



VERSIÓN
R07-M02-00

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE NAYARIT

REPORTE GENERAL DE AUDITORÍA INTERNA 2022

Xalisco, Nayarit, a 7 de noviembre de 2022.

COMITÉ DE CALIDAD:

Conforme a la programación anual de auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad se celebró durante los días 3 y 4 de noviembre del 2022.

Objetivo de la Auditoría:

Analizar el estado de la operación de los procesos clave y soporte del Sistema de Gestión de Calidad con el propósito de optimizar y estandarizar en lo posible el control interno del servicio educativo, en cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 21001:2018.

Alcance y criterios del ejercicio:

Alcance de la Auditoría:

PROCESO CLAVE: APRENDIZAJE

- 1.1 Operación Académica.
- 1.2 Servicios de apoyo al estudiante (Becas, Extracurriculares, Biblioteca, Psicopedagogía y Unidad Médica).

PROCESO DE SOPORTE / VINCULACIÓN, GESTIÓN Y CONTROL ESCOLAR

- 2.1 Vinculación Académica (Movilidad Estudiantil, Seguimiento de Egresados y Estadías).
- 2.2 Informática.
- 2.3 Recursos Humanos.
- 2.4 Adquisiciones.
- 2.5 Control Escolar.

Criterios de la Auditoría:

- ✓ Manual Académico
 - Programa Institucional de Tutorías
 - Programa de Capacitación Docente
- ✓ Procedimiento Desarrollo del Plan Académico Cuatrimestral
- ✓ Procedimiento Estadías
- ✓ Procedimiento de Tutorías
- ✓ Procedimiento de actividades extracurriculares

Ks

- ✓ Manual de Vinculación Académica
Procedimiento de Seguimiento de Egresados
- ✓ Manual de Servicios Informáticos
- ✓ Manual de Provisión de los Recursos
Procedimiento de Gestión del Personal Administrativo
Procedimiento de Compras y/o Servicios
- ✓ Manual de Control Escolar.

Documentación general para la operación (interna o externa) / cualquier herramienta de apoyo a la operación / documentos legales y reglamentarios aplicables al desarrollo del aprendizaje.

Área(s) Auditada(s):

- ✓ Dirección de las carreras de SP y LSP
- ✓ Servicios Médicos y Psicológicos
- ✓ Dirección de las carreras de MI, IMI, MT, IMT, TIC, IDGS
- ✓ Informática
- ✓ Dirección de la carrera de GT y LGT.
- ✓ Recursos Humanos
- ✓ Dirección de las carreras de TUH, TUDPA, LGDT, AFEP y LGNP
- ✓ Actividades Extracurriculares
- ✓ Dirección de las carreras de DNM, LINM, OCI e ILI
- ✓ Servicios Escolares
- ✓ Dirección de las carreras de PA, ITB, CNS e IC
- ✓ Centro de Información
- ✓ Secretaría de Vinculación en: Seguimiento de Egresados, Movilidad y Estadías
- ✓ Adquisiciones
- ✓ Secretaría Académica
- ✓ Becas

FORTALEZAS

Acciones de gestión o mejora continua que destacan los procesos del programa educativo.

- **SECRETARÍA ACADÉMICA**

Se percibe una visión clara en los nuevos objetivos académicos, Secretaría Académica cuenta con proyectos institucionales cuya implementación permitirá el fortalecimiento en el quehacer académico y alcance de metas institucionales relevantes en pro de la calidad educativa.

- **CARRERAS DE DNM, LINM, OCI e ILI**

Se firmó un convenio con COCYTEN y se están llevando a cabo cortometrajes donde los alumnos y personal académico participan activamente, asimismo se han realizado eventos de convivencia entre los alumnos para fortalecer su identidad universitaria,

- **SERVICIOS MÉDICOS Y PSICOLÓGICOS**

Se identificó la incorporación de personal nuevo para apoyo a los procesos del área médica, asegurando así una mejor atención en el horario vespertino a la comunidad universitaria.

