6.2.6 LOS AUDITORES.

Son las personas cualificadas para realizar la Auditoría, o bien, una parte de la misma. Entre las responsabilidades de los Auditores podemos citar:

- Comunicar y clarificar los requisitos de la Auditoría al Auditado.
- Consignar los observaciones efectuadas durante la Auditoría.
- Colaborar en la preparación del Informe.
- Evaluar la eficacia de las acciones correctoras, si fuese preciso.
- Asegurar la confidencialidad de la información obtenida.
- Colaborar con el Auditor Jefe en el Cumplimiento de su misión.
- Limitarse al Ámbito de la Auditoría.
- Actuar con objetividad.

6.2.7 EL AUDITADO.

Es el Organismo, Área de Actividad o Departamento que se va a auditar.

6.2.8 CLIENTE DE LA AUDITORÍA.

Es la persona u organismo que solicita la realización de la auditoría , en el caso concreto de las Auditorías Internas del Sistema de la Calidad, el cliente es la propia Dirección de la Empresa.

Basados en la experiencia, consideramos que la organización mas efectiva para la realización de las Auditorías Internas del Sistema de la Calidad , es aquella que permite a las personas participantes compatibilizar sus funciones habituales con las de la Auditoría. No se obtienen los mismos resultados del Auditor a tiempo completo. Es importante que el Auditor de una Auditoría también sea el Auditado de la otra. La doble función Auditor y Auditado resulta ser altamente constructiva. Además si un Auditor dedica 10 o 15 días al año para auditar, como máximo, podrá realizar sus funciones

propias en los días restantes del año, lo cual confiere al proceso grandes dosis de productividad.

6.3 CUALIFICACION DE LOS AUDITORES.

El éxito en una Auditoría depende , en gran medida de la aptitud técnica y humana de los Auditores. Por este motivo, en los Apartados siguientes detallamos las características que deben cumplir los Auditores, así como lo relativo al proceso de Cualificación.

6.3.1 CARACTERÍSTICAS QUE DEBEN DE CUMPLIR LOS AUDITORES.

Podemos citar algunos aspectos, en relación a una adecuada capacidad y aptitud de los Auditores, entre otros:

A nivel técnico:

- Conocimiento sobre el sentido y el objeto de la Auditoría.
- Conocimientos específicos de la empresa y del producto o servicio que se ofrece a los clientes.
- Conocimiento y experiencia en la aplicación e interpretación de:
  *Normas.
  *Procedimientos.
  *Instrucciones.
- Conocimientos de las exigencias del cliente.
- Conocimientos de los índices y factores ponderantes de la calidad, para valorar el Sistema de calidad.
- Capacidad de planificación y organización.
- Capacidad de redacción de informes.

A nivel humano:

- Buena capacidad de dialogo y contacto.
- Saber escuchar y /o saber hacer hablar.
- Ser hábil y diplomático en el trato.

- Ser positivo. Actuar con optimismo.
- Ser ordenado y estructurado en su Actuación.
- Intuición y objetividad. Ser justo en sus juicios.
- Capacidad de reacción. En situaciones difíciles.
- Permanecer firme en sus conclusiones, a menos que aparezcan evidencias que justifiquen el cambio de las mismas.

6.3.2. EL COMITÉ DE EVALUACIÓN.

Los conocimientos y competencia de los Auditores deberán poder demostrarse, con el objeto de asegurar que tiene las aptitudes y actitudes necesarias para efectuar y/ o gestionar las Auditorías Internas del Sistema de Calidad de la Empresa.

Para llegar a esta demostración, se deberá efectuar una evaluación a través de entrevistas, considerándola experiencia y los trabajos realizados, la formación recibida, o bien a través de pruebas o exámenes efectuados al futuro auditor.

En la Empresa se deberá constituir un Comité de Evaluación, formado por un mínimo de 2 personas, con la capacidad y la jerarquía suficiente como para tomar las decisiones que se requieren. Si en la empresa existe Comité de Calidad, este podría desempeñar perfectamente las funciones de evaluación de los Auditores.

Para realizar la Evaluación de los Auditores podría utilizarse un sencillo cuestionario personal por Auditor, a partir del cual fuese posible tomar la decisión de Aprobar o No al correspondiente Auditor. Los registros de la evaluación practicada deberán mantenerse debidamente archivados.

La evaluación realizada no es eterna por lo que deberá ser revisada periódicamente. El período normal de revisión podrá establecerse entre los 2 y los 3 años.

CAPITULO 7

CAPACITACION

7.1 INTRODUCCION

Es muy importante saber los conceptos de capacitación y adiestramiento, para así saber cuales son sus diferencias y poderlos aplicar al realizar un programa de capacitación y/ o adiestramiento, ya que es común que los lleguemos a confundir.

Primero hay que saber que es lo que hay que hacer antes de realizar dicho programa, previamente tuvo que haber un análisis.

Para realizar este programa se tiene los siguientes factores que son tener que saber a que nivel (ejecutivo o no ejecutivo) sea dado, con que presupuesto (el asignado) se cuenta y de que tamaño será (tanto gente, como material de apoyo, el espacio físico, y tamaño de grupo).

Con el propósito de que los centros de trabajo cuenten con personal preparado para cubrir satisfactoriamente las funciones laborales que les competen, es indispensables capacitarlos de forma continua sobre los cambios que se presentan en la práctica diaria, en los procesos administrativos y de innovación tecnológica.

Pero también es importante escoger muy bien a la persona que capacitara, la cual debe tener las siguientes características: saber escuchar, traducir ideas complejas, sinceridad, carisma, sentido del humor, sembrar inquietudes, ponerse a la altura del grupo, empatía, entusiasmo y que sea un buen motivador.

La persona que tiene a cargo esta función (capacitador) debe evaluar las necesidades del empleado y la organización a fin de llegar a los objetivos de su labor. Y tiene que estar evaluando constantemente.

Es muy importante la capacitación y/ o adiestramiento ya que no solo beneficia a la organización sino que también al empelado y a las relaciones humanas (internas y externas).

Como beneficia la capacitación a las organizaciones:

- Conduce a rentabilidad mas alta y actitudes mas positivas.
- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Eleva la moral de la fuerza de trabajo.
- Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización.
- Crea mejor imagen.
- Mejora la relación jefes- subordinados.

Beneficios para el individuo que repercuten favorablemente en la organización:

- Ayuda al individuo en la solución de problemas y en la toma de decisiones.
- Aumenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Forja lideres y mejora las áptitudes comunicativas.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- Permite el logro de metas individuales.
- Elimina los temores a la incompetencia o a la ignorancia individual.

Beneficios en las relaciones humanas, relaciones internas y externas y adopción de políticas:

- Mejora la comunicación entre grupos y entre individuos.
- Ayuda en la orientación de nuevos empleados.
- Proporciona una nueva atmósfera para el aprendizaje.
- Convierte a la empresa en un entorno de mejor calidad para trabajar.

7.2 OBJETIVO

El objetivo es establecer las actividades para agilizar el tramite y autorización de proyectos de capacitación y adiestramiento enfocados a satisfacer las necesidades y objetivos del centro de calidad.

Su definición, la podríamos establecer como: "El estado que se le da a un elemento cuando se ha demostrado que este es capaz de cumplir con los requisitos especificados."

El proyecto de capacitación toma fundamentos basados en la información y descripción de los auditores internos, los cuales indican los requerimientos de la función a los trabajos inherentes al puesto.

Capacitación al Personal Administrativo

PLAN DE TRABAJO 2003

Actividad	Enero	Feb.	Mar	Abril	Mayo	Junio	Julio	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Capacitacion a biblioteca												
Inducción al TS16949												
Conceptos básicos de calidad												
Informativo												
Conceptos básicos de calidad												
Capacitación de procesos administrativos												
Comunicacion												
Conceptos básicos de calidad												
Capacitacion												

3° Objetivo *Incrementar nuestros niveles de Calidad en los Servicios*

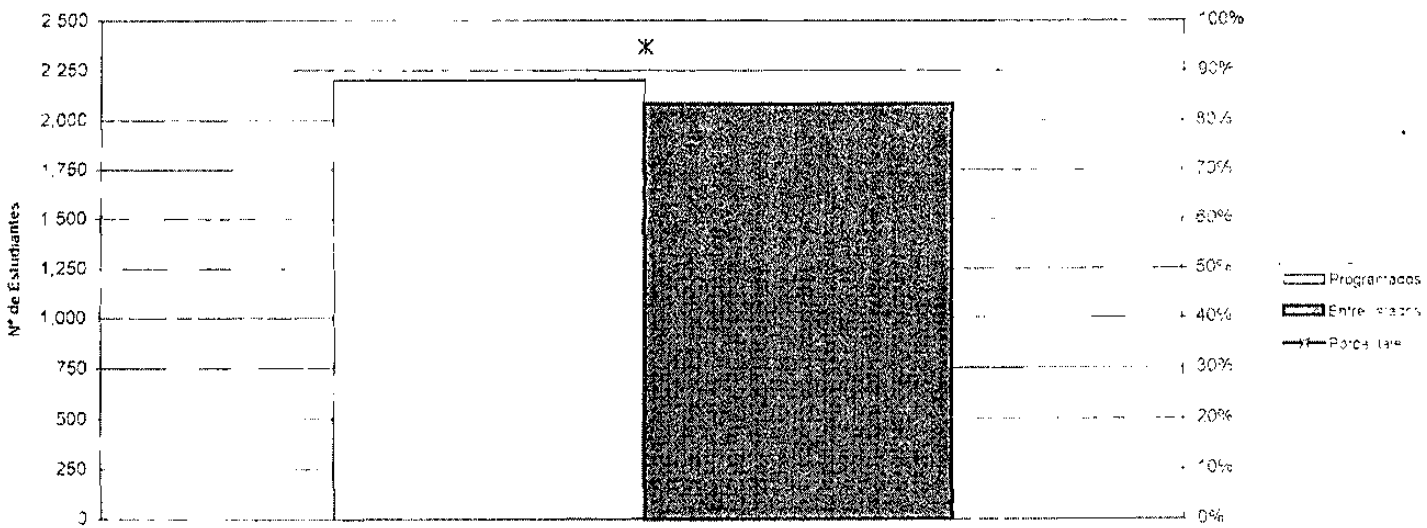
Indicador *Cumplir en un 95% el Programa de Tutorías*

Fuente de Información *IT-7-ACM-09-R01 Programa y Horario Disp de Entrevistas con Tutores* **Responsable** *Coordinación de Tutorías*

Programa de Tutorías de Agosto 2001 a Diciembre 2001

Periodo / Estudiantes	Programados	Entrevistados	Diferencia	Porcentaje
Agosto a Diciembre	2,198	2,084	-114	95%

Gráfica de Pareto del
Cumplimiento al Programa de Tutorías



Periodo de Agosto 2001 a Diciembre 2001

3º Objetivo *Incrementar nuestros niveles de Calidad en los Servicios*

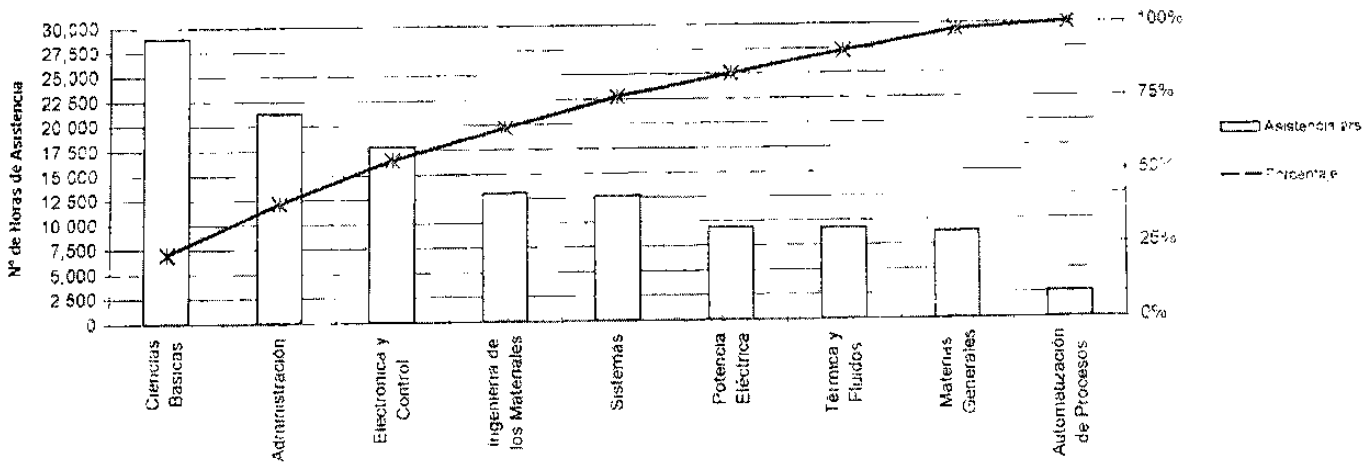
Indicador *Lograr al menos un 95% en el Índice de Asistencia del Personal Docente*

Fuente de Información *Departamento de Personal (IT-7-ADM-06-R01 Tarjeta de Asistencia)* **Responsable** *Jefatura de Recursos Humanos*

Asistencia durante el periodo del 15/08/2001 al 20/12/2001

Coordinación	Total Hrs.	Faltas Hrs.	Asistencia	Pareto
Ciencias Basicas	30,374	1,470	28,904	23%
Administración	22,592	1 290	21,302	41%
Electrónica y Contro	19,041	1 192	17 849	55%
Ingeniería de los Materiales	13,752	723	13,029	66%
Sistemas	13 595	947	12 648	76%
Potencia Eléctrica	9 912	552	9,360	83%
Térmica y Fluidos	9,708	515	9,193	91%
Materias Generales	9,490	719	8 771	98%
Automatización de Procesos	2,697	117	2 580	100%
Total	**131,161**	**7,525**	**123,636**	
Porcentaje	**100%**	**6%**	**94%**	

