



FACTUAL SERVICES S.C.
CERTIFICACIÓN E INSPECCIÓN

Factual Services, S.C.
Informe de Auditoría
FSC-5R08

Página 1 de 17

Fecha
14 de marzo de 2024

Nombre de la empresa

Universidad Tecnológica de Cancún

No. de solicitud	Personal Involucrado	Sector	Norma aplicable	Fecha (día-mes-año)	
0060124 FS-2110412	365	37	ISO 9001:2015 / NMX-CC-IMNC-9001- 2015	Inicio	11/03/2024
				Fin	14/03/2024

Sitios auditados en la presente auditoría:

Carretera Cancún Aeropuerto M.- 5 L.- 1 Colonia. - Smza 299 Localidad. - Cancún, Municipio. - Benito Juárez, Entidad Federativa. - Quintana Roo C.P. 77560.

Tipo de Auditoría:

- Pre-auditoría Certificación Ampliación Reducción Renovación Extraordinaria
 _____ auditoría de Vigilancia / Mantenimiento

Objetivo:

Evaluar la conformidad del sistema de gestión de la calidad de la organización, contra los requisitos de la norma de referencia.

Alcance:

Provisión de servicios educativos para Técnico Superior Universitario y su continuidad a Licenciatura o Ingeniería, titulación y programas de educación continua; incluyendo cursos para clientes externos y otros servicios de capacitación post-graduación.

Recepción y aceptación de hallazgos

Nombre del Representante de la Dirección	Firma
Lic. Salvador Carrera Bautista	
Elaboró – Auditor Líder	Firma – Auditor Líder
Ing. Julio Geu Mendoza Jaramillo	



FACTUAL SERVICES S.C.
CERTIFICACIÓN E INSPECCIÓN

Factual Services, S.C.
Informe de Auditoría
FSC-5R08

Página 2 de 17

Fecha
14 de marzo de 2024

Identificación del Equipo Auditor

Julio Geu Mendoza Jaramillo	Auditor Líder (A1)
Erick Vázquez González	Experto Técnico (E)

Personal de la organización auditada

Nombre	Puesto
Leidy Rossina Madera Moreno	Coordinadora de Calidad
Nelva Isela Córdova Hernández	Jefa de Departamento de Servicios Escolares
Karla Vianey Vidal López	Jefa de Oficina de Servicios Escolares
Rocío Arceo Díaz	Directora de División Ingeniería y Tecnología
Karla Vanesa Cabrera Castillo	Profesor de Tiempo Completo Mantenimiento Área Naval
Rhandy Yam Albornoz	Jefe de Departamento de Difusión y Captación
José Pablo Espinosa Galán	Analista Administrativo
Mariana Recio López	Directora de la División de Turismo
Héctor Julián González Márquez	Profesor de Tiempo Completo Terapia Física
Jesús Ulises Domínguez Palacios	Coordinador de Taller
Flor Abigail Pacheco Dzul	Jefa de Oficina a Seguimiento a Egresados y Bolsa de Trabajo
Bibian Moisés Cua Martínez	Técnico de Mantenimiento de Laboratorio Pesado
Erendira de Jesús Alemán Zeferino	Coordinadora de Carrera
Gilberto Alexis García Bahena	Jefe de Departamento de Recursos Materiales
Mayra Hernández Aquino	Coordinadora de Titulación
Victor Hugo García Hernández	Coordinación de Talleres de Turismo
David Alejandro Rodríguez Ac	Subjefe de Proyectos Informáticos
Carlos Augusto Coello Arenas	Coordinador de Laboratorios de Cómputo e Idiomas
Sheyla Consuelo de la Cruz Jiménez	Jefa de Oficina de Contrataciones
Ada Elvira Villegas Lugo	Jefa de Departamento de Desarrollo Académico
Virginia de la Cruz Guevara	Coordinadora del Departamento de Desarrollo Académico
Leyli Solís Frías	Jefa de Departamento de Educación Continua y Centro de Idiomas
Paola Ríos Rodríguez	Encargada del Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales

Áreas auditadas:

- Dirección Compras Operaciones Recursos Humanos Administración Calidad
 Comercial Mantenimiento Laboratorio otros



Análisis detallado:

Elemento de la norma	Evaluación	NCM	NCm
4 4.1	Contexto de la organización Comprensión de la organización y de su contexto Se presenta el documento Manual de Gestión de Calidad UTC-MGC-01, revisión 28, con fecha de revisión del 20/febrero/2024, donde se establecen las cuestiones externas para la Universidad, en el apartado “introducción”, “nuestro servicio” y la “gente UT” se determinan las cuestiones internas de la Universidad. Se da seguimiento a través de la revisión por la dirección.	N/A	N/A
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas Se presenta el documento Manual de Gestión de Calidad UTC-MGC-01, revisión 28, con fecha de revisión del 20/febrero/2024, en donde se establecen las partes interesadas tanto internas como externas para la Universidad, a través de un diagrama y una lista detallada, en la cual se establecen las siguientes partes interesadas: Partes interesadas internas: • Directivos/Comités UT • Estudiantes • Personal administrativo y docente • Proveedores/as • Consejo Directivo/Patronato • DGUTyP • Sector productivo Partes Interesadas externas: • Secretaria de Educación • Bachilleratos • Autoridades • Sociedad • Comunidad • Instituciones Competidoras • Organismos Reguladores • Padres y madres de familia • Egresados/as • Instituciones educativas nacionales e internacionales En la lista se establecen las necesidades y expectativas de cada una de estas partes interesadas. Se da seguimiento a través de la revisión por la dirección.	N/A	N/A
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad Se muestra el alcance documentado en el Manual del Sistema de Gestión de Calidad UTC-MGC-01 Rev. 28 en donde se establece el siguiente: “Provisión de servicios educativos para Técnico Superior Universitario y su continuidad a Licenciatura o Ingeniería, titulación y programas de educación continua; incluyendo cursos para clientes externos y otros servicios de capacitación post-graduación.” Se determina como no aplicable los requisitos: 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones 8.3 Diseño y desarrollo de servicios Ambos con su respectiva justificación. Se observa conformidad.	N/A	N/A
4.4	Sistemas de gestión de la calidad y sus procesos Se muestra el Mapeo de Procesos en donde se establecen todos los procesos necesarios para el SGC de la Universidad, determinando los siguientes: Procesos Clave: • Ingreso de Estudiantes • Formación de Estudiantes • Titulación Adicional la Universidad establece un “Plan de Calidad” donde se observan las entradas y salidas esperadas, la secuencia de interacción, recursos, objetivos, responsables e información documentada como procedimientos y registros detallados para cada uno de los procesos. Se observa la secuencia e interacción de los procesos.	N/A	N/A
5 5.1 5.1.2	Liderazgo Liderazgo y compromiso Enfoque al cliente Se observa el liderazgo y compromiso de la dirección a través del establecimiento de la política y los objetivos de calidad, la revisión por la dirección, el enfoque al cliente a través del proceso de retroalimentación de los estudiantes y su satisfacción, así como el liderazgo establecido en cada dirección de división de los diferentes programas educativos.	N/A	N/A
5.2	Política Se presenta el documento Manual de Gestión de Calidad UTC-MGC-01, revisión 28, con fecha de revisión del 20/febrero/2024, donde se establece la siguiente política de calidad:	N/A	N/A