- **SERVICIOS ESCOLARES**

Cuentan con una nueva plataforma de titulación digital externa, enlazada a Profesiones, la cual les permitirá llevar a cabo el proceso de titulación y gestión de la cédula profesional de una manera más rápida y eficiente.

KS 

DEBILIDADES

Es el incumplimiento de forma aislada de alguna parte de un criterio de la norma, manual o procedimiento de la institución.

- **SECRETARÍA DE VINCULACIÓN EN: SEGUIMIENTO DE EGRESADOS, MOVILIDAD Y ESTADÍAS.**

En el manual de operación de Vinculación, en la actividad 3 Movilidad Estudiantil, no se hace referencia a la documentación de un Procedimiento donde se especifiquen las actividades que se realizan en el proceso.

- **ADQUISICIONES**

Se identifica la necesidad de sistematizar y actualizar los inventarios, ya que tienen un retraso de 10 años.

- **CENTRO DE INFORMACIÓN**

Se identificó la falta de difusión del nuevo sistema de organización de la bibliografía para su fácil acceso y manejo entre los usuarios.

- **INFORMÁTICA**

Los registros y anexos requeridos que respaldan la operación del departamento deben darse de alta en el Sistema de Calidad para cumplir de forma estandarizada con los resultados del área.

- **INSTITUCIONAL – INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

Actualizar la información documentada del Sistema de Calidad que se requiera, acorde a la operación actual de las áreas académicas y administrativas, ya que se perciben cambios importantes y nuevas estrategias de operatividad para el logro de proyectos institucionales, (Manuales de operación, procedimientos administrativos, instructivos de trabajo, formatos, anexos y registros).

- **INSTITUCIONAL – COMUNICACIÓN INTERNA Y REUNIONES**

Fortalecer de manera transversal la comunicación interna en las áreas académicas y administrativas relacionadas a realización de reuniones periódicas de inicio, durante y fin de cuatrimestre, no se identifican en su mayoría evidencias de las convocatorias a reuniones, listas de asistencia, actas y acuerdos de reunión o minutas de trabajo.

- **INSTITUCIONAL – PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DOCENTE**

Se identifica la necesidad de implementar un mecanismo que permita llevar un mejor control en la planeación anual y ejecución del programa institucional de Capacitación Docente. Es importante que Secretaría Académica tenga registros de su ejecución en la totalidad de las Carreras, así como el estatus que guarda cada uno de los cursos programados durante el año.

- **INSTITUCIONAL – ÁREAS DE APOYO A LA ACADEMIA TRAZABILIDAD**

Es importante fortalecer el vínculo y la comunicación de la Secretaría Académica con las áreas de servicio de apoyo al proceso de aprendizaje, tales como Extracurriculares, Biblioteca, Becas, Psicopedagogía, Unidad Médica, Idiomas e Informática, a fin de contar con registros de las acciones realizadas por estas áreas en contribución al desarrollo académico, además de que exista retroalimentación continua para el logro de los objetivos académicos.

- **INSTITUCIONAL – GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES**

Es importante que las actividades y avances en el tratamiento de riesgos y oportunidades se comparta con las áreas académicas y administrativas por parte de su Comité, asimismo se recomienda fortalecer ante el personal capacitaciones en el tema de riesgos y su aplicación en las áreas de operación.

- **INSTITUCIONAL – SERVICIOS GENERALES – VIALIDAD Y ACCESOS**

Se están obstaculizando las áreas de minusválidos y de accesos viales, se percibe falta de cultura vial dentro de la institución.

RIESGOS

Es el incumplimiento, ausencia a la no aplicación parcial de un requisito del SGOE, de la norma, manual o procedimiento de la institución.

- **SERVICIOS MÉDICOS Y PSICOLÓGICOS**

Se detecta que aún no se cuenta con procedimientos documentados que garanticen el control, la estandarización y mejora de sus actividades, así como los servicios de apoyo en contribución al proceso de Aprendizaje.

El área de psicopedagogía no cuenta con el personal suficiente para brindar el servicio a la comunidad universitaria.