Gráfica de Pareto del
Índice de Asistencia del Personal Docente



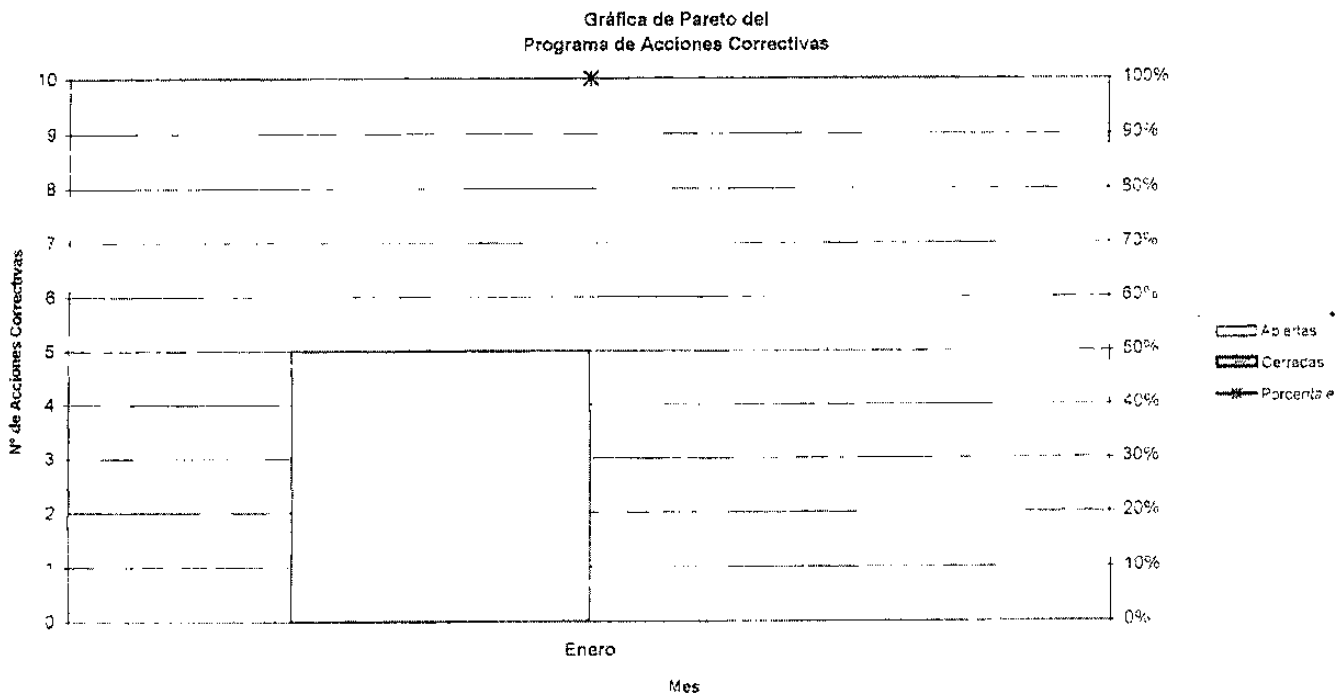
Periodo del 15/08/2001 al 20/12/2001

3º Objetivo *Incrementar nuestros niveles de Calidad en los Servicios*

Indicador *Cumplir al 90% con el Programa de Acciones Correctivas y/o Preventivas resultado de la Encuesta*

Fuente de Información *PG-8-CAL-04-R03 Control de Acciones Correctivas* **Responsable** *Coordinación de Calidad*

Mes	Abiertas	Cerradas	Pareto
Enero	5	0	100%



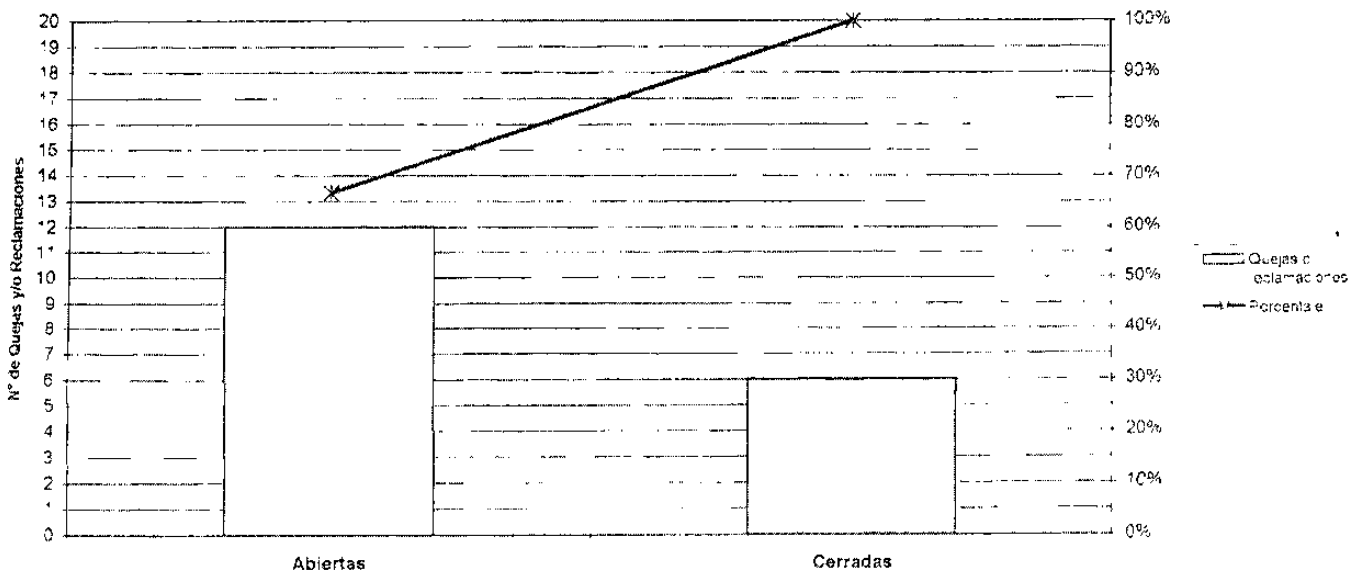
3° Objetivo *Incrementar nuestros niveles de Calidad en los Servicios*

Indicador *Analizar el 100% de las Quejas y/o Reclamaciones; Resolver el 90% de las Quejas y/o Reclamaciones*

Fuente de Información *PG-8-CAL-04-R03 Control de Acciones Correctivas* **Responsable** *Coordinación de Calidad*

Estado	Cantidad	Pareto	Porcentaje
Abiertas	12	67%	67%
Cerradas	6	100%	33%
Total	18		

Gráfica de Pareto del
Programa de Acciones Correctivas de Quejas y/o Reclamaciones



Estado de Quejas y/o Reclamaciones
al día 4 de Febrero

3° Objetivo *Incrementar nuestros niveles de Calidad en los Servicios*

Indicador *Cumplir al 90% con el Programa de Encuestas de Satisfación al Estudiante*

Fuente de Información *Programa de Encuestas de Satisfacción al Estudiante* **Responsable** *Coordinación de Calidad*

Periodos de realizacion de Encuestas

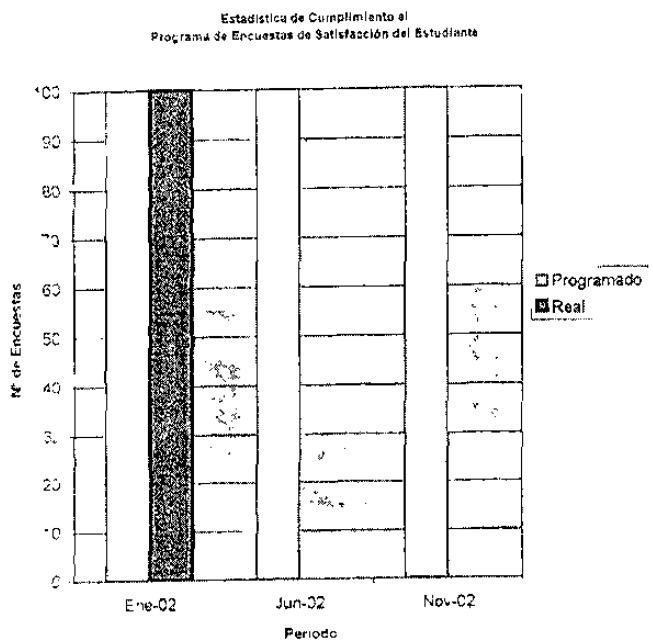
N° de Encuestas a realizar

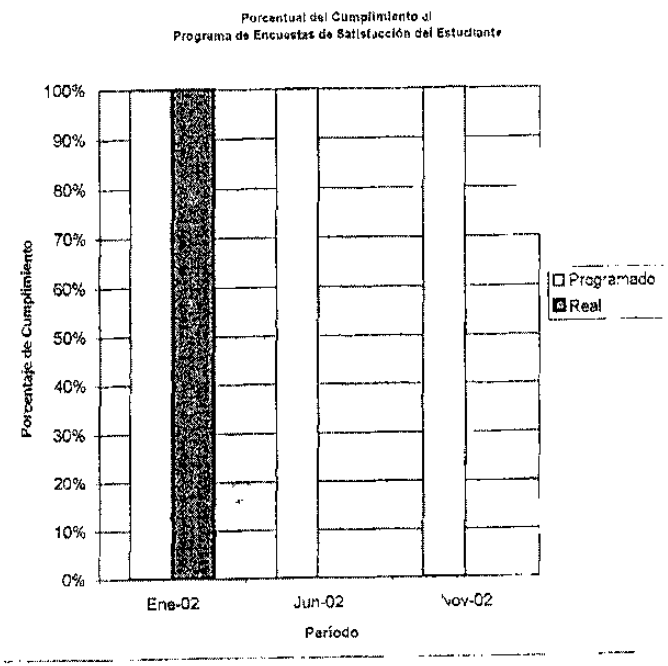
	Ene-02	Jun-02	Nov-02
Programado	100	100	100
Real	100	0	0
Total	100	0	0

Periodos de realización de Encuestas

Porcentual de Encuestas

	Ene-02	Jun-02	Nov-02
Programado	1	1	1
Real	1	0	0
Total	100%	0	0





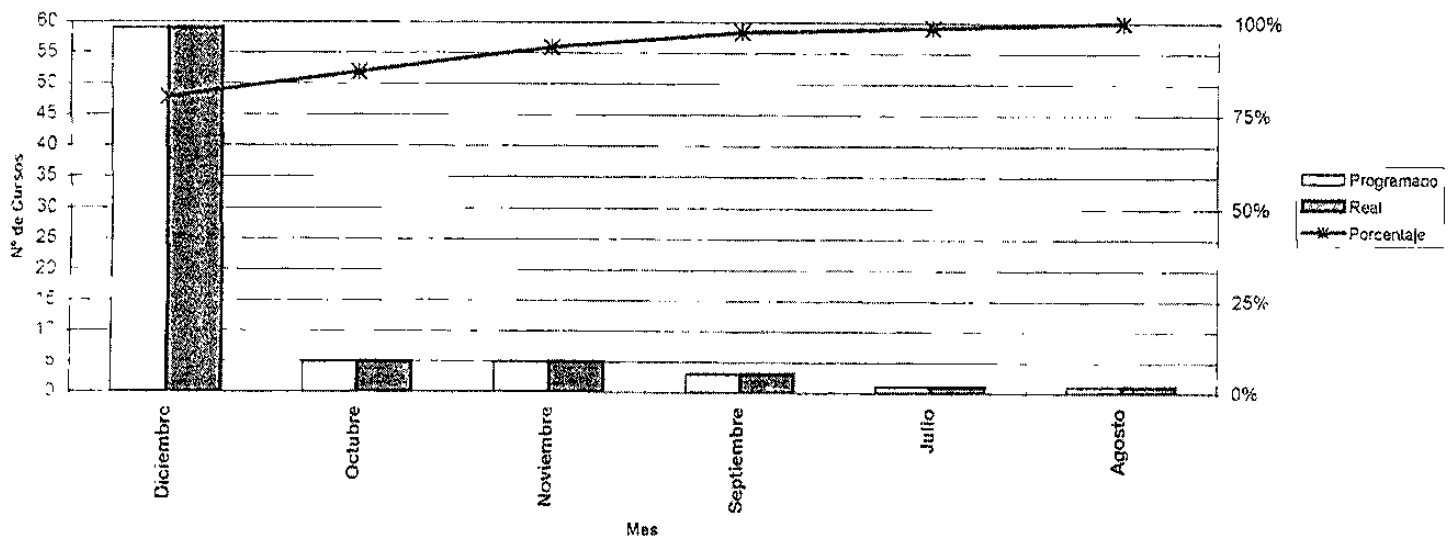
5° Objetivo *Cumplir con el desarrollo profesional del Personal Docente y Administrativo de la Institución*

Indicador *Cumplir en un 95% el Programa de Capacitación al Personal Administrativo en Aspectos de Calidad y Productividad*

Fuente de Información *IT-6-ADM-01-R04 Programa Maestro de Capacitación* **Responsable** *Coordinación de Calidad*

Mes	Programado	Real	Pareto
Diciembre	59	59	80%
Octubre	5	5	86%
Noviembre	5	5	93%
Septiembre	3	3	97%
Julio	1	1	99%
Agosto	1	1	100%
Total	74	74	
Porcentaje	100%	100%	

Gráfica de Pareto del Programa Maestro de Capacitación



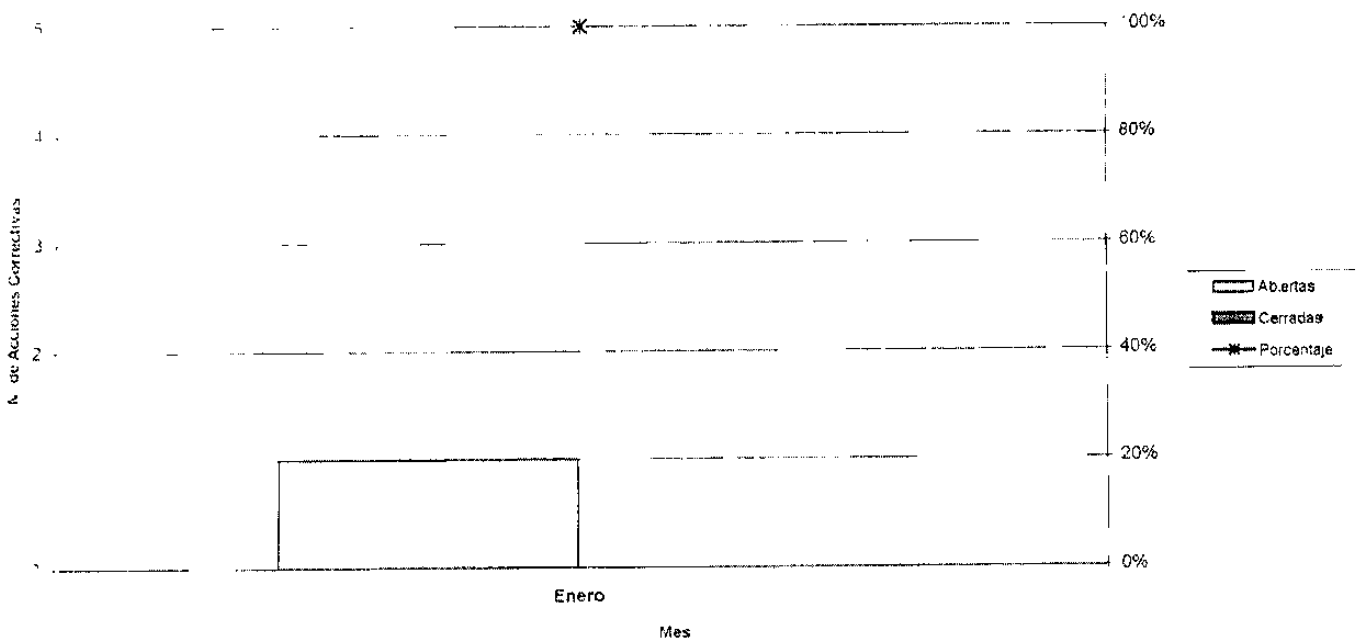
8° Objetivo *Mejorar los niveles de Satisfacción de nuestros Estudiantes y de la Sociedad*

ndicador *Cumplir al 90% con el Programa de Acciones Correctivas*

Fuente de Información *PG-8-CAL-04-R03 Control de Acciones Correctivas* Responsable *Coordinación de Calidad*

