



FACTUAL SERVICES S.C.  
CERTIFICACIÓN E INSPECCIÓN

# Factual Services, S.C.

## Informe de Auditoría

**FSC-5R08**

Página

1

de

22

Fecha

16.03.2023

### Nombre de la empresa

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE CANCÚN**

No. de solicitud	Personal Involucrado	Sector	Norma aplicable	Fecha (día-mes-año)	
0040121/FS-2110412	365	37	ISO 9001:2015 / NMX-CC-9001-IMNC-2015	Inicio	14.03.2023
				Fin	16.03.2023

### Sitios auditados en la presente auditoría:

SM. 299 Mza. 5 Lote 1 Carretera Cancún – Aeropuerto km 11.5, Cancún, Quintana Roo, México, C.P. 77650.

### Tipo de Auditoría:

- Pre-auditoría  Certificación  Ampliación  Reducción  Renovación  Extraordinaria  
 2° 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
Lic. Carlos Abraham Ruiz Belmont	

### Identificación del Equipo Auditor

Lic. Carlos Abraham Ruiz Belmont	Auditor Líder (A1)
Lic. Erick Vázquez González	Experto Técnico (E)



FACTUAL SERVICES S.C.  
CERTIFICACIÓN E INSPECCIÓN

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

Página	2	de	22
Fecha	16.03.2023		

**Personal de la organización auditada**

Nombre	Puesto
Leidy Rossina Madera Moreno	Coordinadora de Calidad
Nelva Córdova Hernández	Jefa del Departamento de Servicios Escolares
Héctor Luis Soto Soto	Director de la División Económico-Administrativa
Virginia de la Cruz Guevara	Coordinadora Académica
Mariana Recio López	Directora de la División de Turismo
Randhy Mizzraim Yam Albornoz	Jefe de Departamento de Difusión y Captación
Mayra Hernández Aquino	Coordinadora de Titulación
Ruth Sánchez Gutiérrez	Jefa de Oficina de Contrataciones
Viviana Vázquez Lara	Jefa del Departamento de Recursos Humanos
Susana López González	Jefa de Oficina de Capacitación
Ana Lucía Méndez Estrella	Jefe de Oficina de Seguimiento de Egresados y Bolsa de Trabajo
Gilbert Alexis García Bahena	Jefe de Departamento de Recursos Materiales
Julio César Moreno Dzul	Encargado 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
<b>4</b> <b>4.1</b>	<p><b>Contexto de la organización</b> <b>Comprensión de la organización y de su contexto</b> Se presenta UTC-MGC-01 Manual del Sistema de Gestión de Calidad, R.26 con fecha 09/09/2022, en donde se establece el contexto de la Organización, incluyendo historia, servicios, modelo educativo basado en competencias, plan de estudios, la gente UT. Asimismo, declaran Política de Calidad, Política de Riesgos, Misión, Visión, Código de Ética y compromiso con el SGC. A dicha información se le da seguimiento a través de sus ejercicios de Revisión por la Dirección.</p> <p>Se observa conforme.</p>	N/A	N/A
<b>4.2</b>	<p><b>Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</b> Se presenta UTC-MGC-01 Manual del Sistema de Gestión de Calidad R.26 con fecha 09/09/2022, en donde se establece como partes interesadas las siguientes: INTERNAS: Directivos, Estudiantes, Personal Administrativo y Docente, Proveedores, Consejo Directivo, DGUTyP y Sector Productivo. EXTERNAS: Secretaría de Educación, Bachilleratos, autoridades, sociedad, comunidad, instituciones competidoras, organismos reguladores, padres de familia, egresados/as e Instituciones educativas nacionales e internacionales. Se cuenta con su debidas necesidades y expectativas de cada una de las mencionadas, y el</p>	N/A	N/A



	seguimiento es a través de la Revisión por la Dirección. Se observa conforme.		
<b>4.3</b>	<b>Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad</b> Se presenta UTC-MGC-01 Manual del Sistema de Gestión de Calidad, R.26 con fecha 09/09/2022, en donde se documenta el siguiente 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." Asimismo, se determina justificaciones de requisitos no aplicables, siendo: <ul style="list-style-type: none"><li>• 7.1.5.2 Trazabilidad de las Mediciones.</li><li>• 8.3 Diseño y desarrollo de los servicios.</li></ul> Se observa conforme.	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>
<b>4.4</b>	<b>Sistemas de gestión de la calidad y sus procesos</b> A través de su UTC-MGC-01 Manual del Sistema de Gestión de Calidad, R.26 con fecha 09/09/2022, se cuenta con tablas de procesos, considerando: Procesos Estratégicos: recursos y evaluación, Procesos Clave: ingreso y formación de estudiantes, Procesos de Apoyo: gestión de recursos, apoyo y educación continua. En cada una de estas tablas se registra entradas, salidas, procedimientos, objetivos, recursos, registro y responsables. Asimismo, se cuenta con el mapeo de estos, considerando entradas, interacción de dichos procesos y salidas. Se observa conforme.	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>
<b>5</b> <b>5.1</b> <b>5.1.2</b>	<b>Liderazgo</b> <b>Liderazgo y compromiso</b> <b>Enfoque al cliente</b> Se observa el liderazgo y compromiso de la Rectoría a través del establecimiento de la política de calidad, los objetivos e indicadores, la revisión por la dirección realizada al final de cada cuatrimestre, así como el enfoque al cliente mediante las encuestas de satisfacción aplicadas a personal administrativo, docente y estudiantes y el seguimiento a las quejas y sugerencias mediante el sistema SOS. Se observa conforme.	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>
<b>5.2</b>	<b>Política</b> A través de su UTC-MGC-01 Manual del Sistema de Gestión de Calidad, R.26 con fecha 09/09/2022, se tiene documentada la siguiente Política de Calidad: "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" Misma que se encuentra disponible a las partes interesadas por medio de su página web institucional <a href="http://www.utcancun.edu.mx">www.utcancun.edu.mx</a> dentro del apartado de filosofía, así como en protectores de pantalla del personal de la Universidad. Se observa conforme.	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>
<b>5.3</b>	<b>Roles, responsabilidades y autoridades en la organización</b> A través del UTC-DI-MDP Manual de Descripción y Perfiles de Puestos, R.15 con fecha 18/03/2021, se cuenta con el Organigrama Estructural vigente desde septiembre 2018 en donde se establece la línea de autoridad y las direcciones correspondientes dentro de la Universidad. Asimismo, en el mismo documento se cuenta con Perfiles y Descripciones de puesto para cada uno de ellos en donde se establece la escolaridad, formación y experiencia a cubrir, así como funciones generales y específicas correspondientes a cada uno de los mismos. Se observa conforme.	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>



