexe evidencia.	16
64. ¿Se cuenta con evidencia de la identificación de los requisitos legales en materia ambiental y de cómo verifican su cumplimiento? En caso afirmativo anexe evidencia.	16
78. ¿Se realizan acciones para considerar que el entorno físico de la dependencia sea estéticamente adecuado, limpio, con control de olores, ruidos, movimientos de vehículos, minimizando los posibles riesgos para la seguridad y así generar un ambiente de buena vecindad con la comunidad? En caso afirmativo anexe evidencia.	16
24. ¿Se han identificado las condiciones del ambiente bajo las cuales se realiza el trabajo? Ejemplo: temperatura, humedad, aseo, ruido, ergonomía, condiciones ambientales necesarias para prestar el servicio. En caso afirmativo anexe evidencia.	15
34. ¿Los resultados del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos de los elementos de entrada? En caso afirmativo anexe evidencia.	15
69. ¿Se han tomado decisiones en los últimos 6 meses referentes al desempeño ambiental de su dependencia? En caso afirmativo anexe evidencia.	15
20. ¿El personal es consciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad? En caso afirmativo anexe evidencia.	14
32. ¿La planificación incluye etapas del diseño, revisión, verificación y validación? En caso afirmativo anexe evidencia.	14
33. ¿La planificación incluye las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo? En caso afirmativo anexe evidencia.	14
73. El personal de la dependencia, ¿Ha recibido capacitación sobre seguridad y riesgos? En caso afirmativo anexe evidencia.	14
76. ¿La dependencia gestiona capacitación especializada para garantizar una buena atención a los usuarios? En caso afirmativo anexe evidencia.	14
30. ¿Existe una disposición eficaz para la comunicación con el cliente relativo a la información sobre el producto o servicio, consultas, contratos o atención a pedidos, incluyendo las modificaciones, y la retroalimentación del cliente, incluyendo quejas? En caso afirmativo anexe evidencia.	13
35. ¿Los resultados del diseño o desarrollo especifican las características del producto o servicio que son esenciales para el uso seguro y correcto? En caso afirmativo anexe evidencia.	13



Pregunta	No conforme
13. ¿El titular de la dependencia establece estrategias para identificar la satisfacción del cliente? En caso afirmativo anexe evidencia.	12
42. ¿Existe un procedimiento para la realización de los pedidos de compra? En caso afirmativo anexe evidencia.	12
77. ¿Mantiene registros que den constancia de que los proveedores que abastecen su dependencia conocen la Política de Responsabilidad Social? En caso afirmativo anexe evidencia.	12
21. ¿Se mantienen registros que evidencien la educación, formación, habilidades y experiencia? En caso afirmativo anexe evidencia.	11
31. ¿Se planifica y controla el diseño o desarrollo del producto o servicio? En caso afirmativo anexe evidencia.	11
44. ¿Se cumple el procedimiento definido para los requisitos de compra? En caso afirmativo anexe evidencia.	11
46. ¿Se encuentran identificados todos los equipos de seguimiento y de medición? En caso afirmativo anexe evidencia.	11
65. ¿Se cuenta con evidencia de la implementación de los programas ambientales institucionales en su dependencia? En caso afirmativo anexe evidencia.	11
66. ¿Se cuenta con evidencia de la planificación y control de las operaciones asociadas con los aspectos ambientales significativos? En caso afirmativo anexe evidencia.	11
3. ¿Se conoce el manual de la calidad de la UAEH? En caso afirmativo anexe evidencia.	10
8. ¿Se identifican documentos de origen externo y se controlan y distribuyen adecuadamente? En caso afirmativo anexe evidencia.	10
28. ¿Se identifican los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto o servicio? En caso afirmativo anexe evidencia.	10
41. ¿Los productos o servicios adquiridos cumplen con los requisitos de compra especificados? En caso afirmativo anexe evidencia.	10
43. ¿Los pedidos de compra contienen información sobre todos los requisitos deseados? En caso afirmativo anexe evidencia.	10
2. ¿Se identifican y controlan los procesos subcontratados externamente? En caso afirmativo anexe evidencia.	9
9. ¿Existe una metodología adecuada para evitar el uso de documentos obsoletos? En caso afirmativo anexe evidencia.	9