Mes	Abiertas	Cerradas	Pareto
Enero	1	0	100%

Gráfica de Pareto del Programa de
Acciones Correctivas de la Encuesta de Satisfacción de la Sociedad



6° Objetivo *Mejorar los niveles de Satisfacción de nuestros Estudiantes y de la Sociedad*

Indicador *Cumplir al 90% con el Programa de Encuestas de Satisfacción de la Sociedad*

Fuente de Información *Programa de Encuestas de la Sociedad* **Responsable** *Coordinación de Calidad*

Periodos de realización de Encuestas

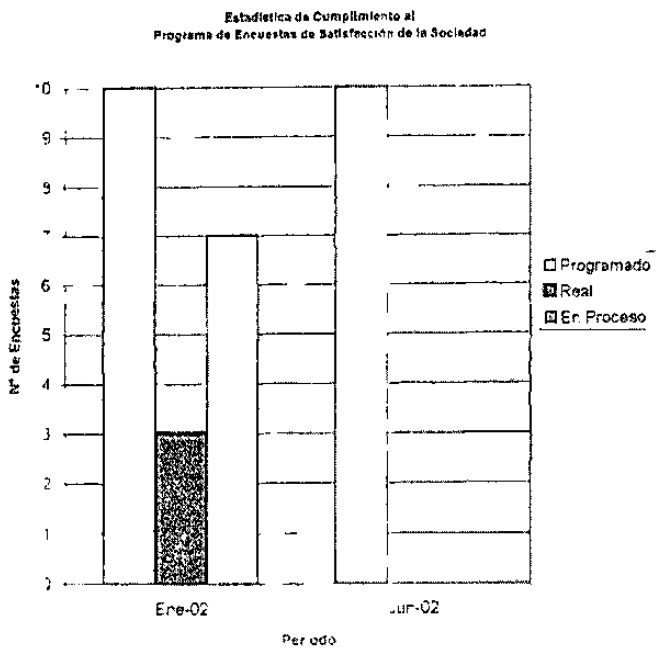
N° de Encuestas de la Sociedad

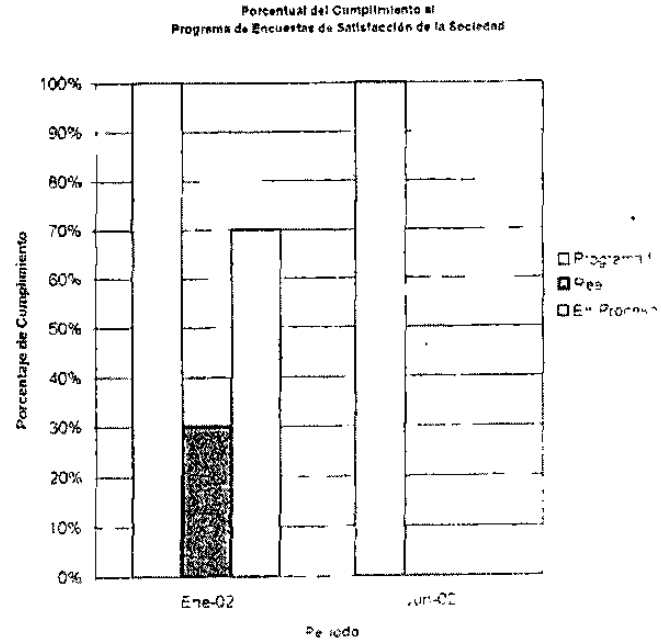
	Ene-02	Jun-02
Programado	10	10
Real	3	0
En Proceso	7	0

Periodos de realización de Encuestas

Porcentual de Encuestas de la Sociedad

	Ene-02	Jun-02
Programado	1	1
Real	0.3	0
En Proceso	0.7	0





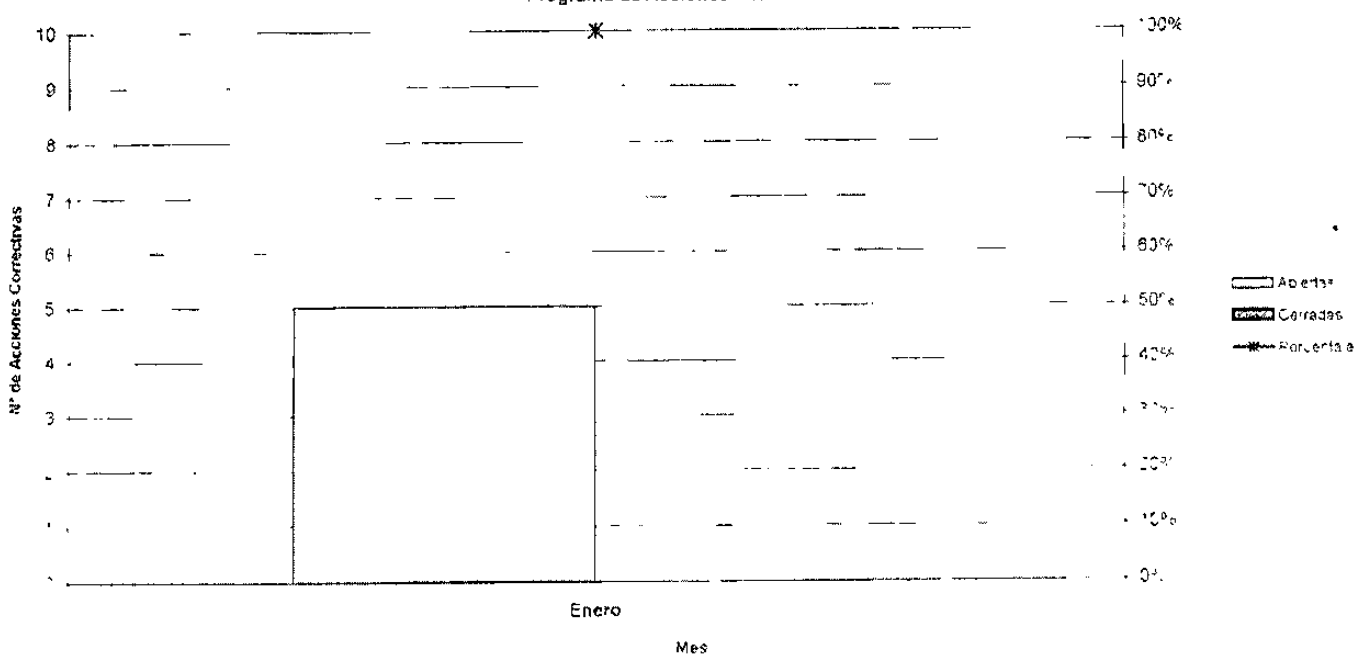
6° Objetivo *Mejorar los niveles de Satisfacción de nuestros Estudiantes y de la Sociedad*

Indicador *Cumplir al 90% con el Programa de Acciones Correctivas y/o Preventivas resultado de la Encuesta*

Fuente de Información *PG-8-CAL-04-R03 Control de Acciones Correctivas* **Responsable** *Coordinación de Calidad*

Mes	Abiertas	Cerradas	Pareto
Enero	5	0	100%

Gráfica de Pareto del
Programa de Acciones Correctivas



6° Objetivo *Mejorar los niveles de Satisfacción de nuestros Estudiantes y de la Sociedad*

Indicador *Cumplir al 90% con el Programa de Encuestas de Satisfación al Estudiante*

Fuente de Información *Programa de Encuestas de Satisfacción al Estudiante* **Responsable** *Coordinación de Calidad*

Períodos de realización de Encuestas

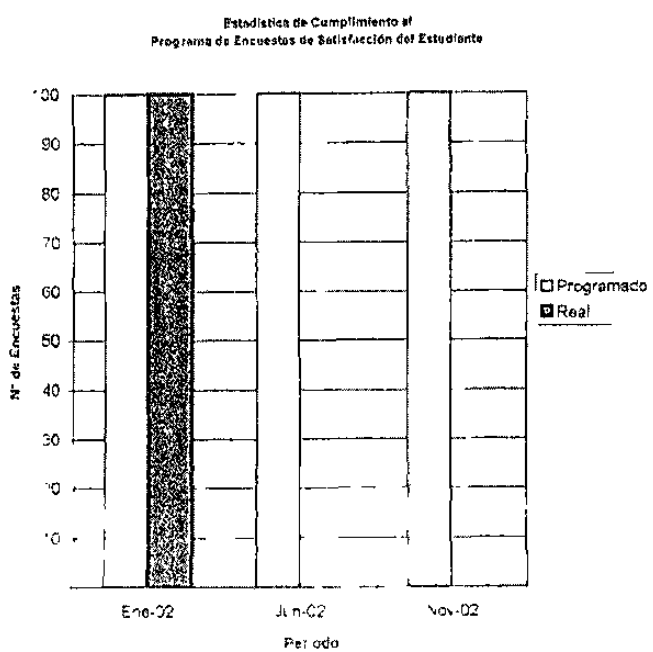
N° de Encuestas a realizar

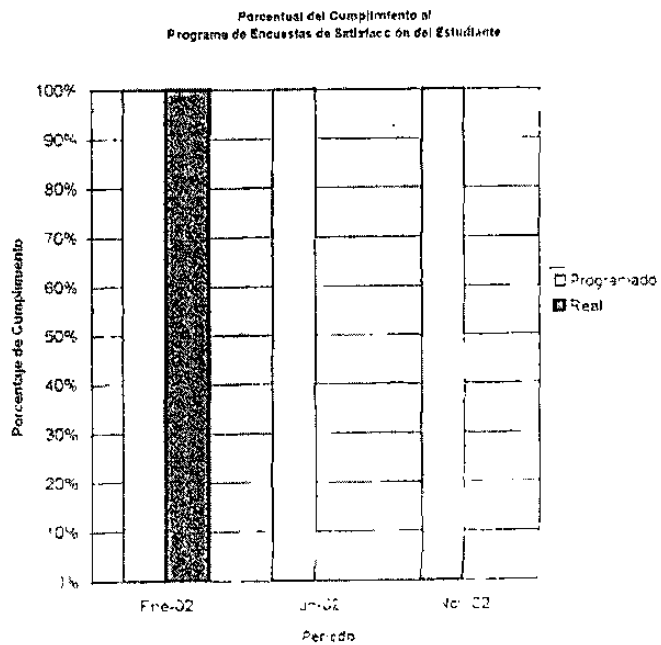
	Ene-02	Jun-02	Nov-02
Programado	100	100	100
Real	100	0	0
Total	100	0	0

Periodos de realización de Encuestas

Porcentual de Encuestas

	Ene-02	Jun-02	Nov-02
Programado	1	1	1
Real	1	0	0
Total	100%	0	0





6° Objetivo *Mejorar los niveles de Satisfacción de nuestros Estudiantes y de la Sociedad*

Indicador *Cumplir al 90% con el Programa de Encuestas de Satisfacción al Estudiante*

Fuente de Información *Programa de Encuestas de Satisfacción al Estudiante* **Responsable** *Coordinación de Calidad*

Periodos de realización de Encuestas

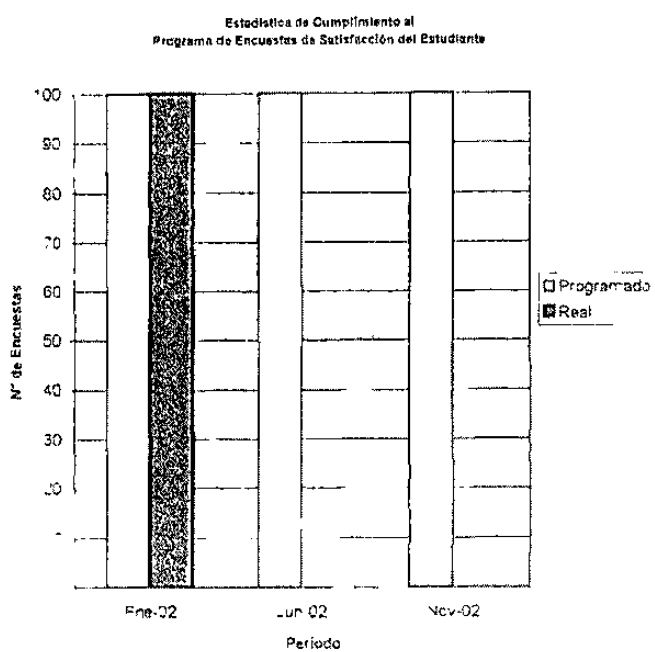
N° de Encuestas a realizar

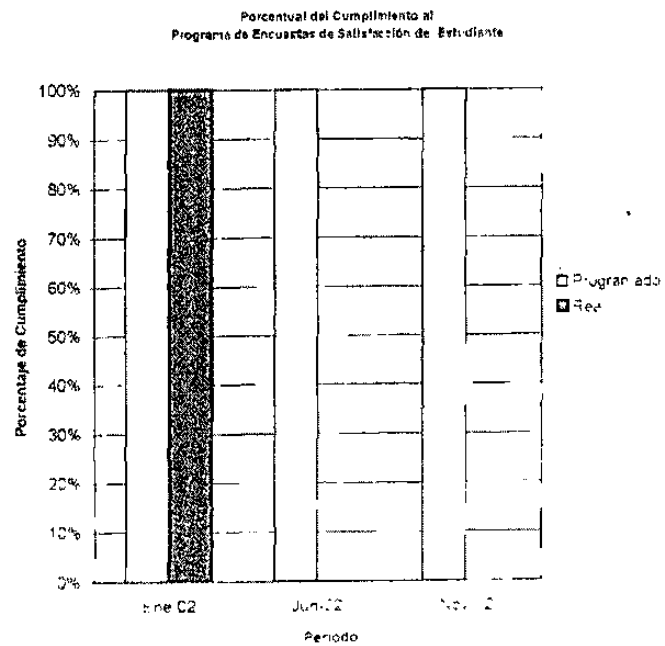
	Ene-02	Jun-02	Nov-02
Programado	100	100	100
Real	100	0	0
Total	100	0	0