6	<b>Planificación</b>	N/A	N/A
6.1	<p><b>Acciones para abordar riesgos y oportunidades</b></p> <p>Se cuenta con el Procedimiento CAD-ARO-P06 Administración de Riesgos y Oportunidades, R.1 con fecha 13/01/2023 en donde se informa como se administran los riesgos y oportunidades que sean necesarios abordar con la finalidad de asegurar que el SGC pueda lograr los resultados previstos en sus procesos, disminuyendo los efectos no deseados y lograr la mejora continua.</p> <p>Asimismo, se presenta ARO-P06-F02 Matriz de Riesgos, R.0 con fecha de revisión 13/01/2022, correspondiente al periodo 2022, en la cual se contempla de primera instancia la valoración de los riesgos, siendo: inaceptables, importantes, moderados, tolerables y aceptables.</p> <p>Dicha matriz se divide por área: Planeación, Secretaría Académica, Secretaría de Vinculación, Dirección de Extensión Universitaria y Servicios Estudiantiles, Dirección de Administración y Finanzas; registrando en cada uno de los apartados:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Fecha de identificación</li><li>• Departamento que le aplica</li><li>• Procedimiento</li><li>• Identificación y clasificación del riesgo</li><li>• Valoración del riesgo: frecuencia, puntuación, impacto y valoración</li><li>• Control: control y documentos</li><li>• Efectividad del control: aplicación, periodicidad y eficacia</li><li>• Riesgo residual: valoración e interpretación</li><li>• Accionables: acciones a seguir, responsable y fecha de implementación.</li></ul> <p>Dentro de la mismas se observan reevaluaciones de estos buscando minimizar lo mayor posible el riesgo según corresponda. Al momento se tienen registrados 100 riesgos y para el 2023 se han identificado 2 riesgos más. Se observa un avance del 100% en la implementación de accionables del 2019-2021, para el caso de los accionables del 2022, se cuenta con un avance del 72%. Se cuenta con 5 riesgos en niveles de importante (color verde) y moderado (azul).</p> <p>Se observa conforme.</p>		
6.2	<p><b>Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos</b></p> <p>A través de su UTC-MGC-01 Manual del Sistema de Gestión de Calidad, R.26 con fecha 09/09/2022, se tienen documentados los siguientes objetivos:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Garantizar la calidad en la enseñanza y pertinencia de los Programas Educativos a través de la acreditación ante organismos externos reconocidos por la Secretaría de Educación Pública, la afiliación con las asociaciones privadas relacionadas con cada una de las carreras, su incorporación a la modalidad Bilingüe Internacional y Sustentable, así como el desarrollo de Programas Educativos de Posgrado</li><li>2. Impulsar la investigación científica aplicada y el desarrollo tecnológico, a través de la consolidación de los cuerpos académicos y el logro del perfil deseable de los docentes de tiempo completo.</li><li>3. Promover la formación integral de los estudiantes a través del Programa Institucional de Tutorías, su participación en actividades artísticas, culturales y deportivas, que coadyuven a su permanencia y culminación de estudios en nuestra Universidad.</li><li>4. Establecer proyectos y alianzas interinstitucionales que fortalezcan la internacionalización institucional, fomenten el emprendimiento e innovación, generen una oferta de formación continua pertinente, promuevan la formación práctica de estudiantes y faciliten una inserción laboral exitosa de egresados.</li><li>5. Gestionar de manera eficiente, transparente e incluyente los recursos humanos, materiales y financieros coadyuvando al cumplimiento de metas de las áreas sustantivas de la Universidad.</li><li>6. Incrementar el grado de satisfacción de nuestros clientes en relación a los servicios de apoyo proporcionados por la Universidad.</li></ol>	N/A	N/A