Pregunta	No conforme
75. ¿En la dependencia se cuenta con elementos para brindar los primeros auxilios y ayudar al trabajador a obtener el tratamiento médico oportuno? En caso afirmativo anexe evidencia.	9
5. ¿Se aplican los procedimientos que ha establecido la institución para el control de documentos? En caso afirmativo indicar en donde ha consultado dichos procedimientos.	8
14. ¿La comunicación de las políticas del Sistema de Gestión de la Calidad es adecuada y se evidencia que son entendidas por el personal de la dependencia? En caso afirmativo anexe evidencia.	8
47. ¿Cuándo es necesario se asegura la validez de los resultados, están calibrados los equipos a intervalos especificados antes de su utilización? En caso afirmativo anexe evidencia.	8
79. ¿Se realizan acciones para promover la conservación y protección del patrimonio cultural, ambiental y social del sector o área de influencia directa, en especial cuando las operaciones de la dependencia puedan tener un impacto sobre el mismo? En caso afirmativo anexe evidencia.	8
7. ¿Los documentos están disponibles en los puestos de trabajo?	7
18. ¿Se proporciona formación u otras acciones para lograr la competencia necesaria? En caso afirmativo anexe evidencia.	7
17. ¿El personal cumple con el perfil del puesto asignado según la descripción de puestos? En caso afirmativo anexe evidencia.	6
62. ¿Es comunicada la política y el objetivo ambiental en su dependencia? En caso afirmativo anexe evidencia.	6
63. ¿Se cuenta con evidencia del seguimiento de los aspectos que tienen mayor impacto ambiental en su dependencia? En caso afirmativo anexe evidencia.	6
16. ¿Se encuentran comunicadas las responsabilidades de cada uno de los empleados de la dependencia? En caso afirmativo anexe evidencia.	5
74. ¿En el área se cuenta con instalaciones y servicios higiénicos limpios y agua potable? En caso afirmativo anexe evidencia.	5
4. ¿Se aplican las directrices establecidas institucionalmente para elaborar los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad? En caso afirmativo anexe evidencia.	4
6. ¿Se cuenta con un inventario de la documentación que se ha levantado para el Sistema de Gestión de la Calidad? En caso afirmativo anexe evidencia.	4
72. ¿Se asegura de que sus proveedores apoyan la erradicación del trabajo infantil? En caso afirmativo anexe evidencia.	4



Pregunta	No conforme
1. ¿Se encuentran identificados los procesos, necesarios para alcanzar los objetivos fijados y la determinación de su secuencia e interacción? En caso afirmativo anexe evidencia.	3
67. ¿Se tienen identificadas posibles situaciones de emergencia (derrame accidental de residuos peligrosos, aceites usados, productos químicos, uso de líquidos inflamables, tanques de almacenamiento y/o gases comprimidos etc.) en su dependencia? Si fuera así, ¿tiene un plan de respuesta documentado para atenderlas? En caso afirmativo anexe evidencia.	2
15. ¿Se tienen definidos los niveles de autoridad y las responsabilidades de las personas que puedan afectar la conformidad del producto o servicio? En caso afirmativo anexe evidencia.	1
Total de hallazgos no conforme	1133

Tabla 8: Preguntas con hallazgos no conforme. (Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento de recolección.)

Hallazgos no conforme	
Media	14.34
Rango	29
Mínimo	1
Máximo	30
Suma	1,133
Total de preguntas	79

Tabla 9: Datos descriptivos de preguntas con hallazgos no conforme. (Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento de recolección.)

En la tabla 8, se observa que la pregunta que tiene el mayor número de hallazgos **no conforme** es la 52 con 30, y la que tiene el menor número con 1 es la 15.