	<p>“En la Universidad Tecnológica de Cancún estamos comprometidos a mejorar continuamente el proceso educativo y satisfacer los requisitos de nuestros clientes, mediante la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad.”</p> <p>Se comunica a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de calidad • Protector y fondo de pantalla • Vitrinas en la institución • Curso de inducción a personal de nuevo ingreso al SG (Presentación) • Web institucional • Correo interno • Cursos de inducción <p>Se observa a través de la auditoría evidencia de difusión de estos canales de comunicación.</p>		
5.3	<p><i>Roles, responsabilidades y autoridades en la organización</i></p> <p>Se muestra el Manual de Descripción UTC-DI-MDP Rev. 18 en donde se establecen los datos generales del puesto, funciones generales, funciones específicas, perfil de puesto, responsabilidades, esfuerzos y condiciones. A través de los procedimientos se establecen las autoridades necesarias del personal dentro de las políticas de operación de cada procedimiento.</p>	N/A	N/A
6 6.1	<p><i>Planificación</i></p> <p><i>Acciones para abordar riesgos y oportunidades</i></p> <p><u><i>Servicios Estudiantiles</i></u></p> <p>Se muestra la Matriz de Gestión de riesgos del SGC en donde se establecen los riesgos de servicios escolares primero identificando, valorando, estableciendo controles y evaluando la eficacia de esos controles. Se muestra el registro de revalorización con fecha del 11/01/2024.</p>	N/A	N/A
6.2	<p><i>Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos</i></p> <p>Se presenta el documento Manual de Gestión de Calidad UTC-MGC-01, revisión 28, con fecha de revisión del 20/febrero/2024, donde se establecen 6 objetivos institucionales para los cuales se tienen definidos indicadores asociados a cada objetivo. Se muestra los resultados del cumplimiento de los objetivos en la revisión por la dirección.</p>	N/A	N/A
6.3	<p><i>Planificación de los cambios</i></p> <p>Se está realizando un cambio en los programas educativos derivado de disposiciones de la Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas con la finalidad de alinear los planes de estudio.</p> <p>Se muestra la 1° reunión grupo de trabajo AST DGUTYP del 06/03/2024 y la 2° reunión del 07/03/2024.</p>	N/A	N/A
7 7.1	<p><i>Apoyo</i></p> <p><i>Recursos</i></p> <p>Se observa la asignación y mantenimiento de los recursos para la operación del servicio a través de los procesos de licitación, adquisiciones, mantenimiento, servicio educativo, entre otros en donde se valida que hay recursos asignados para la universidad y con esto llevarse a cabo la provisión de los servicios educativos. Se observa conformidad.</p>	N/A	N/A
7.1.2	<p><i>Personas</i></p> <p>Se muestra el procedimiento Reclutamiento, selección, contratación y promoción de personal REH-RSP-P01 Rev. 40 en donde se establece el proceso para reclutar, seleccionar, contratar y promover personal para la universidad.</p> <p><u><i>TSU Terapia Física</i></u></p> <p>No. de nómina: 4091</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de Reclutamiento de Personal RSP-P01-F01 del 25/10/2023. • Evaluación de Clase Muestra para Aspirante a Docente RSP-P01-F04 del 31/10/2023 de Secretaria Académica, 1° evaluador especialista, 2° evaluador especialista y Promedio general validado por RH. • Certificado de Licenciatura Acupuntura Humana Rehabilitatoria • Carta de recomendación laboral 3 años • No cuenta con título y cédula profesional 	N/A	N/A