	<p>Se midieron 14 indicadores de la MIR (Matriz de Indicadores de Resultados) de los cuales 13 estuvieron en semaforización verde y uno en rojo.</p> <p>Se observa conforme.</p>		
<b>6.3</b>	<p><b>Planificación de los cambios</b></p> <p>A través de su Revisión por la Dirección del periodo de septiembre-diciembre 2022 se detallan los cambios que afectan al SGC, teniendo como principal el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>En el periodo que se informa se actualizaron 37 documentos, entre ellos 20 procedimientos y 17 instrucciones de trabajo.</li></ul> <p>Para el caso de la Revisión por la Dirección del periodo mayo-agosto 2022, se declara el siguiente cambio:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Inducción de SOS para estudiantes, agregando el medio de plataforma educativa.</li></ul> <p>Y para el caso de la Revisión por la Dirección del periodo enero-abril 2022, se declara el siguiente cambio:</p> <p>Adecuación en la filosofía de la Universidad (misión y valores).</p> <p>Se reportan 3 bajas en el equipo de 5's</p> <p>Cambio de adscripción del Departamento de Captación y Difusión.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Actualización de 57 documentos, siendo 42 procedimientos y 15 instrucciones de trabajo.</li></ul> <p>Se observa conforme.</p>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>
<b>7</b> <b>7.1</b>	<p><b>Apoyo</b></p> <p><b>Recursos</b></p> <p>A través de la Revisión por la Dirección correspondiente al periodo de septiembre a diciembre de 2022, se revisa la adecuación de los recursos, se estableció la designación de recursos para artículos promocionales del SGC, semana integral y el presupuesto para auditoría externa de mantenimiento del SGC.</p> <p>Se observa conforme.</p>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>
<b>7.1.2</b>	<p><b>Personas</b></p> <p>Se presenta REH-RSP-P01 Procedimiento de Reclutamiento, Selección, Contratación y Promoción de Personal, R. 38 con fecha 28/02/2023 en el que se describen los lineamientos para reclutar, seleccionar, contratar y promover al personal competente para ocupar cargos dentro de la Universidad, con base en las necesidades y el perfil requerido, cumpliendo con las normas y disposiciones vigentes de la Universidad. Se toma la muestra de últimos ingresos, contando con los siguientes registros (un docente y un administrativo):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>RSP-P01-F01 Solicitud de Reclutamiento de Personal. 04/10/2022 y 14/02/2023</li><li>Puesto: Profesor de Asignatura, para la División Económico-Administrativo, materia Inteligencia de mercados. Y para el tema de administrativo: Técnico en Mantenimiento</li><li>RSP-P01-F04 Evaluación de Clase muestra para aspirante a docente con un promedio obtenido de 9.65. Fecha 31/01/2023</li><li>RSP-P01-F02 Ficha de integración de datos</li><li>RSP-P01-F06 Integración de Expediente</li><li>RSP-P01-F7 Entrevista de Actualización del Manual de Descripción y Perfil de Puesto.</li><li>RSP-P01-F05 Hoja de Trabajo de Selección para Docentes de Asignatura teniendo en los criterios de selección una puntuación favorable de 9.65 y para Técnico Administrativo de 9.</li><li>RSP-P01-F07 Solicitud de Compatibilidad de Empleos.</li></ul> <p>Se observa conforme.</p>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>
<b>7.1.3</b>	<p><b>Infraestructura</b></p> <p>Se cuenta con MSG-PEC-P01 Procedimiento Programar, Ejecutar y Controlar el Mantenimiento a los Servicios Generales, R.21 con fecha 22/05/2022. Dicho procedimiento</p>	<b>N/A</b>	<b>1/1</b>



	<p>menciona el uso de los siguientes documentos: PEC-P01-F02 Estimación de Necesidades para el Mantenimiento, se detecta al momento 55 actividades por realizar sin embargo no se observan vaciados en el formato correspondiente. PEC-P01-A01 Programa Anual de Mantenimiento y Servicios Generales, se presenta periodo 2022, al momento no se cuenta con el 2023. PEC-P01-F01 Informe de actividades del Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales.</p> <p>La recepción para la atención y seguimiento correspondiente a las actividades de mantenimiento pueden ser recibidas por memorándum enviado por correo electrónico, o bien, por medio del sistema CAMS, se presenta dentro del mismo las solicitudes correspondientes del día, categoría, estado departamento, asignado a, prioridad y fecha correspondiente. Al momento se observa únicamente la ejecución de mantenimientos correctivos.</p> <p>Para el caso de mantenimiento por terceros (servicios externos), se toma la siguiente muestra de solicitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• DAF/DMSG/810/2022 Servicio de reparación y mantenimiento de edificios Fecha: 19/12/2022</li><li>• DAF/DMSG/102/2023 Compra de 6 llantas (neumático) Fecha: 14/22/2023</li><li>• DAF/DMSG/810/2022 Mantenimiento correctivo de puertas automáticas del edificio H Fecha: 07/12/2022</li></ul> <p>Es posible validar dichos servicios a través de los siguientes registros: RAD-P02-F01 Acta de Entrega-Recepción de Bienes y/o Servicios, Gestión de Pago y Evaluación de Conformidad. CPR-P01-F01 Solicitud de Adquisición de un Bien o Servicio Evidencia fotográfica del servicio (antes y después).</p>		
	<p><b><i>Contrario a lo establecido en su MSG-PEC-P01 Procedimiento Programar, Ejecutar y Controlar el Mantenimiento a los Servicios Generales, R.21 con fecha 22/05/2022, se observa que en el presente periodo de 2023 no han generado los siguientes documentos:</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b><i>PEC-P01-F02 Estimación de Necesidades para el Mantenimiento</i></b></li><li>• <b><i>PEC-P01-A01 Programa Anual de Mantenimiento y Servicios Generales</i></b></li><li>• <b><i>PEC-P01-F01 Informe de actividades del Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales</i></b></li></ul>		
<p><b>7.1.4</b></p>	<p><b><i>Ambiente para la operación de los procesos</i></b> Se realiza Encuesta de la Percepción del Clima Laboral y No Discriminación 2022, se presenta correo de resultados publicados el 19/01/2023. La encuesta es confidencial y es en línea. Se presenta liga de acceso correspondiente. Aplicación de 117 hombres, 124 mujeres, con un total de 241 personas, en el periodo de enero 2023. Asimismo, se presenta certificado FS-5310121 de la NMX-R-025-SCFI-2015 con una vigencia del 02/02/2021 al 02/02/2025, contando con un informe de ejercicio de vigilancia con fecha del 02/02/2023.</p> <p>Se observa conforme.</p>	<p><b>N/A</b></p>	<p><b>N/A</b></p>
<p><b>7.1.5</b></p>	<p><b><i>Recursos de seguimiento y medición</i></b> Se utilizan diversos recursos de seguimiento y medición como la revisión por la dirección, encuestas de satisfacción, recursos para los procesos clave identificados en el cuadro de procesos, evaluaciones a docentes y auditorías internas y de servicios. Cada una de las áreas maneja indicadores para cumplimiento de los objetivos</p>	<p><b>N/A</b></p>	<p><b>N/A</b></p>