- **CARRERAS DE OCI, DNM, ILI Y LINM**

No se ha completado ni culminado con la entrega recepción del puesto de Dirección, por los que se carece de información trabajada en años y periodos anteriores para cualquier consulta.

- **CARRERAS DE CNS Y IC**

Es importante que el programa educativo cuente con docentes con categoría de PTC, garantizando los perfiles requeridos y las funciones Tutoriales, a fin de fortalecer y asegurar la permanencia de los estudiantes en su trayectoria por la carrera.

- **RECURSOS HUMANOS (RH)**

En los procedimientos de RH se identifica que se cuenta con cédulas de perfil de puestos de los docentes y administrativos, sin embargo, no están actualizadas. Dichas cédulas no son difundidas entre el personal, sólo se comparte a los encargados de las áreas o cuando alguien lo solicita.

- **INFORMÁTICA**

El área cuenta con su POA, sin embargo, muchas de sus actividades fueron suspendidas por falta de presupuesto, o bien, porque el recurso aprobado en su PPT fue reasignado a otra área, esto provoca el incumplimiento del alcance de sus actividades programadas para 2022.

La operatividad, funcionalidad y aseguramiento de los equipos informáticos se compromete, debido a la asignación de recurso financiero del ejercicio 2022. Además de que se detecta la necesidad de adquisición de equipo informático y de cómputo a nivel institucional.

- **CARRERA DE IMT**

Durante la revisión de la evaluación al POA del PE de IMT se detectó el incumplimiento de la meta establecida para los indicadores de tutorías individuales y grupales, sin planes de acciones correctivas implementadas, además de observarse la falta de reportes y sustentos de las tutorías impartidas.

- **CARRERA DE TICS**

Actualmente las aulas del PE de TIC y auditorio del edificio Docencia 3 se encuentran prestados a la academia de policías, ocasionando con esto que los alumnos fueran asignados a otros edificios, en su mayoría requiriendo la asignación de los laboratorios del CMD, provocando que esta disponibilidad de laboratorios se redujera para otros PE.

- **INSTITUCIONAL - FILOSOFÍA Y CAPACITACIÓN EN TEMAS DE CALIDAD Y OPERACIÓN**

No se cuenta con mecanismos de difusión en los diferentes medios posibles, que permitan que la filosofía del Sistema de Gestión de la Organización Educativa sea comprendida e identificada fácilmente por la comunidad universitaria (Política y objetivos de calidad, misión, visión y valores institucionales); así como, tampoco se identifican cursos de inducción en temas específicos del área de operación (académica o administrativa).

- **INSTITUCIONAL - PROGRAMA INSTITUCIONAL DE TUTORÍAS**

Es de suma importancia revisar la mecánica de desarrollo y ejecución del programa institucional de Tutorías como elemento y acción importante para la permanencia de los estudiantes, se detectan inconsistencias en cuanto a su operación actual, los cambios de medios de operación de tal programa pueden afectar su desempeño, se recomienda hacer énfasis en que el módulo en la nueva plataforma, pueda operar el programa hasta los resultados de canalización de estudiantes y reportes de dicha canalización y que culminen en la ejecución de acciones de atención a los estudiantes en riesgo.

- **INSTITUCIONAL - SISTEMAS Y PLATAFORMAS**

Se detecta en diferentes áreas de operación académica que no se cuenta con acceso al sistema integral anterior, lo que puede ocasionar la falta de registros y resultados del desarrollo académico en los periodos que se trabajaron en dicha plataforma. Además, es importante establecer tiempos de transición y metodologías para cuando se implementen proyectos como la nueva plataforma de operación.

- **INSTITUCIONAL - RESPALDO Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

No se cuenta con un mecanismo de respaldo electrónico de los registros y archivos de operación de los procesos del SGOE, mismo que es primordial para garantizar la disponibilidad, resguardo y seguridad de la información de las áreas.

- **INSTITUCIONAL - CARGAS ACADÉMICAS**

Se recomienda realizar una revisión de las cargas horarias de los Docentes, que les permitan seguir contribuyendo en los trabajos para el desarrollo y evolución de los Cuerpos Académicos.