	<p>No. de nómina: 4092</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitud de Reclutamiento de Personal RSP-P01-F01 del 20/10/2023. Evaluación de Clase Muestra para Aspirante a Docente RSP-P01-F04 del 31/10/2023 de Secretaria Académica, 1° evaluador especialista, 2° evaluador especialista y Promedio general validado por RH. Título y Cédula Lic. en Ing. en Desarrollo y Gestión de Software Cartas de recomendaciones laborales 3 años 		
<p>7.1.3</p>	<p><u>Infraestructura</u> <u>Tecnologías de la Información</u> Se muestra el procedimiento Mantenimiento preventivo de equipo de cómputo LAC-MEC-P02 Rev. 24 en donde se establece el proceso para realizar mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo. Se muestra el Programa de Mantenimiento Preventivo 2023 MEC-P02-F01 Rev. 9 en donde se programan las fechas de mantenimiento a equipos de cómputo. Se muestra la evidencia de mantenimiento en donde se registra el departamento, cubículo, usuario, modelo de equipo, inventario de equipo, fecha, observación y firma de conformidad de las siguientes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento Preventivo de Equipos de Cómputo MEC-P02-F02 Rev. 12 del 17 al 21 de julio de 2023 del área de Servicios Escolares Mantenimiento Preventivo para Laboratorios de Cómputo MEC-P02-F03 Rev. 8 del 27 de abril de 2023 del edificio E-101 Mantenimiento Preventivo para Laboratorios de Cómputo MEC-P02-F03 Rev. 8 del 27 de abril de 2023 del edificio H-208 <p>Se muestra el Procedimiento Centro de Atención en Redes y Soporte SSI-CAR-P01 Rev. 16 en donde se establece el proceso para realizar mantenimiento correctivo a través de una solicitud de ticket. Se revisaron los siguientes tickets atendidos: 18606 y 18608.</p> <p><u>División Ingeniería</u> <u>Coordinación de Taller Pesado</u> Se muestra el Calendario condensado de los meses de octubre, noviembre y diciembre 2023 del Laboratorio Pesado en donde se colocan los programas de mantenimiento a los equipos del taller pesado, así como el análisis de las tareas programadas por mes vs las tareas realizadas por mes y las evidencias del sistema. Se revisaron las siguientes evidencias de mantenimiento a equipos del taller pesado:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fresadora Universal FU-300 EIN-FU-01- octubre 2023 Máquina de soldar Infra TIG MI-2-300-CA/CD-AF-MASS001 – octubre 2023 Centro de Maquinado vertical Boxford 300 VC – noviembre 2023 Compresor 108 L T Evans EIN-CP-01 – diciembre 2023 Sierra cinta CN Doall EIN/SN001 – diciembre 2023 <p><u>Instalaciones y Servicios Generales</u> Se muestra el Procedimiento Programar, ejecutar y controlar el mantenimiento y los servicios generales MSG-PEC-P01 Rev. 23 en donde se establece la programación de mantenimiento a las instalaciones y servicios generales. Se muestra el Programa Anual de Mantenimiento y Servicios Generales 2023 PEC-P01-A01 Rev. 12 en donde se programan las actividades de mantenimiento de las instalaciones. Se revisaron las siguientes evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Revisión de Tableros Eléctricos – junio 2023 Revisión de extintores – Acta de Entrega-Recepción de bienes y/o servicios, gestión de pago y evaluación de conformidad RAD-P02-F01 del 31/05/2023 del proveedor Jorge Carlos Ávila Sánchez Revisión de extintores – 11/05/2023 	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>



	<ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento a transformadores – Acta de Entrega-Recepción de bienes y/o servicios, gestión de pago y evaluación de conformidad RAD-P02-F01 del 30/08/2023 del proveedor Herco Workers Revisión para Mantenimiento de Paneles Solares – 08/11/2023 <p><u>División Turismo</u> <u>Coordinación de Taller Turismo</u> Se cuenta con un almacén de equipos y materiales para los talleres de la división de turismo en donde se resguarda el material y equipo y se da mantenimiento a los mismos. Se revisaron las siguientes evidencias de mantenimiento a través del Historial del equipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mesa para masaje – Mantenimiento bianual Electroestimulador de acupuntura – Mantenimiento anual Equipo de cavitación y radiofrecuencia - Mantenimiento anual 		
7.1.4	<p>Ambiente para la operación de los procesos Se mantiene el ambiente para la operación de los procesos a través de las condiciones físicas apropiadas para la prestación de los servicios educativos, salones de clase, laboratorios, talleres, equipo utilizado para las prácticas, aire acondicionado, mobiliario, entre otros. Adicional la universidad cuenta con certificación en la norma de igualdad laboral y no discriminación NMX-R-025-SCFI-2015.</p>	N/A	N/A
7.1.5	<p>Recursos de seguimiento y medición Se utiliza el sistema escolar (SIU) en donde se da seguimiento a los estudiantes a través de los módulos de control escolar, control de pagos, control de calificaciones, entre otros. Adicional se cuenta con la intranet en donde se establece la documentación del sistema de gestión de calidad. Se utiliza el sistema MP para el mantenimiento a los equipos de los talleres pesados. Se utiliza el sistema SUII en donde se lleva a cabo la solicitud de adquisición de bienes y/o servicios.</p>	N/A	N/A
7.1.5.2	<p>Trazabilidad de las mediciones Se determina como requisito no aplicable, Ver 4.3</p>	N/A	N/A
7.1.6	<p>Conocimientos de la organización <u>Capacitación</u> Se muestra el Procedimiento Capacitación y Desarrollo del Personal Administrativo y Docente REH-CDP-P03 Rev. 26 en donde se establece el proceso para capacitar y desarrollar al personal de la universidad. Se determina que se realizará una evaluación de experiencia de aprendizaje en cursos con duración mayor a 5 h. Se muestra el Programa Anual de Capacitación para el desarrollo humano CDP-P03-F01 Rev. 11 2023 en donde se establece la programación de cursos del año 2023. Se revisaron las siguientes evidencias de capacitación de acuerdo al programa: Se revisaron los siguientes registros de los siguientes cursos: Registro de asistencia a eventos CDP-P03-F02 y Evaluación de experiencia de aprendizaje CDP-P03-F03</p> <ul style="list-style-type: none"> Calidad en el servicio – Fecha: 11 y 12/07/2023 Diplomado de Auditoría Gubernamental y Control Interno – Duración 4 meses – En proceso Trabajo en Equipo – Fecha: 29 y 30/06/2023 <p>Se muestra el Registro de Capacitación Específica SCE-I01-F02 el cual se actualiza de manera continua con la información de las capacitaciones de los profesores de tiempo completo, profesores de asignatura y personal administrativo. Se revisaron las evidencias de capacitación de profesor de tiempo completo de los siguientes cursos: Masculinidades del 31/08/2023 Código de ética y Anticorrupción del 07/08/2023 del profesor Kermin Santoyo</p>	N/A	N/A
7.2	<p>Competencia Se revisaron los siguientes expedientes de personal de acuerdo a las siguientes carreras:</p> <p><u>División Ingeniería</u></p>	N/A	N/A