	<p>institucionales, de las cuales presentan sus resultados de acuerdo con el análisis y evaluación de sus datos. A través de su último ejercicio de Revisión por la dirección se registran objetivos institucionales, indicadores, meta de avance respecto a la meta anual, justificaciones y color de semaforización.</p> <p>Se observa conforme.</p>		
<b>7.1.5.2</b>	<b>Trazabilidad de las mediciones</b> REQUISITO NO APLICABLE	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>
<b>7.1.6</b>	<b>Conocimientos de la organización</b> Se presenta REH-CDP-P03 Procedimiento de Capacitación y Desarrollo Organizacional, R.25 con fecha 10/02/2023, en el cual se establecen las actividades para la programación, realización y evaluación de cursos de capacitación. Asimismo, se presenta CDP-P03-F01 Programa Anual de Capacitación de Desarrollo Humano y Organizacional 2023, R.11 con fecha 10/02/2023 (abarcando de marzo a septiembre), en donde se tienen registrados los temas a cubrir durante el presente año, registrando nombre del curso, objetivo, dirigido a, tipo de evento, horas por persona y mes correspondiente.  Se presentan evidencia de difusión, invitación y participación de las siguientes capacitaciones, contemplando el periodo 2022: <ul style="list-style-type: none"><li>• Trabajo en equipo: 03 y 05/10/2022</li><li>• Administración del tiempo: 15/08/2022</li><li>• Pautas para un lenguaje incluyente y sin discriminación en la docencia: mayo-junio 2022</li><li>• Técnicas para hablar en público: septiembre-diciembre 2022</li></ul> Se cuenta con constancias de participación, listas de asistencia y evidencia fotográfica de las antes mencionadas.	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>
<b>7.2</b>	<b>Competencia</b> Se cuenta con UTC-DI-MDP Manual de Descripción y Perfiles de Puestos, R.15 con fecha 18/03/2021, en donde integran la totalidad de puestos con los que cuenta la Universidad, junto con sus descriptivos, basados en escolaridad, formación y experiencia. Asimismo, se documentan funciones generales y específicas. Se toma muestra de personal docente y administrativo para revisión de expedientes validando competencia: <ul style="list-style-type: none"><li>• Empleado: 4061 Puesto: Profesor de Asignatura División Económico-Administrativa RSP-P01-F06 Integración de Expediente RSP-P01-F01 Solicitud de Reclutamiento de Personal RSP-P01-F04 Evaluación de Clase muestra para aspirante a docente RSP-P01-F05 Hoja de Trabajo de Selección para Docentes de Asignatura RSP-P01-F02 Ficha de Integración de Datos RSP-P01-F07 Solicitud de Compatibilidad de Empleos REH-DI-GPA Guía para el Personal Docente de Nuevo Ingreso</li></ul> Se valida la competencia declarada en su perfil: Escolaridad: grado de Maestría de preferencia o Licenciatura en un área afín. Experiencia: 2 años Formación: comprobación trayectoria laboral Idiomas: Inglés B2: en proceso. <ul style="list-style-type: none"><li>• Empleado: 1436 Puesto: Técnico de Mantenimiento. RSP-P01-F06 Integración de Expediente RSP-P01-F01 Solicitud de Reclutamiento de Personal</li></ul>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>



RSP-P01-F03 Hoja de Trabajo de Selección de Personal  
RSP-P01-F16 Entrevista por Competencias Laborales  
RSP-P01-F02 Ficha de Integración de Datos  
RSP-P01-F07 Solicitud de Compatibilidad de Empleos

Se valida la competencia declarada en su perfil:  
Escolaridad: secundaria, preferentemente Bachillerato  
Experiencia: 1 año (solo cuenta con 6 meses comprobables).  
Formación: comprobación trayectoria laboral: en proceso.

- Empleado: 3732  
Puesto: Profesor de Tiempo Completo Asociado C de la División Económico-Administrativa  
Memorándum/UTC/DDEA/001/2023  
RSP-P01-F04 Evaluación de Clase muestra para aspirante a docente  
RSP-P01-F06 Integración de Expediente  
RSP-P01-F02 Ficha de Integración de Datos  
RSP-P01-F07 Solicitud de Compatibilidad de Empleos

Se valida la competencia declarada en su perfil:  
Escolaridad: grado de Maestría de preferencia o Licenciatura en un área afín.  
Experiencia: 2 años  
Formación: comprobación trayectoria laboral  
Idiomas: Inglés B2, actualmente se encuentra en A2

Se cuenta con REH-DI-LED Lineamientos para Evaluar el Desempeño del Personal Directivo, Mandos Medios y Administrativo, R.6 con fecha 27/04/2021, se evalúan cualidades personales, competencias funcionales y competencias de acuerdo con el perfil del puesto.

Asimismo, se presenta Concentrado de Resultados de las etapas enero-junio y julio-diciembre de las Evaluaciones de Desempeño, evaluando cualidades personales, competencias funcionales y competencias de acuerdo con el perfil de puestos. Teniendo resultados de competente, destacado y mejorable. Al momento no se cuentan con resultados insatisfactorios, es decir, se cuenta con personal apto para continuar cubriendo el puesto según corresponda: competente y destacado.

Se presenta difusión de dichos resultados al personal en general, por medio de correo electrónico con fecha 19/01/2023.

Para el caso de personal docente se presenta memorándum UTC/SA/DDA/001/2023 con fecha 24/01/2023 informando el registro estadístico de personal docente evaluado junto con resultados.

Se observa conforme.