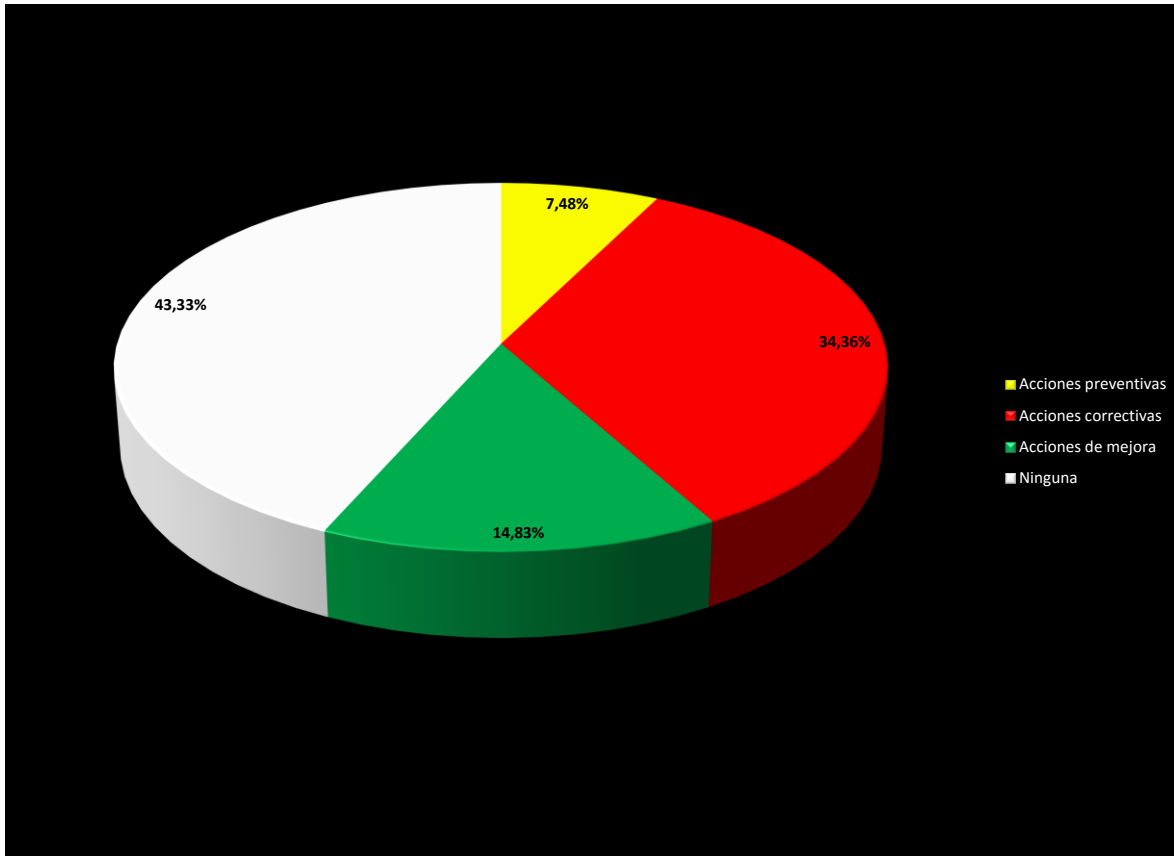
En la tabla 9, se observa que el promedio de hallazgos **no conforme** por pregunta es de 14.34. Existe una diferencia 29 entre la pregunta que tiene el mayor y el menor número de hallazgos. Se contabilizan un total de 1,133 hallazgos **no conforme** en las 79 preguntas que conforman el instrumento de recolección de datos.



10. Acciones a implementar por parte de las dependencias que respondieron el instrumento de recolección de datos:

Dependencia	Acciones preventivas	Acciones correctivas	Acciones de mejora	Ninguna	Total
Dirección de Relaciones Interinstitucionales	0	59	8	12	79
Dirección del Sistema de Universidad Virtual	0	45	1	33	79
Dirección de Archivo General	0	62	4	13	79
Instituto de Artes	0	34	7	38	79
Dirección de Identidad y Eventos Especiales	0	37	13	29	79
Escuela Preparatoria No. 3	0	51	5	23	79
Dirección de Mercadeo de la Ciencia	0	26	19	34	79
Dirección de Educación Continua	0	14	17	48	79
Escuela Superior de Cd. Sahagún	0	23	29	27	79
Dirección de Fomento a la Lectura	0	7	39	33	79
Coordinación de la División de Administración y Finanzas	0	31	12	36	79
Escuela Superior de Tlahuailpán	0	25	29	25	79
Escuela Preparatoria No. 4	0	28	22	29	79
Honorable Consejo Universitario	0	13	30	36	79
Coordinación de la División de Investigación y Posgrado	0	31	12	36	79
Dirección de Educación Superior	0	51	8	20	79
Dirección de Imagen y Diseño Institucional	0	36	10	33	79
Dirección de Servicio Social y Prácticas Profesionales	0	2	22	55	79
Dirección de Estudios de Posgrado	1	9	19	50	79
Dirección de Apoyo a PROMEP	0	16	25	35	76
Secretaría General	0	17	18	44	79
Dirección de Proyectos y Obras	0	41	20	18	79
Dirección General Jurídica	0	28	31	20	79
Dirección de Relaciones Internacionales	0	33	10	36	79
Dirección de Superación Académica	0	15	21	43	79
Dirección de Gestión de la Calidad	0	33	20	26	79
Contraloría General	1	42	0	36	79
Dirección de Administración Escolar	12	14	0	53	79
Dirección de Bibliotecas y Centros de Información	26	5	1	47	79
Dirección de Centro de Cómputo Académico	6	14	0	59	79
Dirección de Investigación	4	35	0	40	79
Dirección de Protección Civil	11	53	0	15	79
Dirección de Recursos Financieros	7	34	0	38	79
Dirección de Tutorías	14	9	0	56	79
Coordinación de la División de Vinculación	5	0	0	74	79
Dirección de Educación Media, Superior y Terminal	23	39	0	17	79
Escuela Superior de Apán	31	39	1	8	79
Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades	28	4	8	39	79
Administración del Centro Cultural la Garza	20	20	14	25	79
Dirección de Becas y Apoyo Académico	22	27	1	29	79
Dirección Universitaria de Idiomas	31	10	4	34	79
Total	242	1,112	480	1,402	3,236