	<p>Profesor/a de Tiempo Completo Asociado C No. de nómina: 3233 Maestría en Administración de Sist. de Calidad Título y Cédula Ing. Industrial y de Sistemas Fecha de ingreso: 01/09/2014</p> <p>Profesor/a de Tiempo Completo Asociado C No. de nómina: 2799 Maestría en Ciencias con especialidad en Sist. de Calidad y Productividad Título y Cédula Ing. Industrial Fecha de ingreso: 01/09/2010</p> <p>Profesor/a de Tiempo Completo Asociado C No. de nómina: 3733 Maestría en Biotecnología Productiva Título y Cédula Ing. Bioquímico Ambiental Fecha de ingreso: 16/05/2023 Constancias de conocimientos de 202 y 2022</p> <p>Profesor/a de Asignatura No. de nómina: 4072 Título Jefe de Máquinas Experiencia 6 años</p> <p>Profesor/a de Asignatura No. de nómina: 4098 TSU en Tecnologías de la Información Experiencia 6 años No cuenta con título y cédula profesional</p> <p>Profesor/a de Tiempo Completo Asociado C No. de nómina: 2717 Maestría en Ciencias de la Comunicación Título y Cédula Ing. en Sistemas Computacionales Fecha de ingreso: 01/09/2010</p> <p><u>División Turismo</u> <u>Terapia Física</u> Profesor/a de Tiempo Completo Asociado C No. de nómina: 3339 Maestría en Ciencias de la Educación Título y Cédula Lic. en Acupuntura Médica y Rehabilitación Integral Fecha de ingreso: 18/10/2017</p> <p>Profesor/a de Asignatura No. de nómina: 4063 Título y Cédula Lic. en Terapia Física Experiencia 3 años</p>		
	<p><i>Contrario a lo documentado en el Manual de Descripción UTC-DI-MDP Rev. 18 y la Solicitud de Reclutamiento de Personal RSP-P01-F01 en donde el perfil de puesto establece contar con título y cédula profesional para profesores de asignatura, no se presenta evidencia de lo anterior para los expedientes: 4098 y 4091.</i></p>		1
7.3	<p><i>Toma de conciencia</i> Dentro de la inducción a la universidad se realiza una evaluación del sistema de gestión de calidad con base en la información del sistema y se determina que en caso de no cubrir con</p>	N/A	N/A



	el 100% en la evaluación se programa al personal con el área de calidad para un reforzamiento. Adicional se comunica la política, objetivos de calidad, misión y visión de la institución a través de los medios de comunicación.		
7.4	<p>Comunicación</p> <p><u>Difusión y Captación</u></p> <p>Se muestra el Procedimiento Difusión Institucional DYD-DIN-P en donde se establece el proceso para realizar la difusión y captación de estudiantes a través de publicaciones por medios electrónicos, así como la difusión de manera interna.</p> <p>Se muestra el correo electrónico del 30/01/2024 como solicitud de diseño del curso "Formación de Líderes" y correo del 05/03/2024 como difusión del mismo.</p> <p>Se muestra el correo electrónico del 07/03/2024 como solicitud de difusión de la reunión de auditoría de recertificación del SGC.</p> <p>Se muestra el correo electrónico del 01/02/2024 como solicitud de difusión de la actualización del procedimiento del área de inglés.</p> <p>Se muestra el correo electrónico del 23/07/2023 como solicitud de difusión de la misión, visión, política de calidad y política de gestión de riesgos.</p>	N/A	N/A
7.5	<p>Información documentada</p> <p>Se presenta el documento Control de Documentos y Registros CAD-CDD-P05, Rev. 25, con fecha de revisión del 01/noviembre/2023, donde se establece el procedimiento para la creación y actualización de los documentos. Se muestra la Lista Maestra de documentos CDD-P05-F01 en donde se registra la dirección, área, documento, requisito de norma, código, no. de revisión, fecha de revisión, título del documento, responsable y tipo de archivo. Se cuenta con una intranet en donde los usuarios dentro del alcance pueden consultar sus documentos en formato pdf, el control de cambios se identifica a través de un recuadro en cada documento con el control de cambio y de versión. No se cuenta con documentos obsoletos ya que se sustituye en la intranet la versión vigente, el control de los documentos externos se lleva a cabo a través del listado maestro de control de documentos externos. Se observa conformidad.</p>	N/A	N/A
8.1 8.2	<p>Operación</p> <p>Planificación y Control Operacional</p> <p>Requisitos para los productos y servicios</p> <p><u>Servicios Estudiantiles</u></p> <p><u>Admisión</u></p> <p>Se muestra el Proceso para examen de admisión a través de la página web de la universidad en el módulo de aspirantes en donde se establecen los requisitos para la aplicación de examen de admisión.</p> <p>Se muestra la Instrucción de Inscripción y Reinscripción SEE-INSRE-I04 Rev. 8 en donde se establece el proceso para inscripción y reinscripción a la institución. Se establecen los siguientes documentos a entrega para inscripción:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprobante original de pago • 2 fotografías auto adheribles • Acta de nacimiento • Certificado de bachillerato • CURP • Carta de autenticación • Cédula de Inscripción INS-I04-F01 <p>Se muestra la convocatoria del 3° examen para el Cuatrimestre septiembre diciembre 2023 en donde se establecen los resultados del examen y su asignación al salón correspondiente.</p> <p><u>Inscripción</u></p> <p>Se revisaron los siguientes expedientes de inscripción de TSU Mantenimiento Área Naval: Matrícula 23332051 Matrícula 23332058</p> <p><u>Reinscripción</u></p>	N/A	N/A