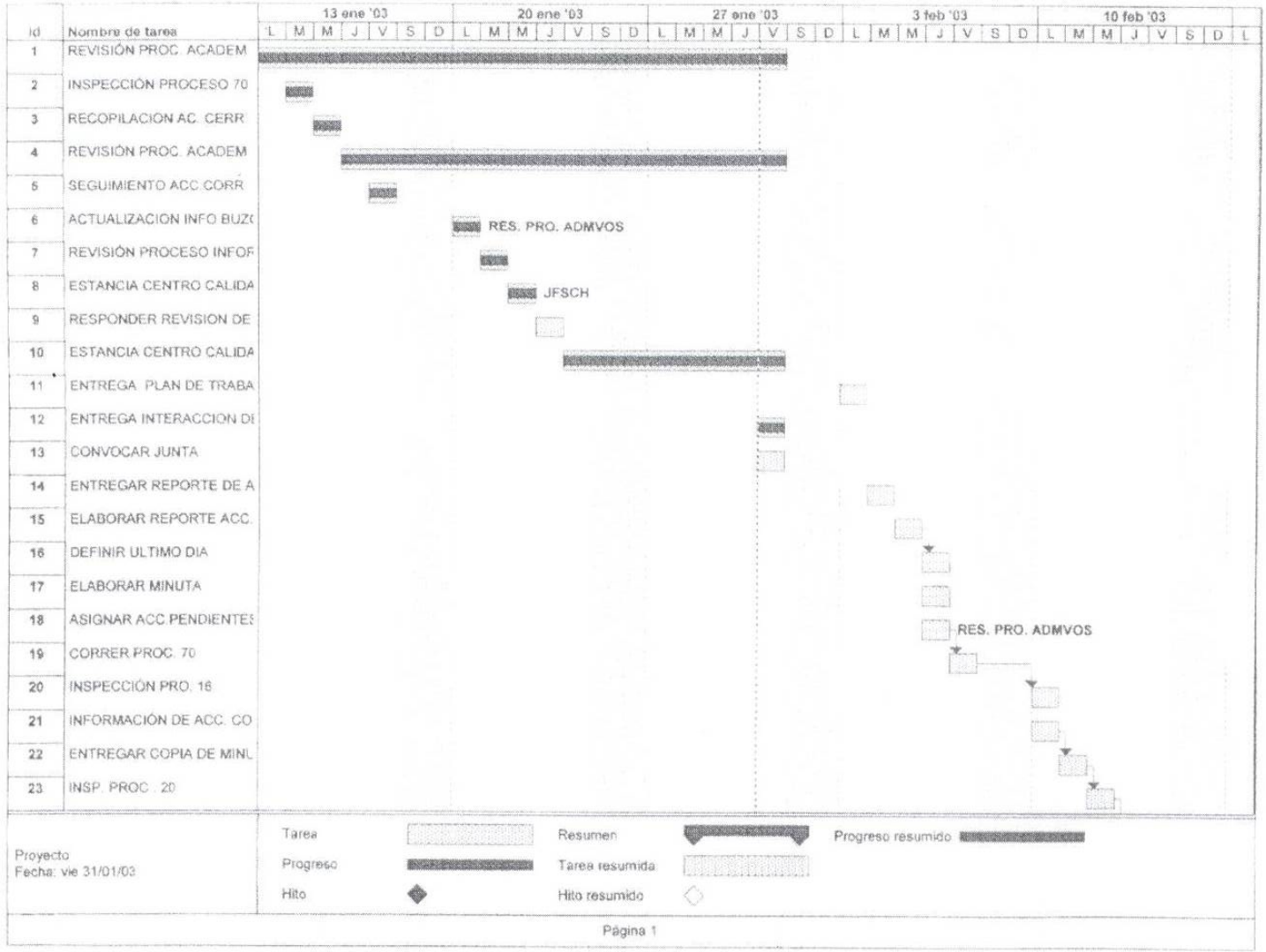
Periodos de realización de Encuestas

Porcentual de Encuestas

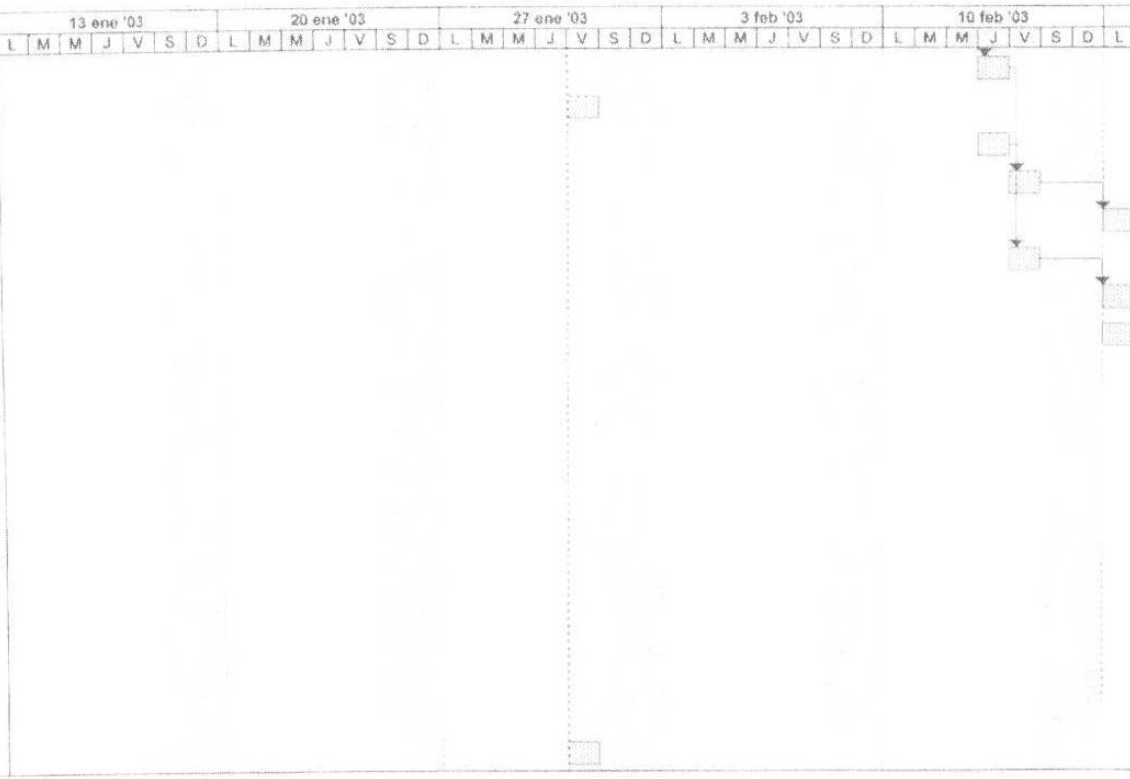
	Ene-02	Jun-02	Nov-02
Programado	1	1	1
Real	1	0	0
Total	100%	0	0





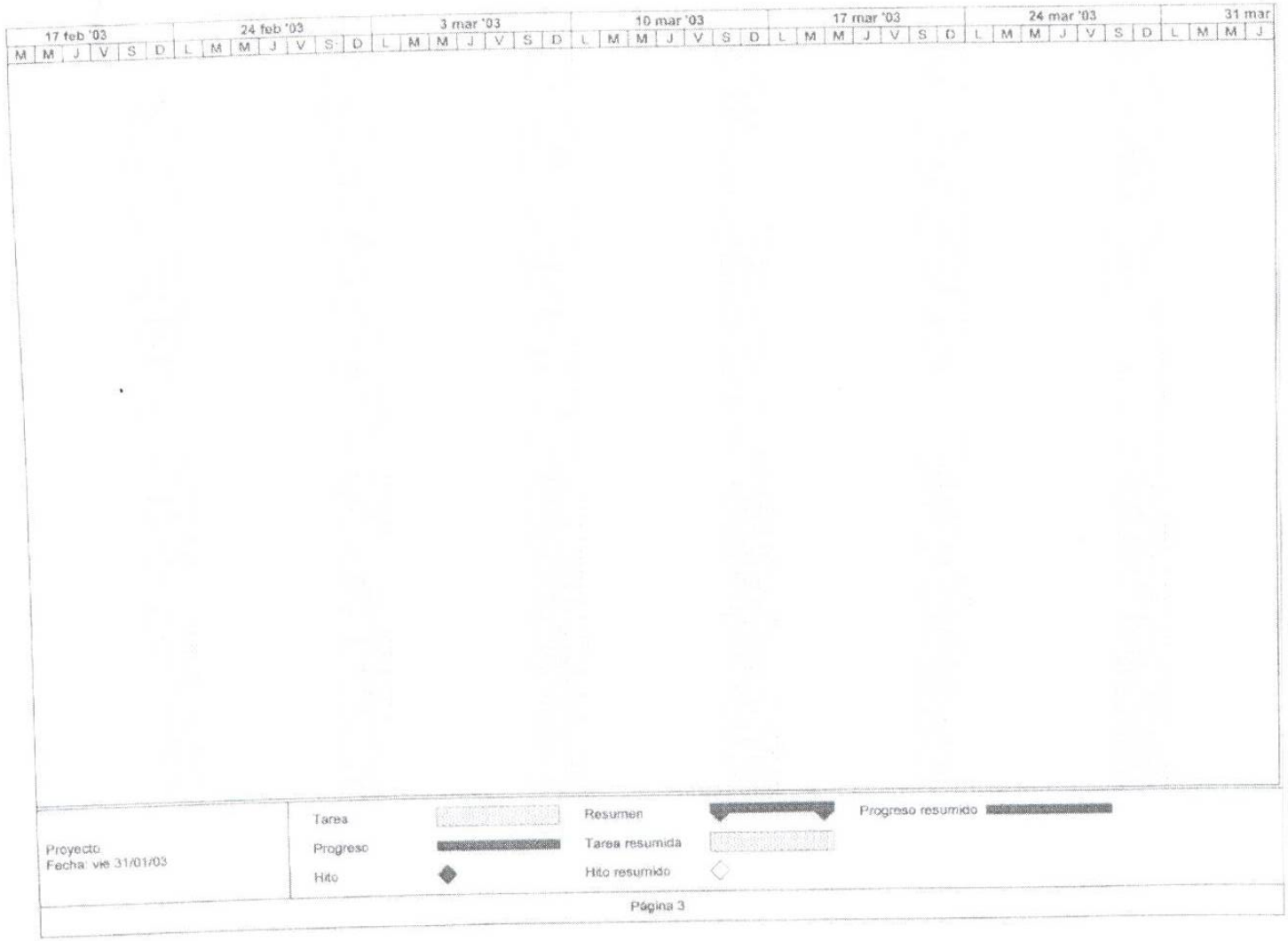

Id
Nombre de tarea
13 ene '03
20 ene '03
27 ene '03
3 feb '03
10 feb '03
L M M J V S D
1 REVISIÓN PROC. ACADEM
2 INSPECCIÓN PROCESO 70
3 RECOPILACION AC. CERR
4 REVISIÓN PROC. ACADEM
5 SEGUIMIENTO ACC.CORR
6 ACTUALIZACION INFO BUZC
7 REVISIÓN PROCESO INFOF
8 ESTANCIA CENTRO CALIDA
9 RESPONDER REVISION DE
10 ESTANCIA CENTRO CALIDA
11 ENTREGA PLAN DE TRABA
12 ENTREGA INTERACCION DE
13 CONVOCAR JUNTA
14 ENTREGAR REPORTE DE A
15 ELABORAR REPORTE ACC.
16 DEFINIR ULTIMO DIA
17 ELABORAR MINUTA
18 ASIGNAR ACC.PENDIENTES
19 CORRER PROC. 70
20 INSPECCIÓN PRO. 16
21 INFORMACIÓN DE ACC. CO
22 ENTREGAR COPIA DE MINU
23 INSP. PROC. 20
RES. PRO. ADMVOS
JFSCH
RES. PRO. ADMVOS
Proyecto
Fecha: vie 31/01/03
Tarea
Progreso
Hito
Resumen
Tarea resumida
Hito resumido
Progreso resumido
Página 1

Id	Nombre de tarea
24	ENTREGAR COPIA DE MINL
25	ENTREGAR COPIA DE MINL
26	RECOPILACION DE BUZONI
27	INSPECCIÓN PROC 17
28	ENTREGAR COPIA DE MINL
29	CORRER PROC 70
30	ENTREGAR COPIA DE MINL
31	INFORME DE ACC CORR
32	INSPECCIÓN PROC 66
33	ENTREGAR COPIA DE MINL
34	INSPECCION PROC 21
35	ENTREGAR COPIA DE MINL
36	RECOPILACION QYR
37	SEGUIMIENTO DE PEOC 17
38	INFORME SEG. PRO 70
39	RECOPILACIO AC. CORR
40	ENTREGAR MINUTA
41	RECOPILACION QYR
42	SEGUIMIENTO PROCESOS