- **INSTITUCIONAL - ENTREGA-RECEPCIÓN**

Establecer un proceso o mecanismo de entrega/recepción de las áreas para evitar riesgos de la información y correcta operación de los procesos.

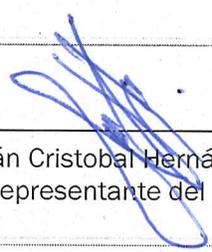
- **INSTITUCIONAL - CONTINUIDAD DE LAS ACTIVIDADES, PROYECTOS Y PROGRAMAS**

Se recomienda que los responsables de las áreas de operación, tanto académicas como administrativas, den continuidad a los proyectos en curso al momento de incorporarse como nuevos líderes de los procesos que estarán a su cargo.

NO CONFORMIDADES

Es la ausencia o la no aplicación de un criterio de la norma en toda la institución.

No	Cláusula	Descripción de la No conformidad	Área Responsable
1	10 Mejora continua	NO CONFORMIDAD MENOR DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES DE MEJORA Se identifica falta de cultura en la totalidad de las áreas que operan los procesos del SGOE de documentar planes tanto correctivos, de riesgos y oportunidades como de planes de mejora continua de proyectos importantes que se realizan, que se están realizando y que se van a realizar en la institución. Existen proyectos de mejora en las áreas de operación, sin embargo, no hay registros documentados de dichas mejoras.	INSTITUCIONAL
2	8.2.1 Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos	NO CONFORMIDAD MAYOR ACTUALIZACIÓN DE LA NORMATIVIDAD Es relevante y prioritario realizar un análisis, revisión y actualización de la normativa de la institución, bajo la cual deben operar los procesos académicos y administrativos, se detecta que el SGOE opera bajo su propia información documentada, misma que no se encuentra soportada en su totalidad por los reglamentos actuales. Es importante que la base legal actualizada sea congruente con la operación actual y que dicha operación este controlada por la legislación interna.	INSTITUCIONAL
3	8.5 Producción y provisión del servicio educativo	NO CONFORMIDAD MAYOR TUTORÍAS No se están documentando las tutorías, no se tenía evidencia de las evaluaciones. El proceso de tutorías grupales e individuales forman parte medular del modelo educativo de la Institución, mismo que garantiza la permanencia de los estudiantes y coadyuva en el fortalecimiento del aprovechamiento escolar, además de formar parte de las acciones académicas y del Programa Institucional de Tutorías.	CARRERA DE IMT

4	9.1.2 Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios	<p align="center">NO CONFORMIDAD MENOR SATISFACCIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Al mostrar evidencias de los formatos y registros utilizados en el procedimiento de compras, se identifica que no se realiza la encuesta de satisfacción del servicio brindado, por lo que no se perciben mejoras en el proceso de adquisiciones, ya que se carece de la medición del servicio.</p>	ADQUISICIÓN DE COMPRAS Y/O SERVICIOS
5		<p align="center">NO CONFORMIDAD MENOR SATISFACCIÓN DEL SERVICIO</p> <p>No se identifica la medición de la satisfacción de las partes interesadas, ya que no se realiza la encuesta de satisfacción del servicio brindado, por lo que no se perciben mejoras en sus acciones, ya que se carece de la medición del servicio.</p>	INFORMÁTICA
<p align="center">ÁREAS DE OPORTUNIDAD GENERALES</p> <p align="center">Recomendaciones generales para todas las áreas de la institución acorde a lo revisado en las sesiones.</p>			
<p align="center"><i>NA para este ejercicio</i></p>			
<p align="center">RECOMENDACIONES PARA MEJORAR EL PROCESO DE AUDITORÍA</p>			
<p align="center"><i>NA para este ejercicio</i></p>			
<p align="center">  <hr/> M.C. Katia Nayely Ramos Santoyo Auditor Líder del ejercicio </p>		<p align="center">  <hr/> Lic. Julián Cristóbal Hernández Ortega Representante del SGOE </p>	