	<p>Se revisaron los siguientes expedientes de inscripción de TSU en Turismo de Salud y Bienestar: Matrícula 23357061 Matrícula 21352226</p> <p>Se revisaron los siguientes expedientes de inscripción de Ing. en Desarrollo y Gestión de Software: Matrícula 20393119</p> <p>Redes y Ciberseguridad: Matrícula 21394140</p> <p><u>Difusión y Captación</u> Se muestra el Procedimiento Captación de Estudiantes de Nuevo Ingreso DYC-CDE-P01 Rev. 2 en donde se establece captar egresados de las diferentes instituciones de nivel medio superior, promoviendo el modelo y oferta educativa. Se muestra el Plan de Captación anual de septiembre 2023 - 2024 en donde se establece el proceso para la captación de aspirantes. Se muestra el Reporte de Inscritos del 26/09/2023 que envía servicios escolares a difusión y captación en donde se establece el reporte de inscritos por programa educativo en septiembre 2023. Se muestra los resultados de la encuesta de nuevo ingreso 2023 en donde se evalúan aspectos relacionados a la efectividad de la comunicación de la captación.</p>		
8.3	<i>Diseño y desarrollo de los productos y servicios</i> <i>Se determina como requisito no aplicable, Ver 4.3</i>	N/A	N/A
8.4 8.4.2 8.4.3	<p><i>Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</i></p> <p><i>Tipo y Alcance del Control</i></p> <p><i>Información para los proveedores externos</i></p> <p><u>Recursos Materiales</u> <u>Licitación Pública</u> Se muestra el procedimiento Adquisiciones a través de Licitación Pública REM-RAD-P04 Rev. 17 en donde se establece el proceso para realizar adquisiciones de materiales productos o servicios con base en una licitación. Se muestra el Calendario para llevar a cabo el proceso de Adquisiciones por Concurso 2023 en donde se establece la programación para realizar licitaciones en el periodo anual.</p> <p>Se muestra el proceso de licitación No. LA-923055981-E1-2023 para el servicio de jardinería, limpieza e higiene especializada Edificio "F" Gastronomía y Seguridad Privada en Edificios de acuerdo a las partidas del Anexo 1. Este proceso abarca las siguientes partidas: Partida 1 Jardinería Partida 2 Limpieza e Higiene Partida 3 Limpieza e Higiene Especializada en Edificio "F" Gastronomía Partida 4 Seguridad Privada en Edificios</p> <p>Se muestra el Acta de Junta de aclaraciones del 17/02/2023 con los proveedores participantes interesados. Se muestra el Acta de Apertura de la presentación de propuestas técnico-económicas del 24/02/2023 en donde se reciben las propuestas de los candidatos. Bulsak S.A. de C.V. – Partida 2 Shinydrop – Partidas 1, 2 y 3 Multisistemas Uribe – Partida 4</p> <p>Se muestra el Acta de notificación del fallo del 28/02/2023 en donde se declararon desiertas las partidas por lo que se adjudicaron de manera directa.</p>	N/A	N/A



	<p><u>Adjudicación Directa</u> Se muestra el procedimiento Realizar Adquisiciones Directas REM-RAD-P02 Rev. 25 en donde se establece el proceso para llevar a cabo adquisiciones directas de bienes y/o servicios. Se muestra la Solicitud de Adquisición de un Bien o Servicio CPR-P01-F01 para el servicio de limpieza del mes de enero de 2023. Se muestra el Contrato de servicio por el mes de enero 2023 y el adendum de contrato por el mes de febrero 2023. Así como las evidencias por parte del proveedor de los meses de enero y febrero 2023. Proveedor: Shinydrop Construcción y Mantenimiento – Limpieza e Higiene / Limpieza e Higiene Especializada / Jardinería</p> <p>Se muestra la Solicitud de Adquisición de un Bien o Servicio CPR-P01-F01 para el servicio de vigilancia del mes de marzo de 2023. Se muestra el contrato con el proveedor que abarca del mes de marzo 2023 a diciembre 2023.</p> <p>Se muestra el Contrato de servicio por el mes de enero 2023 y el adendum de contrato por el mes de febrero 2023. Así como las evidencias por parte del proveedor de los meses de enero y febrero 2023. Proveedor: Shinydrop Construcción y Mantenimiento – Limpieza e Higiene / Limpieza e Higiene Especializada / Jardinería</p> <p><u>Selección y Evaluación de Proveedores</u> Se muestra el procedimiento Evaluar y Seleccionar Proveedores REM-ASM-P01 Rev. 20 en donde se establece el proceso para la selección y evaluación de proveedores en la institución. Se establece que el proveedor se selecciona con base en las condiciones técnicas y económicas y la evaluación. Se muestran las siguientes evidencias de evaluación de proveedores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta de Entrega-Recepción de Bienes y/o servicios, gestión de pago y evaluación de conformidad RAD-P02-F01 Rev. 2 del mes de enero 2023 del proveedor Shinydrop. • Acta de Entrega-Recepción de Bienes y/o servicios, gestión de pago y evaluación de conformidad RAD-P02-F01 Rev. 2 del proveedor SERPROSEP. 		
	<p>Contrario a lo establecido en el procedimiento Seleccionar y Evaluar a Proveedores REM-ASM-P01 Rev. 20 no se presenta evidencia de la evaluación de los proveedores SERPROSEP S.A. de C.V. y Factual Services al final del ejercicio presupuestal 2023 en el formato ASM-P01-F02.</p> <p>Se muestra la acción AC-AE-01-24 en donde se determina la causa raíz y se establecen las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis del procedimiento REM-ASM-P01 con el fin de actualizarlo y considerar lo que realmente se llevará a cabo y que brinde los mejores resultados para poder evaluar a todos los proveedores • Actualizar el procedimiento REM-ASM-P01 con base en el análisis realizado, enviando al área de calidad para su validación y publicación • Se dará seguimiento y verificará el cumplimiento en tiempo y forma con lo descrito en el procedimiento para que todos los proveedores sean evaluados 		2
<p>8.5 8.5.1</p>	<p>Producción y provisión del servicio Control de la Producción y de la provisión del servicio <u>División Ingeniería</u> <u>TSU Mantenimiento Área Naval</u> Se muestra la Distribución Cuatrimestral de la Carrera de Técnico Superior Universitario en Mantenimiento Área Naval en Competencias Profesionales del Plan de estudios vigente en septiembre de 2018.</p> <p><u>Ingeniería en Redes Inteligentes y Ciberseguridad en Competencias Profesionales</u> Se muestra la Distribución Cuatrimestral de la Carrera de Técnico Superior Universitario en Ingeniería en Redes Inteligentes y Ciberseguridad en Competencias Profesionales.</p>	N/A	N/A



Ingeniería en Desarrollo y Gestión de Software

Se muestra la Distribución Cuatrimestral de la Carrera de Técnico Superior Universitario en Mantenimiento Área Naval en Competencias Profesionales del Plan de estudios vigente en septiembre de 2020.

