



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO  
AUDITORÍA INTERNA

Chetumal, Quintana Roo, 12 de Diciembre de 2012  
UQROO/AI/145/12

"2012, Año de la Cultura Maya"

**M.C. José Alberto Chan Cob**  
**Director General de Servicios Académicos**  
**Presente**

En relación con la orden de auditoría No. UQROO/AI/REV/05/12 mediante oficio UQROO/PAT/015/12 de fecha 5 de Noviembre de 2012, se adjunta el informe de la auditoría practicada a la Matrícula del Segundo Informe Semestral (art. 49 del Presupuesto de egresados de la Federación) y al proceso de Servicios Escolares de la Universidad de Quintana Roo.

En el informe adjunto se presentan con detalle las observaciones determinadas.

Al respecto, le solicito girar instrucciones que considere pertinentes, a fin de que se implementen las medidas correctivas y preventivas en un plazo de diez días hábiles a partir de la recepción de la presente. Informo a usted que a partir de la fecha comprometida para su atención deberá enviar la documentación soporte a este Órgano de Control y Evaluación Interna para realizar el seguimiento de las observaciones determinadas hasta constatar su solución definitiva.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un saludo.

Atentamente

"Fructificar la razón: trascender nuestra cultura"

*[Handwritten signature]*

M.C. Miguel Arroyo Martínez  
Auditor Interno



*Recibí Copia 12/12/12 15:05 hrs Manuel Chejin Pulido*

**AUDITORÍA INTERNA**



- C.c.p. M.C. Manuel Chejin Pulido. Presidente del Patronato de la UQROO.
- C.c.p. M.A. Elina Elfi Coral Castilla.- Rectora
- C.c.p. Lic. Elda Tesara de Jesus Pacheco Fabro. Jefe del Departamento de Servicios Escolares.
- C.c.p. Expediente

Boulevard Bahía s/n, esquina Ignacio Comonfort, Colonia del Bosque, Código Postal 77019, Chetumal, Quintana Roo, México.  
Teléfono +(983)83.50300, Fax +(983)83.29656 www.uqroo.mx



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO  
AUDITORÍA INTERNA

**INFORME DE AUDITORIA A LA MATRICULA DEL SEGUNDO INFORME SEMESTRAL  
(ART 49. DEL PRESUPUESTO DE EGRESOS DE LA FEDERACIÓN) Y AL PROCESO  
DE SERVICIOS ESCOLARES.**

<b>Ente:</b> Universidad de Quintana Roo			
<b>No. de auditoría:</b>	UQROO/AI/REV/05/12	<b>Fecha:</b>	30/Noviembre/2012
<b>Unidad Auditada:</b>	Departamento de Servicios Escolares	<b>Tipo de auditoría:</b>	Específica
<b>Clave de Programa y Descripción de la Auditoría:</b> Informe de auditoría a la matrícula del segundo informe semestral (art. 49 del Presupuesto de Egresos de la Federación) y al proceso de Servicios Escolares.			

**ÍNDICE**

- I. Antecedentes de auditoría
- II. Objeto y periodo revisado
- III. Resultados y observaciones de los trabajos desarrollados

Boulevard Bahía s/n, esquina Ignacio Comonfort, Colonia del Bosque, Código Postal 77019, Chetumal, Quintana Roo, México.  
Teléfono +(983)83.50300, Fax +(983)83.29656 [www.uqroo.mx](http://www.uqroo.mx)



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO  
AUDITORÍA INTERNA

## INFORME DE AUDITORIA AL GASTO DEL PRESUPUESTO ORDINARIO, EXTRAORDINARIO E INGRESOS PROPIOS APLICADO A LOS SERVICIOS PERSONALES.

### I. Antecedentes de auditoria

Derivado de la normatividad que señala el Presupuesto de Egresos de la Federación en su artículo 49 de la obligación de una auditoría externa a la matrícula y la presentación ante la SEP del Informe de Matrícula, por lo que en el programa de Auditorías autorizado por el H. Patronato para el ejercicio 2012, se consideró la revisión al Departamento de Servicios Escolares.

Mediante oficio UQROO/PAT/015/12 de fecha 5 de Noviembre de 2012 se ordena la práctica de la auditoria número UQROO/AI/REV/05/12 emitida por el C. Mario Rendón Monforte, Presidente del Patronato de la Universidad de Quintana Roo, cuya fecha de entrega fue el día 6 de Noviembre 2012 al M.C. Jorge Alberto Chan Cob, Director General de Servicios Académicos de la Universidad de Quintana Roo.