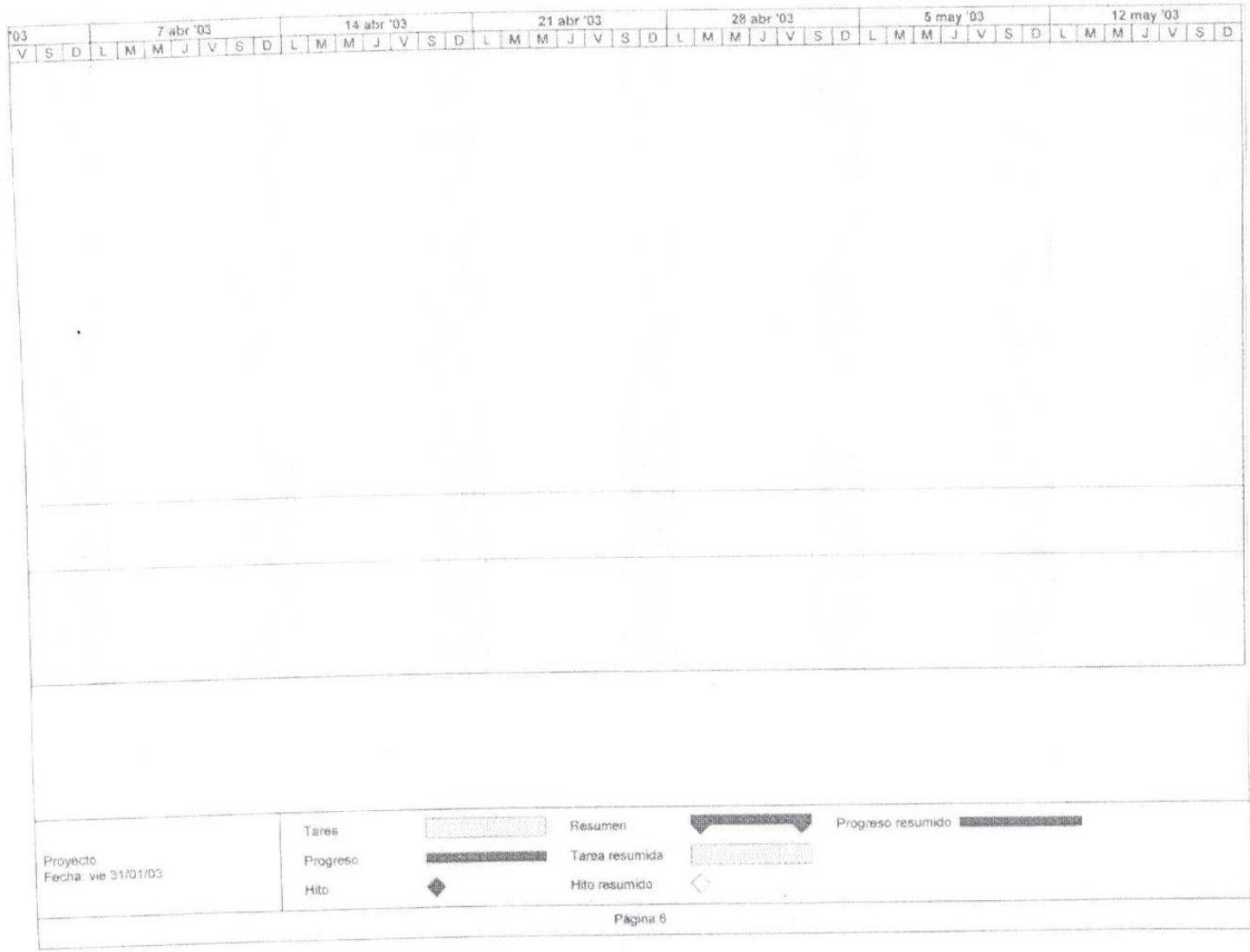
Proyecto
Fecha: vie 31/01/03

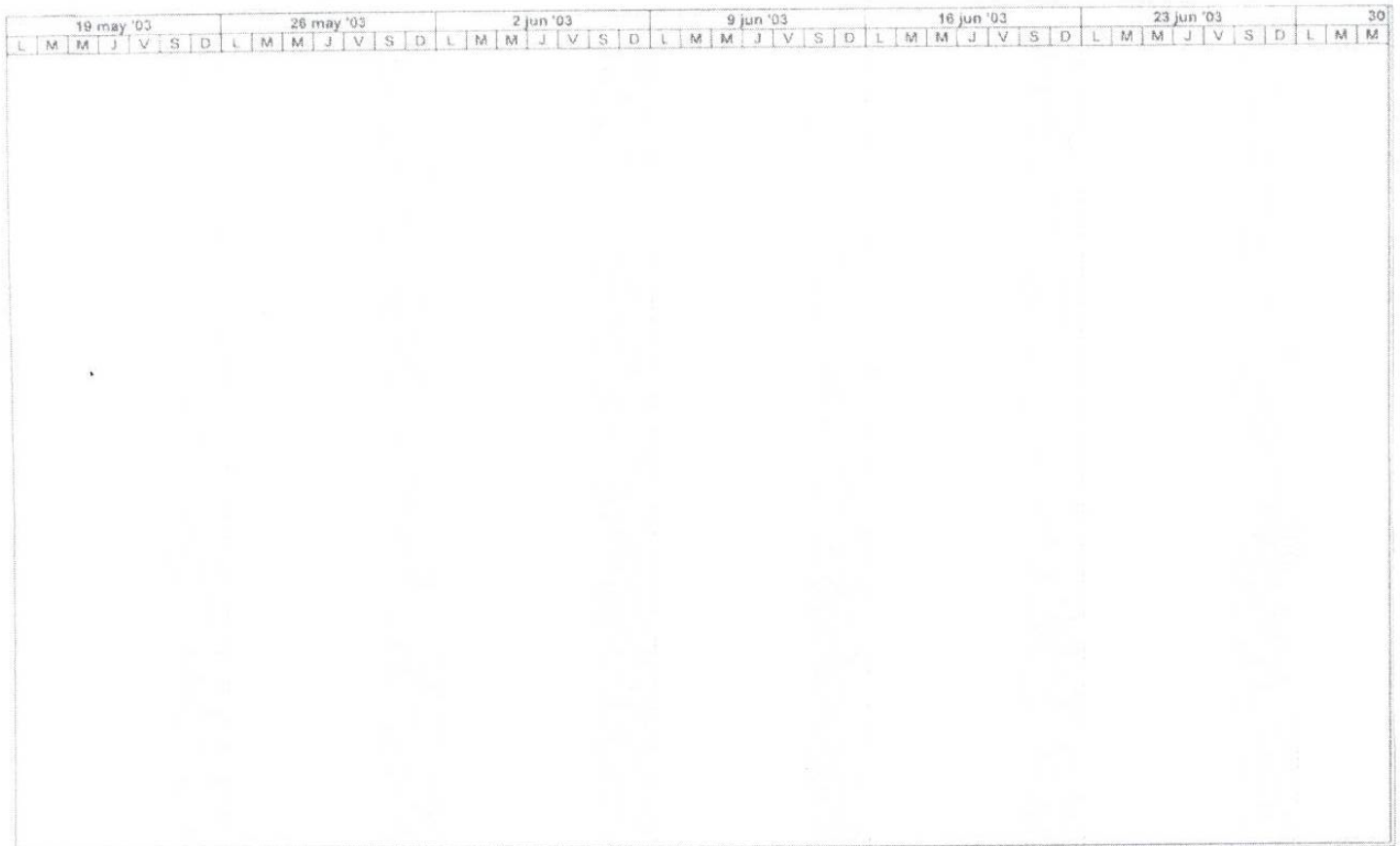
Tarea
Progreso
Hito
Resumen
Tarea resumida
Hito resumido
Progreso resumido


17 feb '03
24 feb '03
3 mar '03
10 mar '03
17 mar '03
24 mar '03
31 mar
M M J V S D L M M J V S D L M M J V S D L M M J V S D L M M J V S D L M M J V S D L M M J
Proyecto:
Fecha: vie 31/01/03
Tarea
Progreso
Hito
Resumen
Tarea resumida
Hito resumido
Progreso resumido
Página 3

17 feb '03
24 feb '03
3 mar '03
10 mar '03
17 mar '03
24 mar '03
31 mar
M M J V S D L M M J V S D L M M J V S D L M M J V S D L M M J V S D L M M J V S D L M M J
Proyecto
Fecha: vie 31/01/03
Tarea
Progreso
Hito
Resumen
Tarea resumida
Hito resumido
Progreso resumido
Página 4

'03
7 abr '03
14 abr '03
21 abr '03
28 abr '03
5 may '03
12 may '03
V S D L M M J V S D L M M J V S D L M M J V S D L M M J V S D L M M J V S D L M M J V S D
Proyecto
Fecha: vie 31/01/03
Tarea
Progreso
Hito
Resumen
Tarea resumida
Hito resumido
Progreso resumido
Página 5


'03
7 abr '03
14 abr '03
21 abr '03
28 abr '03
5 may '03
12 may '03
V S D L M M J V S D L M M J V S D L M M J V S D L M M J V S D L M M J V S D L M M J V S D
Proyecto
Fecha: vie 31/01/03
Tares
Progreso
Hito
Resumen
Tarea resumida
Hito resumido
Progreso resumido
Página 6



Proyecto
Fecha: vie 31/01/03

Tarea
Progreso
Hito
Resumen
Tarea resumida
Hito resumido
Progreso resumido

19 may '03
26 may '03
2 jun '03
9 jun '03
16 jun '03
23 jun '03
30
L M M J V S D
Proyecto
Fecha: vie 31/01/03
Tarea
Progreso
Hito
Resumen
Tarea resumida
Hito resumido
Progreso resumido
Página 8

7.3 ANALISIS Y DIAGNOSTICO DE LA INFORMACIÓN DE AUDITORES INTERNOS.

Dentro del proceso Administrativo de los Auditores internos en el área Administrativa, se elaboraron estadísticas para conocer; conforme a los resultados de la Auditoría; las áreas fuertes, así como las deficiencias, para, de esta manera hacer las correcciones necesarias y lograr la certificación solicitada de la Dirección al Centro de Calidad.

Obteniendo los siguientes resultados:

Fecha de realización 28 de Enero del 2002

Indicador	Datos a Utilizar	Técnica Estadística	Responsable	Frecuencia
1. Reforzar la Cultura de Calidad en toda la Institución.				
1- Cumplir en un 95 % el Programa de Capacitacion al Personal Docente en aspectos de Calidad y Productividad.	"Programa maestro de capacitación" (IT-6-ACM-01-R04) y/o "Control de asistencia" (IT-6-ACM-01-R06).	Diagrama de Paretto	Secretaria Académica.	3 meses
2- Cumplir en un 95 % el Programa de Capacitacion al Personal Administrativo en aspectos de Calidad y Productividad	"Programa maestro de capacitación" (IT-6-ADM-01-R04) y/o "Control de asistencia" (IT-6-ADM-01-R06).	Diagrama de Paretto	Coordinación de Calidad.	3 meses
3- Cumplir en un 95 % con los Programas de Difusión de la Cultura de Calidad.	Programa de Difusión de la Cultura de Calidad.	Diagrama de Paretto	Coordinación de Calidad.	3 meses
4- Cumplir al 90 % con el Programa de Encuestas de Conocimiento de Misión, Visión, Valores y Política de Calidad.	Encuestas de Conocimiento de Misión, Visión, Valores y Política de Calidad.	Diagrama de Paretto	Coordinación de Calidad	3 meses
5- Cumplir al 90 % con el Programa de Acciones Correctivas y/o Preventivas resultado de dicha Encuesta.	"Reporte de acciones correctivas" (PG-8-CAL-04-R02) y "Control de acciones correctivas" (PG-8-CAL-04-R03)	Diagrama de Paretto	Coordinación de Calidad	3 meses

Indicador	Datos a Utilizar	Técnica Estadística	Responsable	Frecuencia
3. Incrementar nuestros niveles de Calidad en los Servicios.				
1- Cumplir al 90 % con el Programa de Encuestas de Satisfacción del Estudiante.	Listado de los docentes y "Encuesta del desempeño del Docente" (IT-7-ACM-08-R02).	Gráfica de Barras	Jefatura de Academia.	3 meses
2- Cumplir al 90 % con el Programa de Acciones Correctivas y/o Preventivas resultado de las Encuestas	"Reporte de acciones correctivas" (PG-8-CAL-04-R02) y "Control de acciones correctivas" (PG-8-CAL-04-R03).	Diagrama de Paretto	Coordinación de Calidad	3 meses
3- Analizar el 100% de las Quejas y/o Reclamaciones.	"Quejas y Reclamaciones" (PG-8-CAL-04-R01).	Diagrama de Paretto	Coordinación de Calidad.	3 meses
4- Resolver el 90 % de las Quejas y/o Reclamaciones.	"Reporte de acciones correctivas" (PG-8-CAL-04-R02) y "Control de acciones correctivas" (PG-8-CAL-04-R03)	Diagrama de Paretto	Coordinación de Calidad.	3 meses
5- Cumplir al 100 % con los Programas Académicos	"Encuesta del desempeño del Docente" (IT-7-ACM-08-R02).	Diagrama de Paretto	Jefatura de Academia.	3 meses
6- Lograr al menos un 95 % en el Índice de Asistencia de Estudiantes	"Programa de la Materia" (IT-7-ACM-04-R01) y "Lista de Asistencia" (IT-7-ACM-04-R04).	Diagrama de Paretto	Jefatura de Escolar.	3 meses
7- Lograr al menos un 95 % en el Índice de Puntualidad del Personal Docente.	"Tarjeta de Asistencia" (IT-7-ADM-06-R01).	Diagrama de Paretto	Jefatura de Recursos Humanos.	3 meses

Fecha de realización. 28 de Enero del 2002

Indicador	Datos a Utilizar	Técnica Estadística	Responsable	Frecuencia
8- Cumplir en un 95 % el Programa de Tutorias	"Programa y Horario disponible de Entrevistas con Tutores y Selección de Horarios" (IT-7-ACM-09-R01).	Diagrama de Paretto	Coordinación de Tutorías.	3 meses
4. Mantener nuestros Edificios, Instalaciones, Equipo y Sistemas Operativos en los niveles de Calidad requeridos de acuerdo a los programas académicos.				
1- Cumplir al 90 % con los Programas de Mantenimiento Preventivo.	"Programa Anual de Mantenimiento" (IT-6-ACM-02-R02), "Control de Órdenes de Trabajo" (IT-6-ACM-02-R03) y "Orden de Trabajo" (IT-6-ACM-02-R01), aplica para los proc 18 a 22	Gráfica de Barras	18-Jefatura de Lab., 19-Coord. de Inf y Serv. de Cómputo, Inf. Adm. y Jefatura de Mtto. (C.E.D.I.M.I.), 20- Jefatura de Imprenta, 21-Jefatura de Mtto. y 22-Jefatura de Transporte.	3 meses

Fecha de realización. 28 de Enero del 2002

Indicador	Datos a Utilizar	Técnica Estadística	Responsable	Frecuencia
2- Cumplir el 90 % de las veces con los tiempos de respuesta en los Mantenimientos Correctivos	"Control de Órdenes de Trabajo" (IT-6-ACM-02-R03) y "Orden de Trabajo" (IT-6-ACM-02-R01), aplica para los proc. 18 a 22	Gráfica de Barras	18-Jefatura de Lab., 19-Coord. de Inf. y Serv. de Cómputo, Inf. Adm. y Jefatura de Mtto. (C.E.D.I.M.I.), 20- Jefatura de Imprenta, , 21-Jefatura de Mtto. y 22-Jefatura de Transporte.	3 meses
3- Cumplir al 95 % con el Programa de Orden, Limpieza y Señalización.	"Programa de Actividades" (IT-6-ADM-04-R01) y "Grupos de Mejora de Servicio (G.M.S.) FORMATO DE MINUTA" (IT-6-ADM-0-R01).	Gráfica de Barras	Jefatura de Prefectura	3 meses

Fecha de realizacion 28 de Enero del 2002

Indicador	Datos a Utilizar	Técnica Estadística	Responsable	Frecuencia
5. Cumplir con el desarrollo profesional del Personal Docente y Administrativo de la Institución.				6 meses
1- Cumplir en un 90 % el Programa de Capacitación al Personal Docente	"Programa maestro de capacitación" (IT-6-ACM-01-R04), "Registro de Asistencia de Personal Docente" (IT-6-ACM-01-R05) y "Control de Asistencia" (IT-6-ACM-01-R06)	Diagrama de Paretto	Secretaría Académica	6 meses
2- Cumplir en un 90 % el Programa de Capacitacion al Personal Administrativo	"Programa maestro de capacitación" (IT-6-ADM-01-R04), "Registro de Asistencia de Personal Docente" (IT-6-ADM-01-R05) y "Control de Asistencia" (IT-6-ADM-01-R06).	Diagrama de Paretto	Secretaría Administrativa	6 meses
3- Cumplir al 90 % con el Programa de Asistencia a Eventos Externos del Personal Docente	Programa de Control	Hoja de Verificación	Secretaría Academica.	6 meses
4- Cumplir al 90 % con el Programa de Asistencia a Eventos Externos del Personal Administrativo	Programa de Control	Hoja de Verificación	Secretaría Administrativa.	6 meses
5- Cumplir al 90% con las invitaciones a Ponencias del Personal Docente.	Programa de Control	Hoja de Verificacion	Secretaría Academica	6 meses

Fecha de realizacion 28 de Enero del 2002

Indicador	Datos a Utilizar	Técnica Estadística	Responsable	Frecuencia
6. Mejorar los niveles de Satisfacción de nuestros Estudiantes y de la Sociedad.				
1- Cumplir al 90 % con el Programa de Encuestas de Satisfacción del Estudiante.	Listado de los docentes y "Encuesta del desempeño del Docente" (IT-7-ACM-08-R02)	Grafica de Barras	Coordinación de Calidad	3 meses
2- Cumplir al 90 % con el Programa de Acciones Correctivas y/o Preventivas resultado de las Encuestas del Estudiante.	"Reporte de acciones correctivas" (PG-8-CAL-04-R02) y "Control de acciones correctivas" (PG-8-CAL-04-R03).	Diagrama de Apretó	Coordinación de Calidad	3 meses
3- Cumplir al 90 % con el Programa de Encuestas de Satisfacción de la Sociedad.	Listado de las Empresas a encuestar y "Encuestas de Satisfacción de la industria y Empresas en General" (IT-8-CAL-01-R01).	Grafica de Barras	Coordinación de Calidad.	3 meses
4- Cumplir al 90 % con el Programa de Acciones Correctivas y/o Preventivas resultado de las Encuestas de la Sociedad.	"Reporte de acciones correctivas" (PG-8-CAL-04-R02) y "Control de acciones correctivas" (PG-8-CAL-04-R03).	Diagrama de Apretó	Coordinación de Calidad.	3 meses