**7.3**

**Toma de conciencia**

Se observa la difusión de diferentes puntos correspondientes al Sistema de Gestión de Calidad, como son la política de calidad, los objetivos, procedimientos, auditorías internas, auditorías externas, entre otros.

Se presentan evidencia de difusión, invitación y participación de las siguientes capacitaciones:

- Taller de acciones correctivas  
Agosto 2022, 14 asistentes
- Formación de auditores internos e Interpretación ISO 9001  
Junio 2022, 16 asistentes
- Taller de 5's  
Mayo-agosto 2022, 4 asistentes
- Gestión de Riesgos

**N/A**

**N/A**



	Febrero 2023, 23 asistentes		
	Se observa conforme.		
<b>7.4</b>	<p><b>Comunicación</b> <b>DIFUSIÓN Y CAPTACIÓN</b> Se presenta el DYC-DIN-P02 Procedimiento Difusión Institucional, R.11 con fecha 12/01/2023 en el que se lleva a cabo el control y administración de la información publicada en los medios internos y externos con los que cuenta la UTC. Asimismo, se presenta Plan de Comunicación correspondiente al año 2023 considerando: Lluvia de ideas, separación de conceptos, elementos a considerar, objetivos, públicos, líneas de comunicación, canales y acciones que se llevan a cabo (diseño, difusión y captación). Eje de comunicación 2023: "Servir es nuestra esencia" Se utilizan diversos canales de comunicación como redes sociales, pantallas, página web, boletines, correo masivo, vitrinas, televisión, radio y WhatsApp. Se presenta Plan de Trabajo Anual 2022-2023 Difusión, el cual se divide primavera, verano y otoño: planeación y ejecución. Se toma muestra de las siguientes solicitudes por correo electrónico: Fecha: 14/03/2023 Tema: Feria de Reclutamiento Canales: correo y pantallas Dirigido a: estudiantes y administrativos.</p> <p>Fecha: 09/02/2023 Tema: Exámenes iTEP-TOEFL ITP Canales: prensa y difusión (correo masivo) Dirigido a: estudiantes, administrativos y docentes.</p> <p>Fecha: 13/03/2023 Tema: Recursos Humanos Canales: redes sociales y página oficial Dirigido a: personal interior y exterior.</p> <p>Fecha: 10/03/2023 Tema: Reunión de auditoría externa Canales: correo masivo Dirigido a: personal docente y administrativo.</p> <p>Se observa conforme.</p>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>
<b>7.5</b>	<p><b>Información documentada</b> Se cuenta con CAD-CDD-P05 Procedimiento Control de Documentos y Registros, R.24 con fecha 13/01/2023 en donde se establecen los lineamientos para emisión, revisión y autorización de información documentada. Todos los documentos del SGC estarán disponibles para su consulta en archivo electrónico en la INTRANET. Los usuarios podrán tener acceso con correo electrónico y contraseña institucional, considerando que solamente pueden descargar y consultar, con esto asegurando que se realice alguna modificación de estos con o sin intención. Se considera la última revisión del documento como vigente hasta que se publique en la INTRANET el documento actualizado.</p> <p>Se presenta CDD-P05-F01, Lista Maestra de Control de Documentos, R.8 con fecha 10/01/2020, documento que sirve para el control de la información documentada aplicable, tanto interna, como externa y planes de estudio. Para cada uno de los documentos se registra Dirección a la que le aplica, área, documento (procedimiento, formato, instrucción de trabajo, manuales, lineamientos y reglamentos), requisito de la ISO que le aplica, código, número de revisión, título del documento, responsable y tipo de archivo. Las versiones obsoletas de los documentos del SGC están a resguardo de la responsable</p>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>