En la orden de auditoría son comisionados los auditores públicos: M.C. Miguel Arroyo Martínez, Mtra. Laura Aida Durán Hernández y Lic. Eva Isela Barrera Irola, para la ejecución de la auditoría a la matrícula del Segundo Informe Semestral (art. 49 del Presupuesto de Egresos de la Federación) y al proceso de Servicios Escolares de la Universidad de Quintana Roo que abarcará el periodo al 30 de Septiembre de 2012 y la fecha de término es 15 de diciembre de 2012.

La unidad responsable que se audita es el Departamento de Servicios Escolares que se encarga de administrar institucionalmente los procesos de admisión, permanencia, egreso y titulación de los diferentes programas educativos de las diversas Unidades Académicas para otorgar validez oficial a los estudios realizados.

### II. Objeto y periodo revisado

#### II.1 Objeto

Verificar que el área de Servicios Escolares de la Universidad cumpla con sus funciones y atribuciones de forma eficaz y eficiente, así como apego a la normatividad establecida en los conceptos de admisión, permanencia y egreso de la matrícula reportada. Proporcionar seguridad de la información reportada en el formato de Informe de Matrícula de acuerdo a la normatividad y procedimientos de elaboración.

Boulevard Bahía s/n, esquina Ignacio Comonfort, Colonia del Bosque, Código Postal 77019, Chetumal, Quintana Roo, México.  
Teléfono +(983)83.50300, Fax +(983)83.29656 [www.uqroo.mx](http://www.uqroo.mx)



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO  
AUDITORÍA INTERNA

## II.2 Periodo revisado

Conforme el objetivo de la auditoría, el trabajo consistió en la revisión de la información reportada en el Informe de Matricula del segundo semestre del 2012 al 30 de septiembre de 2012 y la verificación de los procedimientos manifestados para el ingreso, permanencia y egreso de la matrícula en el Sistema Institucional de Gestión de la Calidad.

Los trabajos se desarrollaron de conformidad con las Normas Generales de Auditoria, y aplicando los procedimientos de auditoría necesarios en cada caso.

## III. Resultados y observaciones de los trabajos desarrollados

### **Resultado Núm. 1 Observación 1**

#### Estructura Organizacional

Con relación a la estructura organizacional desde el 26 de Noviembre del 2010 el H. Consejo Universitario aprueba la nueva estructura organizacional para la Universidad de Quintana Roo, en donde el Departamento de Administración Escolar se le nombre Departamento de Servicios Escolares y queda adscrito a la Dirección General de Servicios Académicos.

Se observa que en algunos apartados y documentos de la ficha de proceso del Departamento de Servicios Escolares todavía hacen referencia a la adscripción anterior como en el caso del apartado de Planeación donde establecen como objetivo *"Reconstruir y mejorar la percepción que se tiene en la comunidad universitaria y la sociedad en general para posicionar a la DByME como espacio de apoyo"*.

Se sigue conservando el nombre "Departamento de Administración Escolar" para hacer referencia a las funciones y servicios del Departamento de Servicios Escolares como el Manual de inducción para docentes y al Manual de inducción del departamento de servicios escolares que se encuentran en el apartado de Documentos. En estos manuales publicados presenta contactos y responsabilidades de personal que ya no pertenece al departamento.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO  
AUDITORÍA INTERNA

### **Acción Promovida** Recomendación

La Dirección de Auditoría Interna, con fundamento en el artículo 45 fracción I de la Ley Orgánica de la Universidad de Quintana Roo y al numeral 1.3, funciones 2 y 3 del Manual de Organización del Patronato, recomienda a la Universidad de Quintana Roo actualizar toda la información que no tenga el nombre vigente de Departamento de Servicios Escolares y la adscripción correcta a la Dirección General de Servicios Académicos, además del personal que está laborando en el área actualmente.

El Departamento de Servicios Escolares de la Universidad de Quintana Roo presentará a la Dirección de Auditoría Interna, en un plazo máximo de 10 días hábiles contados a partir de su notificación, la información y las consideraciones pertinentes que aseguren el cumplimiento de esta recomendación.

### **Resultado Núm. 2 Observación 1** Lineamientos de Servicios Escolares

Se verificó que en la ficha de proceso dentro del apartado de Lineamientos, el Departamento de Servicios Escolares no presenta las referencias normativas que dan origen a tales aseveraciones para el aval de estos lineamientos como los siguientes:

1. El C. Rector es la única autoridad que puede autorizar exenciones de pago.
2. Los alumnos pertenecientes a las matrículas 92 y 93 se les contabilizarán para la conclusión de sus estudios la totalidad de créditos cursados sin importar los rangos mínimos y máximos de cada bloque de asignaturas.
3. Acuerdo para regularizar la situación académica de los alumnos de profesional asociado turismo alternativo que ingresaron de los años 1999 a 2002 bajo los planes de estudio 1999 y 2001 y que deseen dictar la Licenciatura en turismo, dictado el 1 de abril de 2003.