Fecha de realizacion. 28 de Enero del 2002

Indicador	Datos a Utilizar	Técnica Estadística	Responsable	Frecuencia
"Auditorias Internas" (PG-8-CAL-02).	"Reporte de Auditorías de Calidad Internas" (PG-8-CAL-02-R04).	Diagrama de Paretto	Coordinación de Calidad.	3 meses
"Acciones Correctivas y Preventivas" (PG-8-CAL-04).	"Control de Acciones Correctivas" (PG-8-CAL-04-R03) y "Control de Acciones Preventivas" (PG-8-CAL-04-R05).	Diagrama de Paretto	Coordinación de Calidad	3 meses
"Inspecciones Procesos Administrativos" (IT-8-ADM-01)	"Lista de verificación de inspecciones a procesos administrativos" (IT-8-ADM-01-R02).	Gráfica de Barras	Secretaria Administrativa.	3 meses
"Inspecciones Procesos Académicos" (IT-8-ADM-01)	"Lista de verificación de inspecciones a procesos académicos" (IT-8-ACM-01-R02).	Gráfica de Barras	Secretaría Académica	3 meses
"Proceso de Inspecciones al Sistema de Docencia" (IT-7-ACM-08).	"Indicadores de medición del desempeño del Docente" (IT-7-ACM-08-R01) y "Minuta de inspección" (IT-7-ACM-08-R05).	Gráfica de Barras	Jefatura de Academia.	3 meses
"Evaluación de la Satisfacción del Cliente" (IT-8-CAL-01)	"Encuesta del desempeño del Docente" (IT-7-ACM-08-R02) y "Encuestas de Satisfacción de la Industria y Empresas en general" (IT-8-CAL-01-R01)	Gráfica de Barras	Jefatura de Academia y Coordinación de Calidad	3 meses

Fecha de realización: 28 de Enero del 2002

Indicador	Datos a Utilizar	Técnica Estadística	Responsable	Frecuencia
"Proceso de Selección y Evaluación de Proveedores" (IT-7-SGE-02).	"Evaluación del Sistema de Calidad de Proveedores de Productos y Servicios" (IT-7-SGE-02-R02) y "Evaluación de Proveedores" (IT-7-SGE-02-R03).	Gráfica de Barras	Secretaría de Servicios Generales (Jefatura de Proveeduría)	6 meses

ESTADÍSTICAS:

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

REFERENCIA DE SUGERENCIA	SUGERENCIAS POR SEMANA										
	19-23 AGOS	26-30 AGOS	02-06 SEPT	17-20 SEPT	23-27 SEPT	30-4 S-OCT	7-11 OCT	17-18 OCT	4-8-NOV	16-20 DIC	TOTAL
LIMPIEZA DE BAÑOS	3	3	6	1	0	3	1	1	1	2	21
MANTENIMIENTO	2	5	3	0	4	0	1	2	2	0	19
BIBLIOTECA	3	0	0	0	0	1	1	4	0	0	9
ESCOLAR	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
CAFETERÍA	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
ESTACIONAMIENTO	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	3
RECURSOS HUMANOS	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	3
INFORMÁTICA	0	0	3	0	0	0	0	0	1	0	4
EQUIPO DE OFICINA	0	0	3	0	0	0	0	0	1	0	4

ESTADÍSTICAS :

SUBDIRECCIÓN ACADÉMICA

REFERENCIA DE SUGERENCIA	SUGERENCIAS POR SEMANA										
	19-23 AGOS	26-30 AGOS	02-06 SEPT	17-20 SEPT	23-27 SEPT	7-11 OCT	14-18 OCT	11-15 NOV	18-22 NOV	16-20 DIC	TOTAL
MAESTROS	2	1	1	0	0	2	1	2	2	1	11
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CURSOS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1

ESTADÍSTICAS:

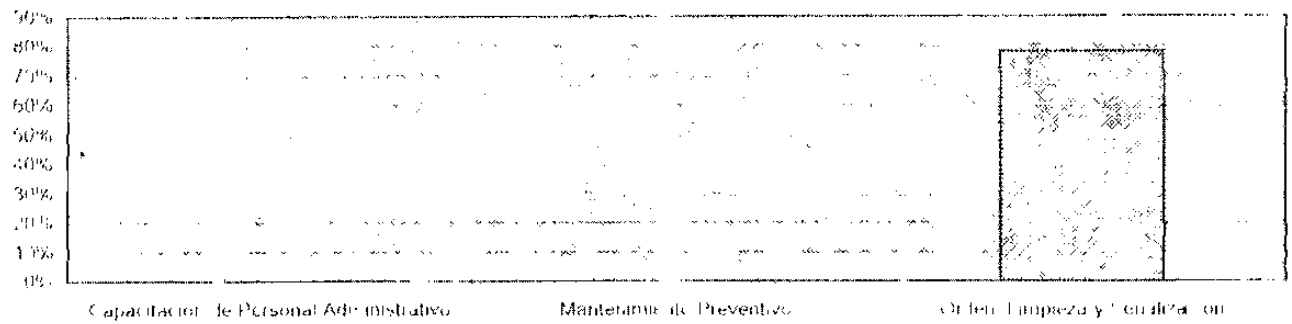
SUBDIRECCIÓN DE DES. ESTUDIANTIL

REFERENCIA DE SUGERENCIA	SUGERENCIAS POR SEMANA										TOTAL
	9-13 SEPT	17-20 SEPT	18-22 NOV	17-20 SEPT	23-27 SEPT	7-11 OCT	14-18 OCT	11-15 NOV	18-22 NOV	16-20 DIC	
BECAS	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3
TUTORIAS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA Y ELECTRICA

UNIDAD DE MEDIDA: PORCENTAJE % CANTIDAD REALIZADA CANTIDAD PROGRAMADA	FECHA DE EMISION Enero 31 2003	CARGO LIBRO DE CALIDAD

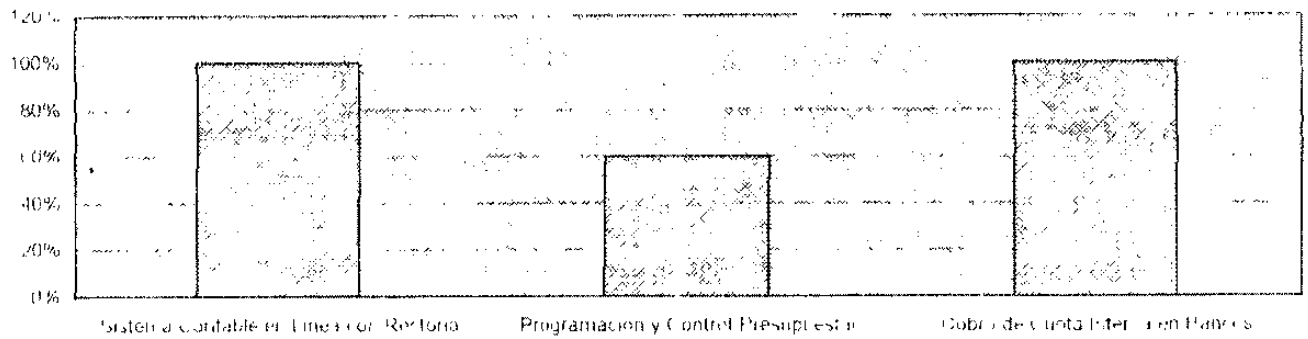
Porcentaje de Cumplimiento de los Indicadores
Sub-Direccion Administrativa



INDICADOR	CUMPLIMIENTO	OBJETIVO
Capacitacion de Personal Administrativo		60%
Mantenimiento Preventivo		90%
Orden Limpieza y Centralizacion	78%	60%

UNIDAD DE MEDIDA PORCENTAJE	FECHA DE EMISION	FUENTE
% CANTIDAD REALIZADA / CANTIDAD PROGRAMADA	Enero 31, 2004	[illegible]

Porcentaje de Cumplimiento de los Indicadores
Tesoreria

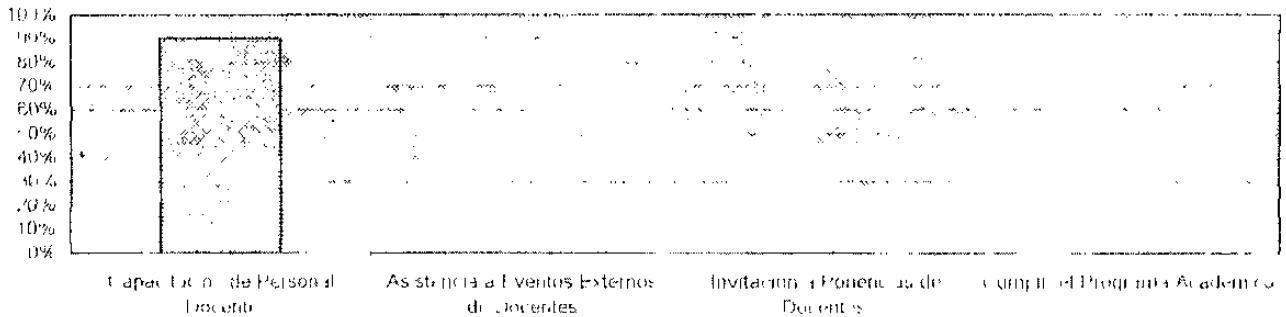


INDICADOR	CUMPLIMIENTO	OBJETIVO
Sistema Contable en Linea con Reforma	100%	100%
Programacion y Control Presupuestal	60%	100%
Cobro de Cuota Interna en Bancos	100%	100%

FACULTAD DE INGENIERIA RAMADA [illegible]

UNIDAD DE MEDIDA PORCENTAJE % = ANTIDAD REALIZADA CANTIDAD PROGRAMADA	FECHA TERMINO Dic 31 2003	[illegible] ENTRE [illegible]

Porcentaje de Cumplimiento de los Indicadores
Sub-Direccion Academica

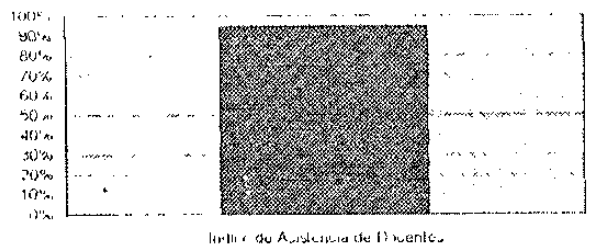


INDICADOR	CUMPLIMIENTO	OBJETIVO
Capacitacion de Personal Docente	30%	90%
Asistencia a Eventos Externos de Docentes	[illegible]	90%
Invitacion a Ponencias de Docentes	[illegible]	90%
Cumplir el Programa Academico	[illegible]	100%

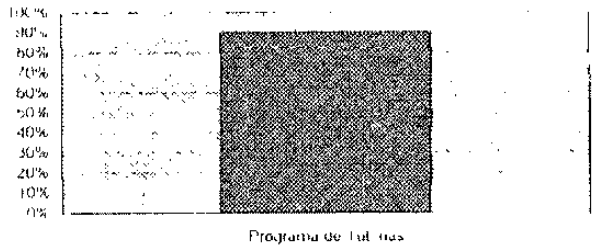
FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA ELECTRICA

UNIDAD DE MEDIDA PORCENTUAL	FECHA DE EMISION	ELABORO
% = CANTIDAD REALIZADA / CANTIDAD PROGRAMADA	[illegible]	CENTRO DE [illegible]

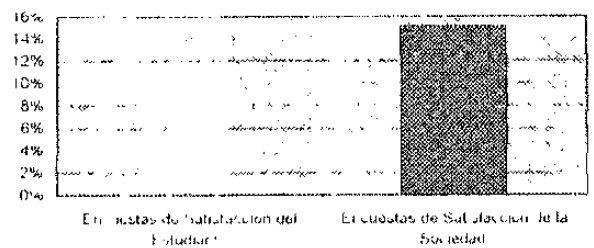
Porcentaje de Cumplimiento de los Indicadores
Recursos Humanos



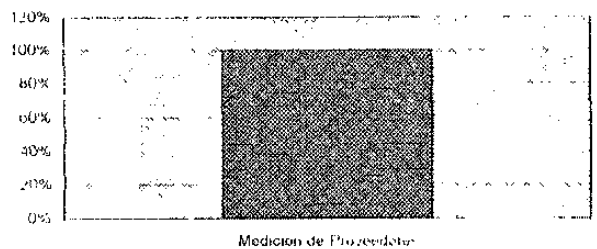
Porcentaje de Cumplimiento de los Indicadores
Tutorias



Porcentaje de Cumplimiento de los Indicadores
Sub Desarrollo Estudiantil



Porcentaje de Cumplimiento de los Indicadores
Compras



INDICADOR	CUMPLIMIENTO	OBJETIVO
Indice de Asistencia de Docentes	94%	95%

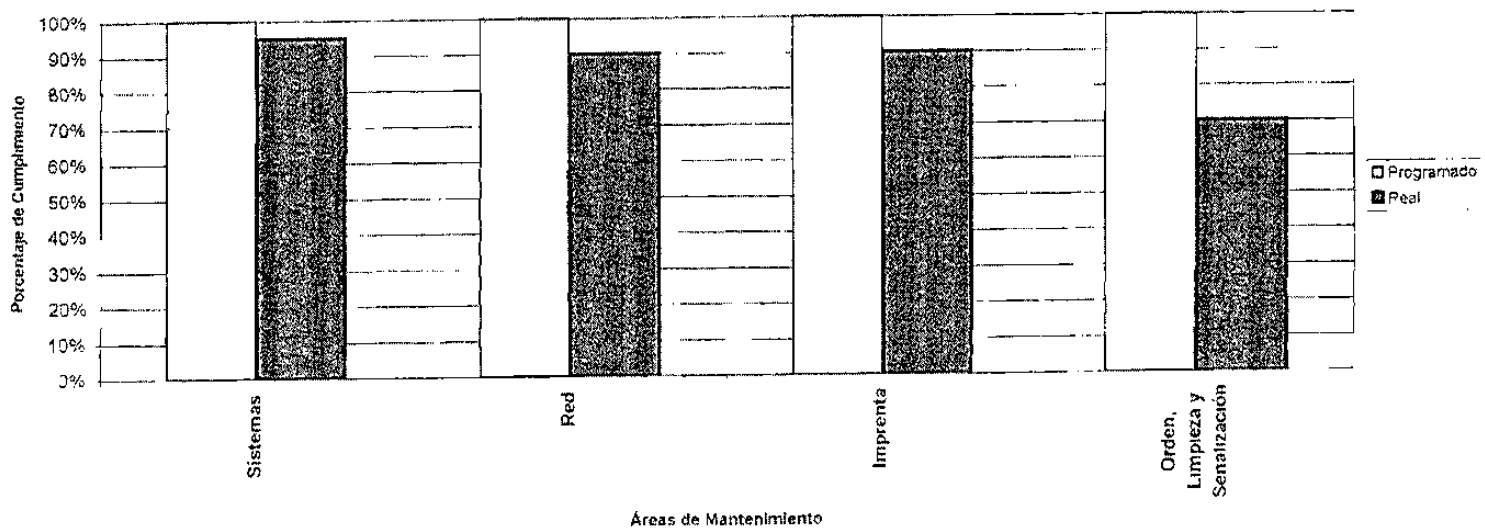
4° Objetivo *Mantener nuestros Edificios, Instalaciones, Equipo y Sistemas Operativos en los niveles de Calidad requeridos de acuerdo a los programas académicos*