	<p>del SGC, sin acceso al personal, haciendo mención que se tiene a resguardo por un periodo de 5 años para posteriormente pasar a baja definitiva (destrucción).</p> <p>Se observa conforme.</p>		
<b>8</b> <b>8.1</b>	<p><b>Operación</b> <b>Planificación y Control Operacional</b> <b>SERVICIOS EDUCATIVOS: INGRESO DE ALUMNOS</b></p> <p>Se cuenta con Plataforma educativa, por contratación con empresa particular, al momento se sigue utilizando durante el ciclo escolar presente.</p> <p>Se cuenta con DYC-CDE-P01 Captación de Estudiantes de Nuevo Ingreso, R.1 con fecha 18/08/2022. Se presenta proceso para registro al primer examen de admisión 2023, con las etapas de: solicitud de pre-registro, pago de examen, envío de documentos, llenado de formularios, asignación de laboratorio. Los medios para solicitar el pre-registro es WhatsApp 9981882697 y correo electrónico: <a href="mailto:informes@utcancun.edu.mx">informes@utcancun.edu.mx</a></p> <p>Al momento se cuenta con 619 aspirantes para examen de admisión a TSU aplicado 25/03/2023, se presenta planeación de asignación de laboratorios para aplicación de exámenes, divididos en turnos: matutino y vespertino.</p> <p>Se cuenta con plataforma Sistema Integral Universitario (SIU) de apoyo, en el que se visualiza el módulo de secretaría académica, contemplando las secuencias didácticas registrando: nombre para identificación (nombre de la asignatura), tipo (con modificaciones o no), Tipo Carrera (TSU o Licenciatura), Área de Conocimiento (corte en el mapa curricular), Estatus (inicio, modificación, autorizados y/o rechazado), Mesa de Trabajo (integrantes docentes), última actualización (fechas) y Opciones.</p> <p>encuentran alojados en la Intranet, desglosando por divisiones académicas, siendo cuatro: Económico administrativa; Gastronomía; Turismo; Ingeniería y Tecnología, dentro de cada uno de ellos se encuentran los diferentes programas, se presenta ejemplo para Ingeniería en Redes Inteligentes y Ciberseguridad.</p> <p>Asimismo, se presenta SEE-INSRE-I04 Instrucción de Trabajo de Inscripción y Reinscripción, R.7 con fecha 11/10/2022, en donde se lleva a cabo los lineamientos de inscripción de aspirantes y reinscripción (reingresos, nueva matrícula).</p> <p>A través de expedientes, se toma la siguiente muestra de reingresos: Matrícula: 22352256 Motivo: cambio de carrera de Turismo Área Hotelera a Mercadotecnia Fecha: 13/01/2023 INS-I04-F03 Formato de autorización de cambio de carrera.</p> <p>Matricula: 21333116 Motivo: reingreso TSU Mantenimiento Área Instalaciones (baja temporal) Fecha:14/12/2022 INS-I04-F02 Formato para Reinscripción</p> <p>Se observa conforme.</p>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>
<b>8.2</b>	<p><b>Requisitos para los productos y servicios</b> <b>SERVICIOS EDUCATIVOS: INGRESO DE ALUMNOS</b></p> <p>A través de la página de la institución <a href="http://www.utcancun.edu.mx">www.utcancun.edu.mx</a> en la sección de aspirantes se cuenta con la información del primer examen de admisión (para TSU), siendo el 25/03/2023. Se presenta proceso de admisión a dicho examen y resultados correspondientes.</p> <p>Asimismo, se cuenta con la información para el segundo (03/06/2023), tercero (22/07/2023) y último sin fecha aún, pero contemplado en agosto.</p> <p>Para poder realizar el examen de admisión de nuevo ingreso a la Universidad, se debe haber concluido el bachillerato o estar cursando el 5º y 6º semestre, los pasos a seguir son:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Solicitud de pre registro</li><li>- Pago de examen</li><li>- Envío de documentos</li></ul>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Llenado de formularios</li> <li>- Asignación de laboratorios</li> </ul> <p>Resultados de examen de admisión (se presentan los últimos correspondientes). Los medio de contacto que se manejan para aspirantes son WhatsApp 9981882697 y correo electrónico <a href="mailto:informes@utcancun.edu.mx">informes@utcancun.edu.mx</a> Asimismo, se presentan proceso de inscripción, siendo el registro en Ventanilla de Servicios Escolares, entregando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprobante original de pago de inscripción, curso propedéutico y formación integral.</li> <li>- 2 fotografías tamaño infantil (con características específicas)</li> <li>- Original acta de nacimiento</li> <li>- Original de certificado de bachillerato</li> <li>- Comprobante de domicilio (no mayor a 3 meses de antigüedad)</li> <li>- CURP actualizado</li> <li>- Carta protesta firmada por el estudiante.</li> </ul> <p>Se termina con el proceso de inscripción generando la cédula de inscripción, generando expediente electrónico de los documentos mencionados; dando paso a la toma de fotografías y constancia de vigencia de derechos del IMSS En caso de ser extranjero/a, deberá entregar de manera indispensable y adicional a los requisitos anteriores, los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formato migratorio #2 y/o residencia temporal</li> <li>2. Pasaporte</li> <li>3. Original del acta de nacimiento actualizada apostillada</li> <li>4. Original de la equivalencia del certificado de bachillerato.</li> </ol> <p>Se presentan datos de matrícula alcanzada para septiembre-diciembre 2022, con un total de TSU: 2,648 y Licenciaturas/Ingenierías: 737, se valida con dictamen de la auditoría matricular por parte de despacho externo.</p> <p>Se observa conforme.</p>		
<b>8.3</b>	<b><i>Diseño y desarrollo de los productos y servicios</i></b> REQUISITO NO APLICABLE	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>
<b>8.4</b>	<b><i>Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</i></b> Para el proceso de adquisiciones, se cuenta con los siguientes procedimientos: REM-ASM-P04 Adjudicaciones a Través de Licitación Pública, R.16 con fecha 04/07/2022 en el cual se tienen los lineamientos para llevar a cabo las adquisiciones de bienes y/o servicios, cuyos montos de adjudicación estén dentro del rango de montos máximos asignados para licitación pública. REM-RAD-P02 Adquisiciones Directas, R.24 con fecha 04/07/2022 en el cual se tienen los lineamientos para llevar a cabo las adquisiciones directas de bienes y/o servicios, cuyos montos de adjudicación estén dentro del rango de montos máximos asignados para licitación pública. REM-ASM-P03 Adjudicaciones a Través de Invitación Restringida a Tres Proveedores, R.16 con fecha 04/06/2022 en el cual se tienen los lineamientos para llevar a cabo las adquisiciones que no excedan del monto máximo autorizado a través de invitación restringida a tres proveedores. REM-ASM-P01 Seleccionar y Evaluar a Proveedores, R.19 con fecha 21/02/2022 en el que se tiene como objetivo seleccionar y evaluar a proveedores en función de su capacidad para suministrar bienes o servicios de acuerdo con los requisitos establecidos por la UTC.  Se presenta Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Ejercicio 2023, contemplando conceptos de: materiales y suministros, Servicios Generales, subsidios y otras ayudas, bienes muebles e inmuebles. Asimismo, se cuenta con Anexo 9 Montos máximos de adjudicación mediante procedimiento de adjudicación directa y de invitación a cuando menos tres personas, establecidos en miles de pesos, sin considerar el IVA (presupuesto de egresos de la Federación para el ejercicio fiscal 2023	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>



Se revisa proceso de última licitación pública en periodo 2022, con los siguientes registros:  
Licitación no. LA-923055981-E8-2022 a través de Compranet  
Descripción: contratación de servicio: Mantenimiento y reparación de Sala Audiovisual del Edificio G.  
Fecha de publicación: 29/11/2022  
Resumen de convocatoria  
Junta de aclaraciones: 02/12/2022  
Presentación y apertura de proposiciones: 09/12/2022  
ASM-PO3-A02 Bases de licitación  
Documento Junta de Aclaración a las bases de la licitación pública  
Acta de presentación y apertura de proposiciones  
Acta de Fallo con fecha 15/12/2022  
Adjudicado a: SYP México Soluciones y Proyectos, SA de CV  
Contrato UTC/DJ/118/2022 con la empresa adjudicada, mencionada anteriormente, con vigencia del 20/12/2022 al 31/01/2023

Se presenta ASM-P01-A01 Catálogo de Proveedores, R.7 con fecha 21/02/2022 en el que se registra RFC, nombre o razón social, producto que ofrece, domicilio, teléfono, correo, contacto y código postal. Durante el cierre de ejercicio 2022 se cuenta con 121 proveedores recurrentes.