Tabla 10: Acciones a implementar por parte de las dependencias. (Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento de recolección.)



Gráfica 4: Porcentaje clasificado por acciones, a implementar por parte de las dependencias. (Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento de recolección.)

En la tabla 10, se muestran las acciones que en teoría tienen que implementar las dependencias (pueden combinarlas), para subsanar los hallazgos negativos detectados mediante el instrumento de recolección de datos y evidencias.

Se observa en la gráfica 4, el porcentaje de acciones preventivas, correctivas y de mejora, los cuales sumados llegan al 56.67 por ciento. De lo cual se puede determinar que de todos los hallazgos detectados, en más de la mitad se tienen que implementar acciones para prevenir, corregir o mejorar alguna situación.



11. Dependencias dentro del alcance de certificación que no dieron respuesta al instrumento de recolección de datos y por lo tanto no enviaron evidencias:

No.	MACRO PROCESO	DEPENDENCIA
1	Docencia	Coordinación de la División de Docencia
2		Dirección General de Servicios Académicos
3		Dirección de Laboratorios y Talleres
4		Dirección de Autoaprendizaje de Idiomas
5		Dirección de Servicio Médico Universitario
6		Escuela Preparatoria No. 1
7		Escuela Preparatoria No. 2
8		Escuela Superior de Atotonilco de Tula
9		Escuela Superior de Huejutla
10		Escuela Superior de Tepeji del Río
11		Escuela Superior de Tizayuca
12		Escuela Superior de Zimapán
13		Instituto de Ciencias Agropecuarias
14		Instituto de Ciencia Básicas e Ingenierías
15		Instituto de Ciencias de la Salud
16	Investigación	Dirección del Parque Científico y Tecnológico
17	Extensión	Coordinación de la División de Extensión de la Cultura
18		Dirección de Ediciones y Publicaciones
19		Dirección de Promoción Cultural
20		Dirección de Educación y Promoción Deportiva
21		Feria Universitaria del Libro
22	Vinculación	Dirección de Vinculación con los Sectores Social y Productivo



No.	MACRO PROCESO	DEPENDENCIA
23	Gestión	Rectoría
24		Secretaría Privada de Rectoría
25		Secretaría Particular de Rectoría
26		Coordinador de Asesores
27		Defensor Universitario
28		Dirección de Enlace Institucional
29		Administración de las Torres de Rectoría
30		Administración de Ciudad del Conocimiento
31		Dirección General de Evaluación
32		Dirección General de Planeación
33		Dirección de Estudios Estratégicos y Desarrollo Institucional
34		Dirección de Información y Sistemas
35		Dirección de Administración de Personal
36		Dirección de Recursos Materiales
37		Dirección de Servicios Generales
38		Dirección General de Comunicación Social y Relaciones Públicas
39		Dirección de Relaciones Públicas
40		Dirección de Comunicación Social
41		Dirección de Radio Universidad
42		Dirección de Desarrollo Empresarial
43		Editorial Universitaria
44		Administración de Villa Deportiva
45		Centro de Negocios Universidad
46		Hotel Universitario

Respondieron el instrumento de recolección de datos, pero no enviaron evidencias para demostrar cumplimiento.



12. Dependencias fuera del alcance de certificación que no dieron respuesta al instrumento de recolección de datos y por lo tanto no enviaron evidencias:

No.	MACRO PROCESO	DEPENDENCIA
1	Docencia	Dirección de Bioterio
2		Escuela Superior de Actopan
3		Instituto de Ciencias Económico Administrativas
4	Investigación	Dirección de Divulgación de la Ciencia
5	Extensión	Dirección del Festival Internacional de la Imagen
6	Gestión	Secretaría de Desarrollo Internacional
7		Dirección de Proyectos Internacionales
8		Dirección de Tecnologías Web y Webometría