Se muestra el Perfil Docente DCA-P02-F01 Rev. 14 del docente Cruz Cruz Ricardo Antonio de PA.

TSU Mantenimiento Área Naval

Secuencias Didácticas

Se muestra la Secuencia Didáctica de la asignatura de Introducción al Mantenimiento en donde se establece la metodología para la evaluación y seguimiento a las actividades de la clase.

Se muestra el Plan de Estudios de la Asignatura de Introducción al Mantenimiento F-CAD-SPE-28-PE-5B-03-A1 en donde se establece las competencias, cuatrimestre, horas técnicas, horas prácticas, horas totales, objetivo de aprendizaje, proceso de evaluación y referencias bibliográficas.

División Turismo

TSU Terapia Física

Se muestra el Procedimiento Seguimiento al Proceso de Enseñanza Rev. 22 en donde se establece el proceso para supervisar el proceso de enseñanza aprendizaje a realizar durante la praxis docente.

Se muestra la Instrucción de Trabajo Observación de clase SA-ODC-I06 Rev. 8 en donde se establece el proceso para poder llevar a cabo la observación en clase de los profesores.

Se muestran los horarios de los cuatrimestres 1° y 4° de Terapia Física de la División de Turismo.

Se muestra la Evaluación de clase muestra para aspirante a docente RSP-P01-F04 Rev. 13 del 31/10/2023.

Se muestra el Calendario Anual de Observaciones de Clase 2023 y 2024 en donde se establece el proceso de observación de clase de los profesores. Se muestra la observación de clase ODC-I06-F01 Rev. 4 del PTC del 01/03/2024.

Se muestra la Instrucción Proceso de Enseñanza SA-PDE-I05 Rev. 12 en donde se establece el proceso de enseñanza de los profesores.

Se muestra la difusión del Encuadre de la asignatura de Anatomía y Fisiología Humana I de los grupos TSB11 y TSB12.

División Ingeniería

Se muestra el Calendario Anual de Observaciones de Clase del periodo escolar septiembre 2022 a agosto 2023 en donde se establece la programación de observación de clases de la división.

Titulación

Se muestra el Procedimiento Registro de Titulación Electrónica SES-RET-P08 Rev. 37 en donde se establece el proceso para llevar a cabo la titulación de egresados.

Se muestra la Guía para Trámite de Titulación de enero abril 2024 y septiembre a diciembre 2023 en donde se notifica a los estudiantes el proceso y la documentación necesaria para llevar a cabo el proceso de titulación.

Se revisaron los siguientes expedientes (matrículas) de las siguientes carreras:

TSU Mantenimiento Área Naval

20332079 - Recepción de documentos para trámite de Titulación RET-P08-F04 del 21/12/23

20332076 - Recepción de documentos para trámite de Titulación RET-P08-F04 del 19/12/23

TSU Terapia Física



	<p>21358160 - Recepción de documentos para trámite de Titulación RET-P08-F04 del 19/12/23 21358118 - Recepción de documentos para trámite de Titulación RET-P08-F04 del 19/12/23</p> <p><u>Ing. Redes y Ciberseguridad</u> 19394046 - Recepción de documentos para trámite de Titulación RET-P08-F04 del 19/04/23 19394057 - Recepción de documentos para trámite de Titulación RET-P08-F04 del 20/04/23</p> <p><u>Ing. Desarrollo y Gestión de Software</u> 19393097 - Recepción de documentos para trámite de Titulación RET-P08-F04 del 19/04/23 19393045 - Recepción de documentos para trámite de Titulación RET-P08-F04 del 20/04/23</p> <p>Se cuenta con el registro Entrega de Documentos de Titulación RET-P08-F05 en donde se establece la evidencia para entrega de documentos una vez entregado el título electrónico.</p>		
8.5.2	<p><u>Identificación y Trazabilidad</u> <u>Servicios Estudiantiles</u> Se identifica y da trazabilidad al servicio educativo a través del número de matrícula de los estudiantes.</p>	N/A	N/A
8.5.3	<p><u>Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</u> <u>Servicios Estudiantiles</u> Se cuenta con un aviso de privacidad dentro del SIU en donde se establece los lineamientos para el acceso a los datos personales del alumno, así como su tratamiento con respecto a pérdida, daño u otro con respecto a su información.</p>	N/A	N/A
8.5.4	<p><u>Preservación</u> <u>Servicios Estudiantiles</u> Se establece el realizar la digitalización de documentos oficiales y generales y se devuelven de inmediato, generando el expediente electrónico de cada alumno(a), archivándolo en carpetas digitales. Se resguarda por matrícula y carreras el expediente digitalizado del(a) Alumno(a) en el servidor de servicios escolares, se mantiene un histórico de matrículas.</p>	N/A	N/A
8.5.5	<p><u>Actividades posteriores a la entrega</u> <u>Registro y seguimiento a egresados</u> Se muestra el Procedimiento Registro y seguimiento de Egresados(as) GEM-SEG-P03 Rev. 22 en donde se establece el proceso de registro y seguimiento a egresados. Se muestra el Plan de Trabajo Anual 2023 en donde se establece el programa de trabajo para el registro y seguimiento a egresados de la generación 2021-2023 y 3 generaciones anteriores. Se utiliza el sistema Access para resguardar la información de los egresados por generación.</p> <p><u>Actualización de datos de egresados</u> Se realiza la actualización de datos de egresados de las generaciones anteriores con base en una muestra definida para cada programa educativo en donde se solicitan los siguientes datos: Nombre, apellido, carrera, generación, referencias, tiempo laboral y tiempo en conseguir empleo, trabajo actual, datos del trabajo actual, área, puesto, salario mensual, jefe directo, puesto del jefe, contacto de la empresa, trabajos de lo que estudiaste, en caso de continuidad de estudios (datos de la institución y cursos de interés. Posteriormente se envía a la Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas los datos recabados en la encuesta de actualización.</p> <p><u>Educación Continua y Centro de Idiomas</u> <u>Planeación de Cursos</u> Se muestra el Procedimiento EDC-PEC-P02 Planeación y Evaluación de Cursos de Educación Continua y Centro de Idiomas Rev. 11 en donde se establece el proceso para la planeación y evaluación de datos de entrada para la generación del programa de capacitación anual a externos. Se muestra el Concentrado de la DNC derivado de las 3 fuentes de información obtenida para la recopilación de datos para alimentar el programa (Formato de Análisis de evaluación de</p>	N/A	N/A