En este apartado se presentan otras dos consideraciones que debieran evaluarse si corresponden a requisitos para cumplimiento de titulación y no como un lineamiento del Departamento:

4. Titulación extemporánea en caso de estudios de posgrado cumplir con el 100% de los créditos.
5. Cuando se trate de trabajo monográfico deberá cumplir 5 años de experiencia profesional.

Boulevard Bahía s/n, esquina Ignacio Comonfort, Colonia del Bosque, Código Postal 77019, Chetumal, Quintana Roo, México.  
Teléfono +(983)83.50300, Fax +(983)83.29656 [www.uqroo.mx](http://www.uqroo.mx)



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO  
AUDITORÍA INTERNA

### **Acción Promovida**

#### Recomendación

La Dirección de Auditoría Interna, con fundamento en el artículo 45 fracción I de la Ley Orgánica de la Universidad de Quintana Roo y al numeral 1.3, funciones 2 y 3 del Manual de Organización del Patronato, recomienda al Departamento de Servicios Escolares referencie la normatividad de los lineamientos presentados y lo establezca en formato electrónico para su visualización. Deberá analizar las consideraciones cuatro y cinco si son parte de los requisitos de titulación y actualizar el apartado de lineamientos

El Departamento de Servicios Escolares de la Universidad de Quintana Roo presentará a la Dirección de Auditoría Interna, en un plazo máximo de 10 días hábiles contados a partir de su notificación, la información y las consideraciones pertinentes que aseguren el cumplimiento de esta recomendación.

### **Resultado Núm. 3 Observación 1**

#### Indicadores de matrícula

Para constatar que el informe de matrícula sea llenado de acuerdo a los registros que maneja el Departamento de Servicios Escolares se revisan los indicadores publicados en la ficha de proceso del Sistema Institucional de Gestión de la Calidad.

Se observa que en algunos de los indicadores de matrícula no se encuentran actualizados al año en curso:

Indicador	Último año de la información presentada
Activaciones	2010
Aspirantes	2010
Baja temporales otoño	2011
Reingreso otoño	2011

### **Acción Promovida**

#### Recomendación

La Dirección de Auditoría Interna, con fundamento en el artículo 45 fracción I de la Ley Orgánica de la Universidad de Quintana Roo y al numeral 1.3, funciones 2 y 3 del Manual de Organización del Patronato, recomienda al Departamento de Servicios Escolares mantener actualizado los indicadores de matrícula con datos referentes al 2012.

Boulevard Bahía s/n, esquina Ignacio Comonfort, Colonia del Bosque, Código Postal 77019, Chetumal, Quintana Roo, México.  
Teléfono +(983)83.50300, Fax +(983)83.29656 [www.uqroo.mx](http://www.uqroo.mx)



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO  
AUDITORÍA INTERNA

El Departamento de Servicios Escolares de la Universidad de Quintana Roo presentará a la Dirección de Auditoría Interna, en un plazo máximo de 10 días hábiles contados a partir de su notificación, la información y las consideraciones pertinentes que aseguren el cumplimiento de esta recomendación.

**Resultado Núm. 4 Sin Observaciones**  
Informe de Matrícula

Se verificó que el informe SEP de matrícula del segundo semestre del 2012 fuera llenado en su totalidad con los registros de aspirantes, nuevo ingreso, reingreso y matrícula total, revisando la concordancia entre las cifras de la matrícula del informe SEP con la base de datos del Departamento de Administración Escolar. El total de la matrícula de la Universidad fue de 4,320 alumnos.

Se constató que existiera soporte (impreso o electrónico) de los aspirantes a cada nivel educativo que ofrece la Institución y contará con los requisitos para la presentación del examen de admisión.

Se verificó que el registro de la matrícula no existiera duplicidad de información de los alumnos reportados en cada programa educativo. Se encontraron el caso de dos alumnos que están cursando dos programas educativos a la vez, pero que se contabilizaron correctamente en cada nivel del formato de matrícula.

Se revisó de acuerdo a la muestra obtenida de 242 alumnos los expedientes de los alumnos activos de nuevo ingreso y reingreso verificando que hayan cumplido con los documentos señalados en la normatividad de la institución. El total de la muestra logro cumplir con los requisitos de ingreso y reinscripción.

Se constató la concordancia del informe de matrícula reportada en el informe SEP con la estadística 911 para el segundo semestre. El formato 911 enviado a la Secretaría de Educación Superior coincide con la matrícula total de 4,320 alumnos, de los cuales 3 son de nivel técnico superior, 4,197 son nivel licenciatura y 120 son alumnos de posgrado.