Indicador *Cumplir al 90% con los programas de Mantenimiento Preventivo*

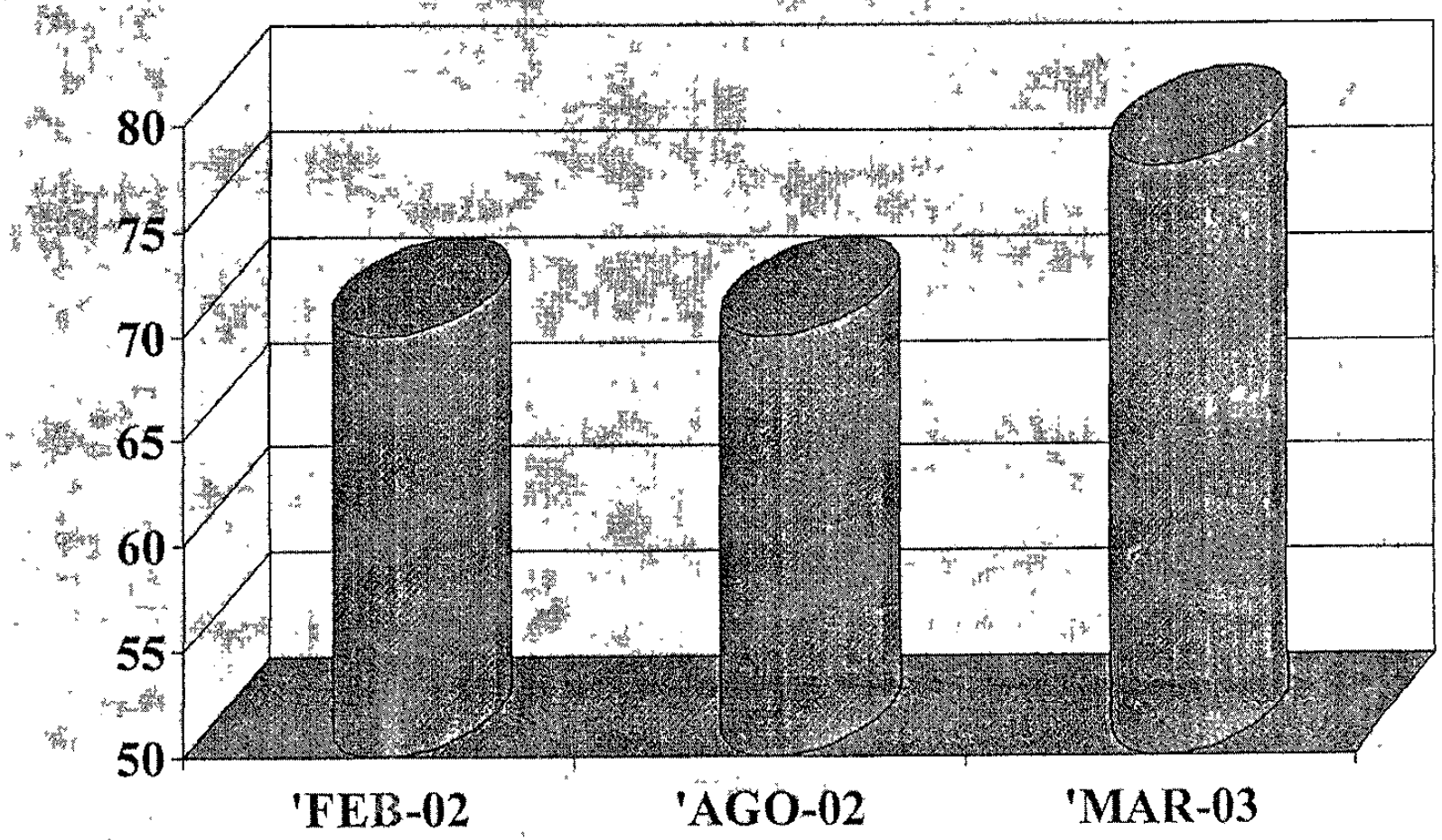
Fuente de Información *Programas de Mantenimiento de las diferentes áreas* **Responsable** *Según Programa*

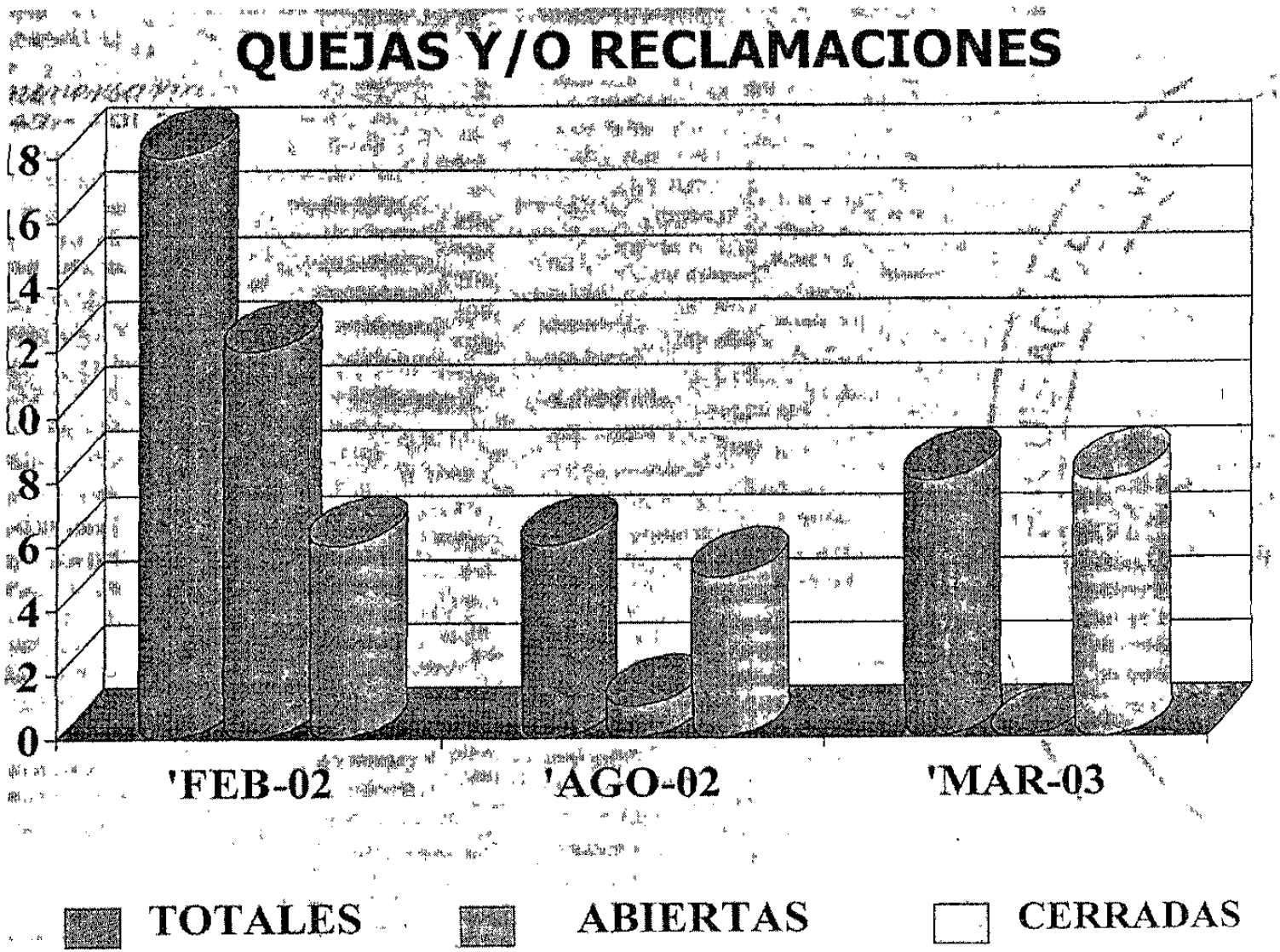
Área	Programado	Real
Sistemas	100%	95%
Red	100%	90%
Imprenta	100%	90%
Orden, Limpieza y Señalización	100%	70%