	<p>satisfacción de cursos EJC-P01-F02, Cédula de Egresos y encuesta aplicada a las partes interesadas externas).</p> <p>Se muestra el Plan de Trabajo enero diciembre 2023 en donde se establece la programación de cursos a realizar en el año 2023.</p> <p>Se muestra el Procedimiento EDC-PEC-P01 Ejecución de cursos de educación continua y centro de idiomas Rev. 17 en donde se establece el proceso para organizar cursos, talleres, formación profesional por la UT. Se revisaron los siguientes cursos y sus evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Idioma Inglés – 14 de enero de 2023 al 29 de abril de 2023 • Excel Intermedio Asur 2023 - 18 al 20 de diciembre de 2023 • Curso de verano UT kids 2023 – 31 de julio al 11 de agosto de 2023 <p>Evidencias de cada curso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria • Temario • Orden de evento (en el caso de realizar el curso en instalaciones de) • Lista de asistencia de curso • Cédula de inscripción (muestreo de participantes) • Hoja de Evaluación <p>Se muestra la convocatoria para Instructores/as de Cursos y Talleres para el 2023 en donde se convoca a los instructores internos y externos a participar en el Programa de capacitación dentro de otros elementos se establece la siguiente evidencia de competencia. Se revisó la siguiente evidencia de los instructores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Constancia de tener al menos 1 año de antigüedad como instructor • CV actualizado <p>Se observa conformidad.</p>		
8.5.6	<p><i>Control de los cambios</i> <i>TSU Terapia Física / TSU Mantenimiento Área Naval / Ing. en Desarrollo y Gestión de Software / Ingeniería en Redes Inteligentes y Ciberseguridad</i></p> <p>Los cambios se pueden gestionar derivados de error de dedo en el registro de calificaciones en donde en el sistema SIU se realiza la corrección de dato y se modifica en el sistema.</p>	N/A	N/A
8.6	<p><i>Liberación de los productos y servicios</i> <i>TSU Terapia Física / TSU Mantenimiento Área Naval / Ing. en Desarrollo y Gestión de Software / Ingeniería en Redes Inteligentes y Ciberseguridad</i></p> <p>La liberación de los servicios se lleva a cabo a través del proceso de registro de calificación de los estudiantes por parcial en donde con base en las evidencias que presenta el estudiante para el saber, ser y hacer se evalúa cada parcial de los cuatrimestres.</p> <p>Se realiza una evaluación al personal docente con base en los siguientes aspectos Docencia, Tutoría, Investigación y Gestión. por parte de la dirección de división.</p>	N/A	N/A
8.7	<p><i>Control de las salidas no conformes</i></p> <p>Se identifican como salidas no conformes los incumplimientos a los planes de estudio sin justificación de acuerdo con la planeación de los profesores, el no cumplir con la planificación del cuatrimestre, no realizar observaciones de clase a los profesores de nuevo ingreso, entre otros. Se establece en la revisión por la dirección salidas no conformes derivado de la auditoría de servicios en donde se identificaron con menor calificación el servicio de cafetería para lo cual se estableció una acción correctiva para la dirección de administración y finanzas que aún está en proceso.</p>	N/A	N/A
9 9.1 9.1.2	<p><i>Evaluación del desempeño</i> <i>Seguimiento, medición, análisis y evaluación</i> <i>Satisfacción del cliente</i> <i>Calidad</i></p> <p>Se cuenta con un sistema operativo de sugerencias para reporte de quejas, sugerencias y felicitaciones implementado a partir del 21/09/23.</p>	N/A	N/A



	Se recibieron 133 quejas en el año, 26 sugerencias y 8 reconocimientos en el año. Para el cuatrimestre septiembre a diciembre se obtiene un índice de satisfacción del 97%.		
9.1.3	Análisis y evaluación Se realiza el análisis y la evaluación de los datos derivados de diferentes fuentes de información y en las diferentes áreas como encuestas de satisfacción de clientes, cédula de egresados, encuestas a clientes externos para programación de cursos en educación continua, observación de clase en el proceso de enseñanza aprendizaje, indicadores para el cumplimiento de objetivos, información de acciones correctivas y de mejora, tutorías, evaluación de desempeño docente, entre otros. Todo esto se revisa y analiza en la revisión por la dirección.	N/A	N/A
9.2	Auditoría Interna Se muestra el Procedimiento Auditoría Interna CAD-AIN-P03 Rev. 25 en donde se establece el proceso de auditoría interna con base en la programación establecida. Se revisaron las siguientes evidencias derivadas de la auditoría interna 2023. La auditoría se realizó del 26 de junio al 10 de julio de 2023: <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Auditoría Interna AIN-P03-F02 • Lista de verificación AIN-P03-F03 de los procesos de División Turismo y División Ingeniería • Reporte de hallazgos AIN-P03-F04 • Informe de auditoría interna AIN-P03-F05 Derivado de la auditoría interna se detectaron 7 nc mayores, 13 nc menores y 48 oportunidades de mejora. Se revisó la evidencia de la competencia del auditor líder Jorge Luis Rodríguez Maza. Se observa objetividad e imparcialidad durante el ejercicio de auditoría.	N/A	N/A
9.3	Revisión por la dirección Se establece realizar la revisión por la dirección de manera cuatrimestral. Se muestra la Revisión por la Dirección septiembre a diciembre 2023 en donde se observa la consideración de los elementos con respecto a la norma de referencia, así como las salidas con respecto a la misma. Se muestra la Minuta de acuerdos con las salidas de la revisión por la dirección RPD-P01-F02 Rev. 8	N/A	N/A
10 10.2	Mejora No conformidad y acción correctiva Se cuenta con un sistema de Acciones correctivas en electrónico en donde se lleva el registro de las acciones correctivas y su análisis de causa raíz. Se revisaron las siguientes acciones correctivas y de mejora: AC-AE-01-24 – Auditoría Externa Renovación AC-AE-01-23 – Auditoría Externa 2° vigilancia OM-TUT-05-22 – Oportunidad de mejora	N/A	N/A
10.3	Mejora continua <u>Secretaría Académica</u> Se muestra el procedimiento Acciones de Mejora para Profesores SA-AMP-I07 Rev. 6 en donde se establece el proceso para la entrega de acciones de mejora como resultado de la evaluación de desempeño. Derivado de la evaluación integral conformada por la opinión de los estudiantes, observación de clase (par), tutoría y el director de división. No se detectaron profesores que requirieran acciones de mejora. <u>Acciones correctivas y de mejora</u> Se muestra la acción OM-TUT-05-22 del 14/10/2022 para realizar reuniones con direcciones de división académica para acuerdos en seguimiento a tutores y tutoras la cual fue cerrada y atendida.	N/A	N/A