Se presenta ASM-P01-F02, Formato de Evaluación de Proveedores R.12 con fecha 21/02/2022, donde se evalúan aspectos de comunicación, prestigio, entrega de bienes, crédito, póliza de garantía, documentación legal, apego a procesos internos, satisfacción del solicitante, entre otros, con base a ello, se determina si el proveedor es aceptado o rechazado. Se presenta evaluaciones correspondiente a final de 2022 de:

- SHINYDROP Construcción y mantenimiento SA de CV  
Servicio: limpieza  
Calificación: 4 descartado.
- LA IMAGEN es Todo SA de CV  
Servicio: banquete  
Calificación: 6 descartado.

De los proveedores con los que se trabajó, tuvieron evaluaciones satisfactorias, a excepción de los dos casos presentados con anterioridad.

Se observa conforme.

**8.5**  
**8.5.1**

***Producción y provisión del servicio***  
***Control de la Producción y de la provisión del servicio***

Se cuenta con SA-SPE-P03 Seguimiento al Proceso de Enseñanza Aprendizaje R.21 con fecha 10/10/2022 y SA-PDE-I05 Instructivo de Proceso de Enseñanza, R.11 con fecha 24/01/2023, en ambos casos se orienta al docente sobre los pasos metodológicos necesarios para la impartición y desarrollo de las clases en cualquier ambiente de aprendizaje.

***TSU TERAPIA FÍSICA***

Se presenta RSP-P01-F01 Solicitud de Reclutamiento de Personal, para el caso de Profesor por Asignatura para la materia de Primeros Auxilios, con fecha 06/11/2022 para el cuatrimestre enero-abril 2022. Se presenta solicitud de capacitación del personal de ingreso y reingreso, con fecha 09/01/2023 con datos de docentes, así como Manual de Usuario SIU. Planeaciones académicas: Se presenta SPE-P03-F01 Secuencia Didáctica para: Primeros Auxilios, correspondiente a Unidad I y II, herramienta para apoyo de clase. Evidencia de 1° cuatrimestre (enero-abril 2023).

Cronograma de observaciones de clase: se presenta EDD-P04-F01 Calendario Anual de Observación de Clase, correspondiente de enero-abril 2023, se registra el desempeño del docente, se valida cubren el 100% de la plantilla del personal, se tienen altas y bajas. Asimismo, se presenta ODC-I06-F01 Observación de clase, R.4, se toma muestra de PA con fecha de observación 13/10/2022 en el tema: Inglés III BIS

**N/A**

**N/A**



FACTUAL SERVICES S.C.  
CERTIFICACIÓN E INSPECCIÓN

# Factual Services, S.C.

## Informe de Auditoría

FSC-5R08

Página

13

de

22

Fecha

16.03.2023

Se presenta Distribución Cuatrimestral de la Carrera TSU en Terapia Física a través del Mapa Cuatrimestral, en donde se identifican por clasificación áreas de conocimiento y cuatrimestres de la carrera, asimismo incluyen materias y horas correspondientes a cubrir. Plan de estudios vigente en septiembre 2022.

Se cuenta con F-dA-02-MC-TSU-22-A2 Distribución Cuatrimestral de la carrera TSU en Terapia Física, así como F-DA-01-PE-TSU-22-A2 Hola de Asignatura del Plan de Estudio en donde se documenta las competencias a desarrollar, cuatrimestre correspondiente: octavo; horas teóricas: 10; horas prácticas: 20, horas totales: 30, horas totales por semana cuatrimestre: 2; objetivo de aprendizaje y unidades de aprendizaje, así como disposición de las unidades temáticas, temas a abordar (cuatro pilares de la educación), proceso de evaluación (resultado de aprendizaje, secuencia de aprendizaje e instrumentos y tipos de reactivo), proceso de enseñanza aprendizaje, espacios formativos (aula, taller/laboratorio y/o empresa) y capacidades derivadas de las competencias profesionales a las que contribuye la asignatura.

Se presenta EVA-P02-F01 Concentrado de calificaciones, correspondiente a la Unidad I, del Grupo TSB31BIS, para la asignatura: Desarrollo y Psicomotricidad, en donde se captura: matrícula, nombre del alumno, resultados (porcentaje de asistencia, saber hacer, saber, saber ser), calificación preliminar, nivel de desempeño calculado (no aprobado, satisfactorio, destacado y autónomo), resultado final obtenido y calificación por acción de mejora.

### *LICENCIATURA EN INNOVACIÓN DE NEGOCIOS Y MERCADOTECNIA*

Al momento, el Programa de inducción para docentes en el caso de esta carrera no han tenido nuevos ingresos, por lo que no les aplica capacitaciones de inducción.

Planeaciones académicas: Se presenta SPE-P03-F01 Secuencia Didáctica para: Planeación y Seguimiento de Proyectos, correspondiente a Unidad I, II y III, herramienta para apoyo de clase. Evidencia de 9° cuatrimestre (septiembre-diciembre 2022)

Cronograma de observaciones de clase: se presenta el correspondiente de mayo-agosto 2022, se registra el desempeño del docente, se valida cubren el 100% de la plantilla del personal, se tienen altas y bajas. Asimismo, se presenta ODC-I06-F01 Observación de clase, R.4, se toma muestra de PA con fecha de observación 07/07/2022 en el tema: Cálculo de ecuación de línea recta para pronóstico de ventas.