Gráfica del Programa de Mantenimiento de Enero

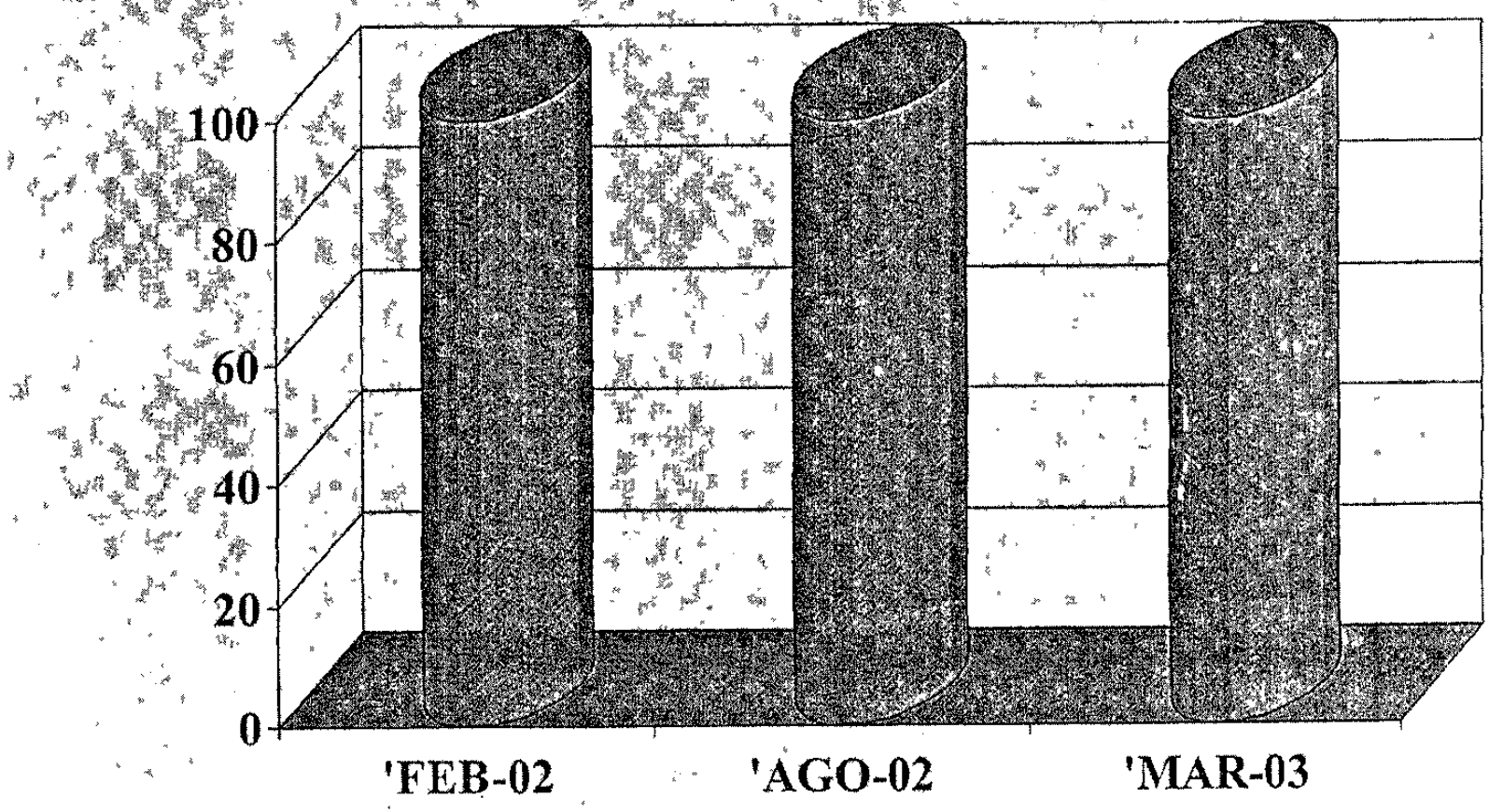


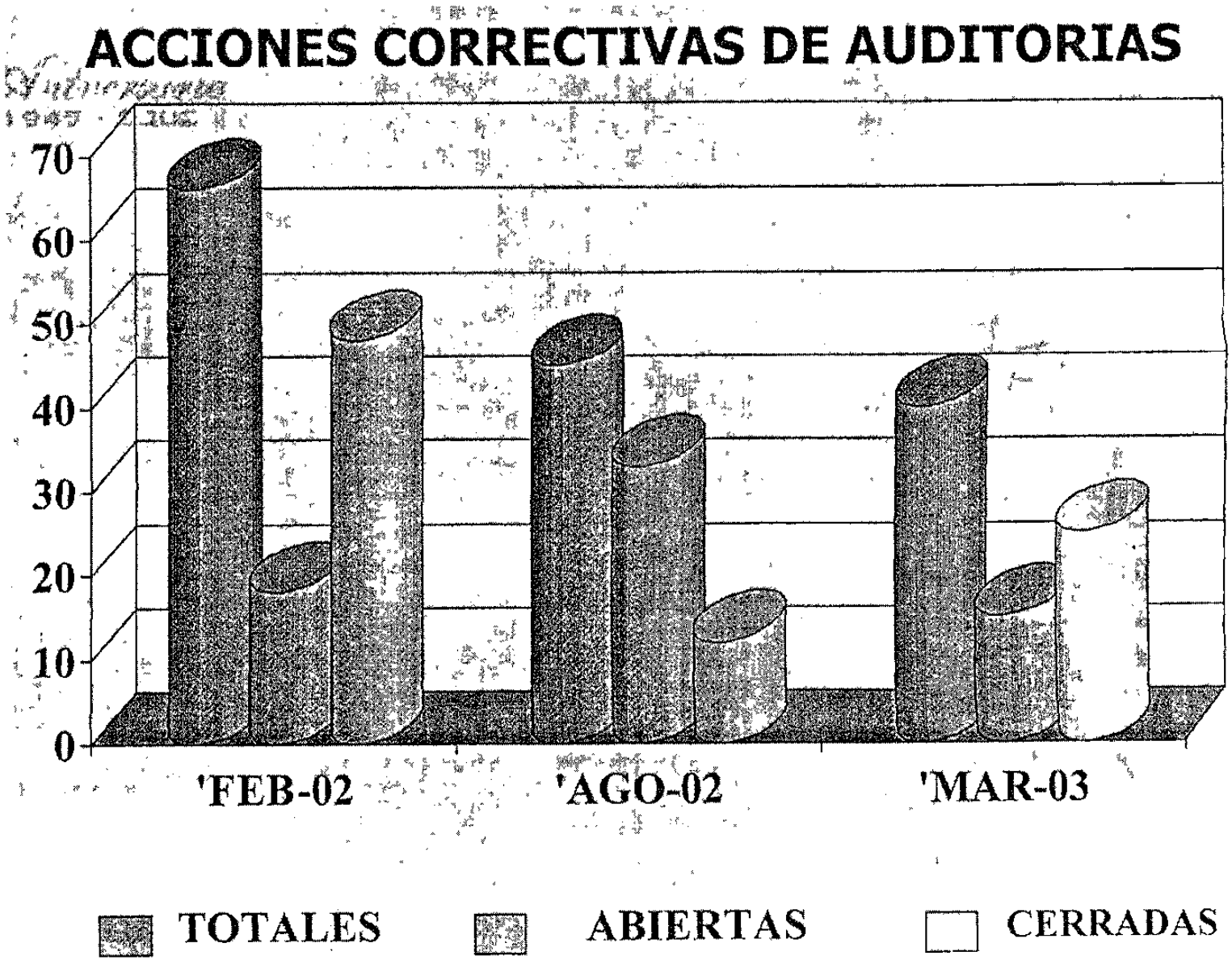
PROGRAMA DE ORDEN, LIMPIEZA Y SEÑALIZACION

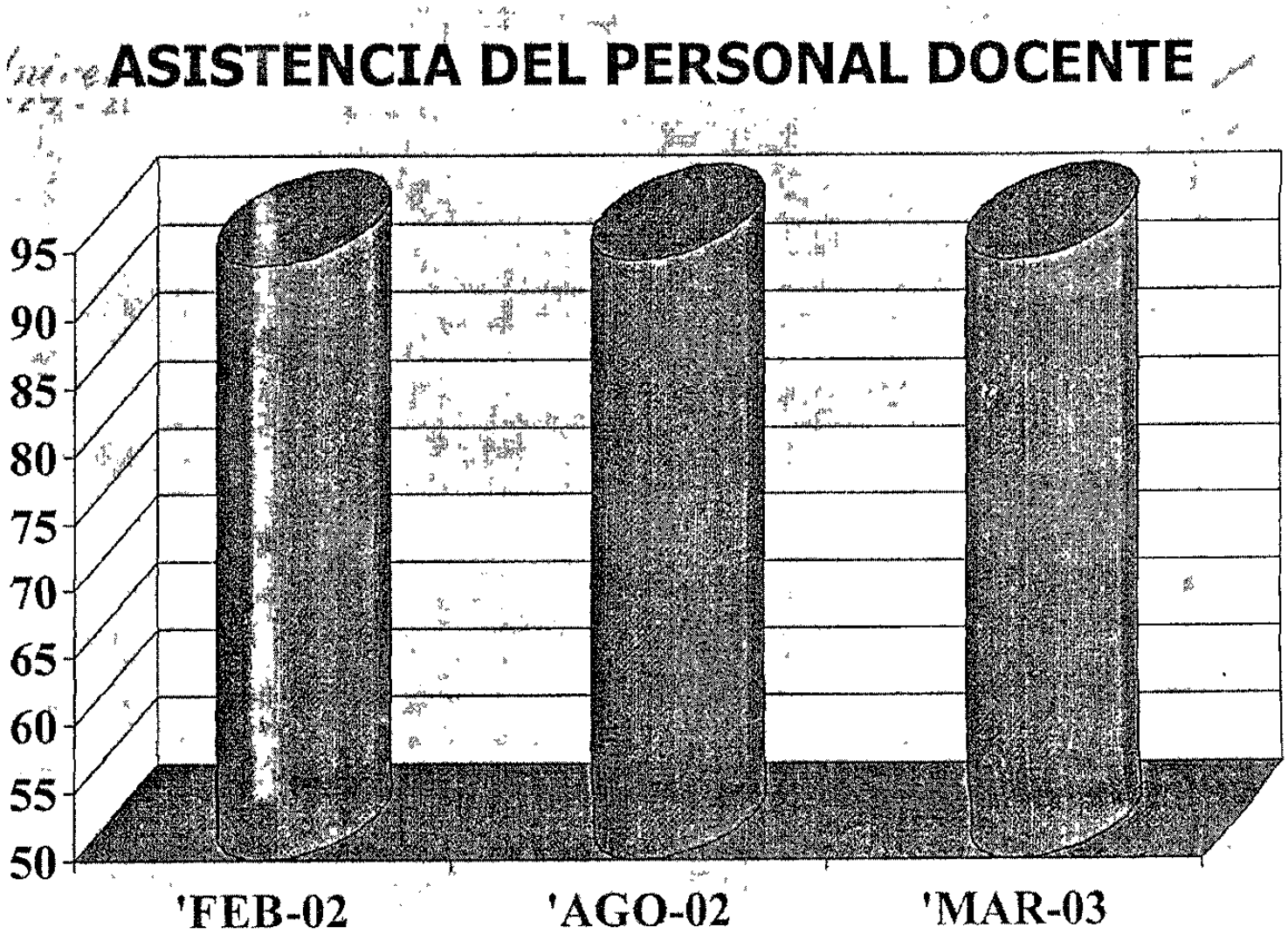



QUEJAS Y/O RECLAMACIONES
8
6
4
2
0
8
6
4
2
0
'FEB-02
'AGO-02
'MAR-03
TOTALES
ABIERTAS
CERRADAS

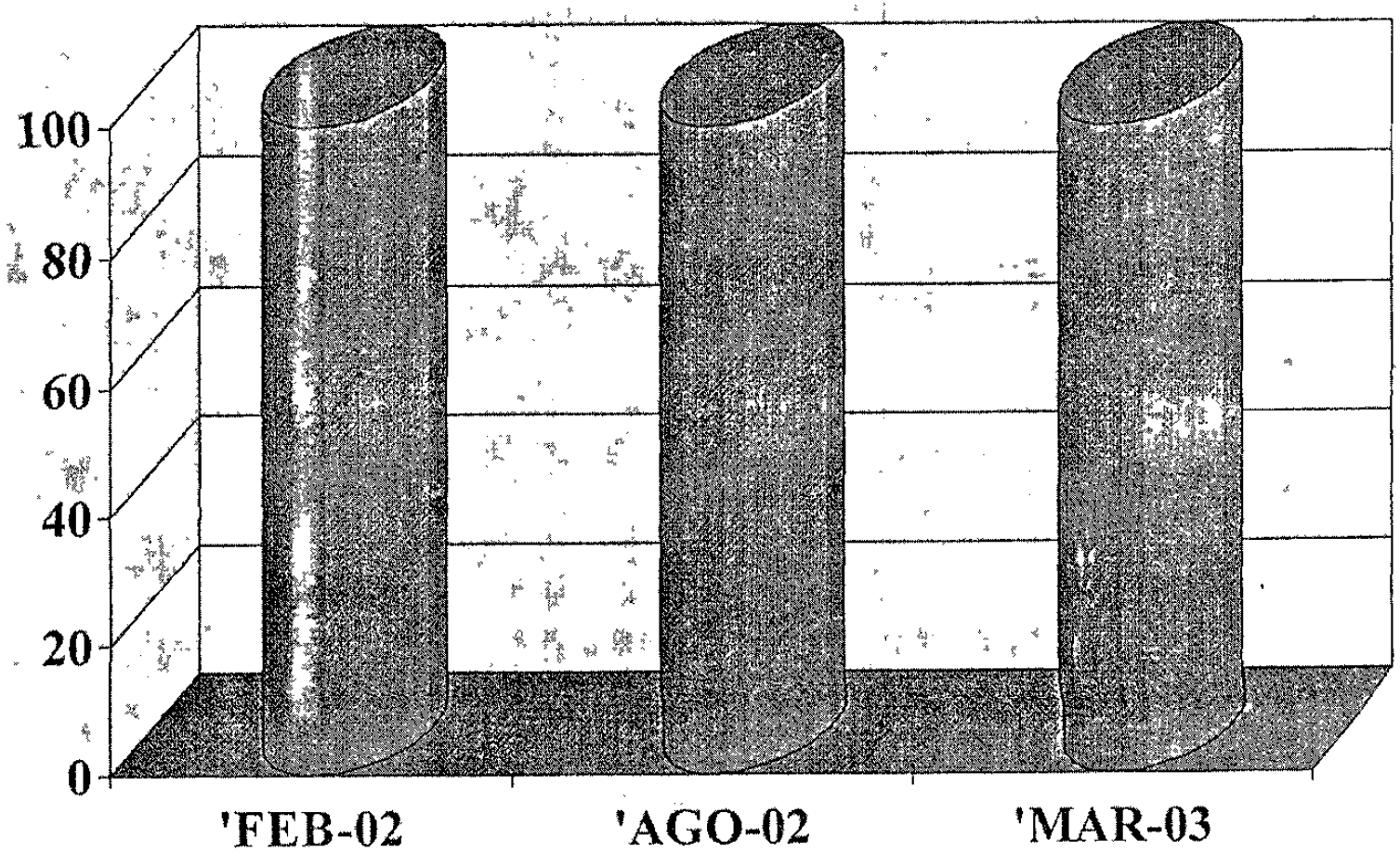
PROGRAMA DE CAPACITACION AL PERSONAL ADMINISTRATIVO




ACCIONES CORRECTIVAS DE AUDITORIAS
70
60
50
40
30
20
10
0
'FEB-02
'AGO-02
'MAR-03
TOTALES
ABIERTAS
CERRADAS


ASISTENCIA DEL PERSONAL DOCENTE
95
90
85
80
75
70
65
60
55
50
'FEB-02
'AGO-02
'MAR-03

CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA DE ENCUESTAS



CAPITULO 8

CONCLUSIONES

Que como metodología para el proceso de auditoría es conveniente que se incorpore y utilice en toda la organización productiva, educativa, social, por que son esquemas que nos van a permitir, la mejora continua, tanto los procesos como en los productos y servicios que se le otorgan a la comunidad.

Con el propósito de mantener, mejorar y consolidar nuestro sistema de administración, se requiere que anualmente se realice una auditoría de seguimiento en los programas de inducción, capacitación y sensibilización de los auditores internos, esto con la finalidad de continuar con el proceso de la mejora continua y asegurar la calidad de nuestros procesos, reforzar la cultura de la calidad bajo la Norma ISO 9001- 2000, reducción de la variabilidad de nuestros procesos a través de la estandarización y para reconocer, sostener y mejorar las áreas sólidas de la organización.

CAPITULO 9

RECOMENDACIONES

Que en la implementación de la Norma ISO 9001-2000 en el proceso administrativo se cuente con un sistema que les asegure siempre la confiabilidad de la calidad y con ello incrementar sus niveles de competitividad, su eficiencia en la operación de forma tal que lo anterior le permita lograr su institucionalización, que todas las áreas conozcan su función como soporte en sus procesos de mejora continua, además de:

- Planear la cultura de calidad de la organización.
- Capacitación permanente.
- Sensibilización administrativa al personal.
- Establecimiento de círculos de calidad.
- Jerarquizar y revisar los problemas mas fuertes, utilizando estrategias de trabajo en equipo y soporte de herramientas de calidad.
- Generar una planeación semestral y anual que establezca de manera calendarizada. con los avances de calidad.

BIBLIOGRAFÍA

Duglas Mc. Gregor
El lado humano de las Organizaciones.
Editorial Mc. Graw – Hill.
Edición , Mayo, 1992.

Stephen Robbins
Comportamiento organizacional
Editorial Prentice Hall.
Edición Julio 1992.

Robert W. Peach.
Manual del ISO-900
Editorial Mc. Graw – Hill.
Edicion Enero 2000.

Administración de Recursos Humanos.
Editorial Calipso
Edición, Agosto de 1988.

LISTA DE TABLAS Y GRAFICAS

1. Acciones Preventivas 32
2. Acciones Correctivas 33
3. Control de Acciones Correctivas 34
4. Control de Acciones Preventivas 35
5. Quejas y Reclamaciones 36
6. Horario auditores internos 37
7. Formatos para chequeo 38
8. Formatos para chequeo 39
9. Plan de Trabajo 2003 84
10. Gráfica 1 85
11. Gráfica 2 86
12. Gráfica 3 87
13. Gráfica 4 88
14. Gráfica 5 89
15. Gráfica 6 90
16. Gráfica 7 91
17. Gráfica 8 93
18. Gráfica 9 94
19. Gráfica 10 95
20. Gráfica 11 96
21. Gráfica 12 97
22. Gráfica 13 98
23. Gráfica 14 99
24. Gráfica 15 100
25. Gráfica 16 101
26. Grafica 17 102
27. Gráfica 18 103

28.Tabla 1 105
29.Tabla 2 106
30.Tabla 3 107
31.Tabla 4 108
32.Tabla 5 119
33.Tabla 6 110
34.Tabla 7 111
35.Tabla 8 112
36.Estadísticas 113
37.Estadísticas 114
38.Estadísticas 115
39.Gráfica 19 116
40.Grafica 20 117
41.Gráfica 21 118
42.Gráfica 22 119
43.Gráfica 23 120
44.Gráfica 24 121
45.Gráfica 25 122
46.Gráfica 26 123
47.Gráfica 27 124
48.Gráfica 28 125
49.Grafica 29 126

GLOSARIO DE TERMINOS

Globalización.- Significa que estamos compitiendo en un mercado global, que tenemos que comunicarnos con aquellos que no hablan nuestra lengua o que no comparten nuestros valore culturales.

Auditorias de Calidad.- Es una investigación sistemática e independiente para determinar si las actividades de calidad y los resultados relacionados se cumplen de acuerdo con lo planeado, y si su implementación es efectiva y permiten lograra los objetivos.

Manual de Auditorias Internas.- En este documento se recogen todos los aspectos relacionados con el desarrollo y la aplicación de las Auditorias Internas del Sistema de Calidad.

Junta de Equipo Auto administrado.- Es una reunión habitual de su equipo auto administrado, para el propósito especifico de asegurar éxitos, resolver problemas y encontrar oportunidades.

Plan Anual de Auditorias.- Es el documento que recoge el conjunto de Auditorias Internas de Calidad que esta previsto realizar en un determinado año.

Capacitación.- Es el estado que se le da a un elemento cuando se ha demostrado que este es capaz de cumplir con los requisitos especificados.

AUTOBIOGRAFÍA

Ing. Romualdo Vega Cepeda

Candidato para el grado de Maestro en Ciencias de la Administración con Especialidad en Producción y Calidad.

Tesis – Metodología en Proceso de Auditores Internos.

DATOS PERSONALES

Nacido en Monterrey N.L. , El 5 de Junio de 1950.

Padres: Sr. Guadalupe Vega Cruz.
Sra. Isidra Cepeda Guerrero.

ESTUDIOS REALIZADOS

Egresado de la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica en 1982.

Diplomado en Filosofía de la Calidad Control del Proceso Estadístico Industrial.

Diplomado en Metodología Ciencia de la Ingeniería.

EXPERIENCIA LABORAL

Maestro de tiempo completo en la Universidad Autónoma de Nuevo León en la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica, hasta la fecha.