NOTA: En caso de requerirse mayor detalle, favor de solicitarlo directamente a Factual Services, S.C.



Uso de marca

No se hace uso de la marca del organismo de certificación, sin embargo, si se hace uso del no. de certificado como referencia del estatus de certificación de la universidad en diferentes medios de publicación física y electrónica. Se observa conformidad.

Conclusiones sobre el grado de confianza y desarrollo de la auditoría

Se otorgaron por parte de la **Universidad Tecnológica de Cancún** todas las facilidades necesarias para ejecutar la auditoría. Se evaluaron documentos y registros, así también se efectuaron entrevistas retroalimentando al término de la misma al auditado. Se evaluó y verificó tanto el nivel de conocimiento como la efectividad del sistema de gestión contra la norma de referencia, así mismo la implantación de los procedimientos de trabajo correspondientes a las funciones del personal.

Grado de Confianza de Auditorías Internas:

Ver 9.2

Grado de Confianza de la Revisión por la dirección:

Ver 9.3

Desempeño de Auditorías Previas:

No conformidades		Requisito 4	Requisito 5	Requisito 6	Requisito 7	Requisito 8	Requisito 9	Requisito 10	Uso de Marca
Renovación	Etapa 1	-	-	-	-	-	-	-	-
	Etapa 2	-	-	-	-	-	-	-	-
Mantenimiento 1		-	-	-	-	-	-	-	-
Mantenimiento 2		-	-	-	7.1.3 Ncm cerrada	-	-	-	-
Renovación	Etapa 1	-	-	-	-	-	-	-	-
	Etapa 2	-	-	-	7.2 Ncm	8.4 Ncm aceptada	-	-	-

Al cierre de la presente auditoría	No Conformidad Mayor	No Conformidad Menor
Total abiertas	0 (cero)	1 (una) aceptada y 1 (una) abierta

Comentarios globales de la capacidad de cumplimiento del sistema de gestión

Se auditó el sistema documental y al personal involucrado dentro del alcance establecido, con el objeto de verificar el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 / NMX-CC-IMNC-9001-2015, se detectaron **cero No Conformidades Mayores y dos No Conformidades Menores**, una que fue aceptada durante la auditoría y que se dará seguimiento en la próxima auditoría de vigilancia y otra para la que se otorgan 30 días hábiles para el envío de acciones correctivas a Factual Services para su revisión y aceptación por parte de un auditor.

Por lo anterior el equipo auditor recomienda que el Sistema de Gestión de Calidad de la **Universidad Tecnológica de Cancún** no continúe certificado bajo la norma **ISO 9001:2015** con el alcance mencionado anteriormente, hasta que se atiendan las no conformidades abiertas a través de acciones correctivas, una vez que se acepten las acciones se modifica la recomendación del equipo auditor.

La auditoría realizada, se basa en un proceso de muestreo de la información disponible por lo que no se garantiza la eficacia del sistema al 100%, dado que se cuenta con la incertidumbre correspondiente.

Opiniones Divergentes

N/A



(Esta hoja debe repetirse de acuerdo con el mismo número de seguimientos acciones que se generen)

Conclusiones de seguimiento de No conformidades

Para uso exclusivo del Auditor Líder		
	NCM	NCm
Al cierre (si existió seguimiento de no conformidades)		

Recomendación del Equipo Auditor

Reconocemos que la única entidad facultada para dar certificaciones es el Coordinador de Certificación, por lo que la siguiente recomendación debe tomarse solo como un elemento adicional en el análisis del expediente del cliente y, si así lo considera, puede omitirse del mismo.

En función a la evidencia encontrada nuestra recomendación es:

Para Certificaciones nuevas o Transición:

Otorgar el certificado	<input type="checkbox"/>
No otorgar el certificado	<input type="checkbox"/>

Para clientes certificados en visita de seguimiento o renovación:

Continuar con el certificado	<input type="checkbox"/>
Suspender el certificado	X
Cancelar	<input type="checkbox"/>
Continuar con el certificado y ampliar alcance	<input type="checkbox"/>
Continuar con el certificado y reducir alcance	<input type="checkbox"/>

Alcance Anterior:

Alcance Modificado:



FACTUAL SERVICES S.C.
CERTIFICACIÓN E INSPECCIÓN

Factual Services, S.C.
Informe de Auditoría
FSC-5R08

Página	17	de	17
--------	----	----	----

Fecha	14 de marzo de 2024
-------	---------------------

Para uso exclusivo del Coordinador de Certificación de Sistemas

Dictamen del Coordinador

Para Certificaciones nuevas o Transición:

Otorgar el certificado	<input type="checkbox"/>
No otorgar el certificado	<input type="checkbox"/>

Para clientes certificados en visita de seguimiento o renovación:

Continuar con el certificado	<input type="checkbox"/>
Suspender el certificado	<input type="checkbox"/>
Cancelar	<input type="checkbox"/>
Continuar con el certificado y ampliar alcance	<input type="checkbox"/>
Continuar con el certificado y reducir alcance	<input type="checkbox"/>

Alcance Anterior:

Alcance Modificado:

Observaciones:

Fecha: _____ **Firma:** _____