Se presenta Distribución Cuatrimestral de la Carrera Licenciatura en Innovación de Negocios y Mercadotecnia a través del Mapa Cuatrimestral, en donde se identifican por clasificación áreas de conocimiento y cuatrimestres de la carrera, asimismo incluyen materias y horas correspondientes a cubrir. Plan de estudios vigente en septiembre 2019.

Se cuenta con DID-DCA-P02 Distribución de Cargas Académicas, R.17 con fecha 11/02/2022. De acuerdo con el DCA-P02-F01 Perfil Docente es como se da prioridad a la asignación de materia a cubrir, dependiendo sus conocimientos. Se presentan los correspondientes a la LINM, para asignatura de Finanzas, seleccionando al docente con amplio dominio en el tema.

Se presenta F-CAD-SPE-28-PE-5B-03-A1 Hojas de Asignatura del Plan de Estudio en donde se documenta las competencias a desarrollar, cuatrimestre correspondiente: octavo; horas teóricas: 25; horas prácticas: 50, horas totales: 75, horas totales por semana cuatrimestre: 5; objetivo de aprendizaje y unidades de aprendizaje, así como disposición de las unidades temáticas, temas a abordar (cuatro pilares de la educación), proceso de evaluación (resultado de aprendizaje, secuencia de aprendizaje e instrumentos y tipos de reactivo), proceso de enseñanza aprendizaje, espacios formativos (aula, taller/laboratorio y/o empresa) y capacidades derivadas de las competencias profesionales a las que contribuye la asignatura.

Se presenta EVA-P02-F01 Concentrado de calificaciones, correspondiente a las Unidades I, II, III y IV del Grupo LINM91BIS, para la asignatura: finanzas, en donde se captura: matrícula, nombre del alumno, resultados (porcentaje de asistencia, saber hacer, saber, saber ser), calificación preliminar, nivel de desempeño calculado (no aprobado, satisfactorio,



	destacado y autónomo), resultado final obtenido y calificación por acción de mejora. Se cuenta EVA-P02-F02 Resultado de Acción de Mejora Extraordinaria, se presenta para asignatura Masoterapia II del alumno 21358160, con calificación de 70.4 y EVA-P02-F03 Solicitud de Acción de Mejora y/o Curso de Recuperación.  Se observa conforme.		
<b>8.5.2</b>	<b>Identificación y Trazabilidad</b> <i>TSU TERAPIA FÍSICA / LICENCIATURA EN INNOVACIÓN DE NEGOCIOS Y MERCADOTECNIA</i> Se muestra el Sistema Integral Universitario en donde se va dando seguimiento al módulo de secretaría académica, contemplando las secuencias didácticas registrando: nombre para identificación (nombre de la asignatura), tipo (con modificaciones o no), Tipo Carrera (TSU o Licenciatura), Área de Conocimiento (corte en el mapa curricular), Estatus (inicio, modificación, autorizados y/o rechazado), Mesa de Trabajo (integrantes docentes), última actualización (fechas).  Se observa conforme.	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>
<b>8.5.3</b>	<b>Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</b> <i>TSU TERAPIA FÍSICA / LICENCIATURA EN INNOVACIÓN DE NEGOCIOS Y MERCADOTECNIA</i> A través de su Sistema Integral Universitario, la comunidad universitaria cuenta con un perfil, los cuales dan diferentes acciones de acceso, por lo tanto, se tienen controles de acceso, ya que los únicos que pueden solicitar información correspondiente al alumnado (principalmente datos personales y calificaciones), son los alumnos o los tutores identificados.  Asimismo, a través de su sitio web <a href="http://www.utcancun.edu.mx">www.utcancun.edu.mx</a> se cuenta con apartado de transparencia en protección de datos personales, se cuenta con avisos de privacidad por departamento según corresponda, se presenta ejemplo de admisión e inscripción de estudiantes. Mismos que se tienen como recordatorio dentro de las firmas de correo electrónico.  Se observa conforme.	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>
<b>8.5.4</b>	<b>Preservación</b> <i>TSU TERAPIA FÍSICA / LICENCIATURA EN INNOVACIÓN DE NEGOCIOS Y MERCADOTECNIA</i> Los documentos y registros físicos (oficios, memorándums y carga horaria) son resguardados por un periodo de 5 años, mientras que la información derivada de plataformas es resguardada por la Coordinadora de Carrera y DRIVE (Nube) por tiempo indefinido.  Se observa conforme.	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>
<b>8.5.5</b>	<b>Actividades posteriores a la entrega</b> <b>SEGUIMIENTO A EGRESADOS</b> Se presenta procedimiento GEM-SEG-P03 Registro y Seguimiento a Egresados(as), R.21 con fecha 24/11/2022, en el cual se establecen las actividades de actualizar los datos personales y laborales de los egresados generando indicadores básicos para el seguimiento anual. Se registra el seguimiento a las últimas 3 generaciones correspondientes de acuerdo con el plan de trabajo que contiene el número de egresados, tanto para TSU, licenciaturas e ingenierías. Se muestra Plan de Trabajo 2022 en donde se establecen las actividades a trabajar durante el año, junto con cronograma respectivo. Se observa seguimiento de egresados correspondiente a las generaciones: 2017-2019; 2018-2020 y 2019-2021. Se presentan registro de datos del seguimiento 2022 para licenciaturas, ingenierías, TSU y TSU Bis. En este caso por localizar a 563 para TSU y 576 para Licenciaturas e Ingenierías.	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>



	<p>Asimismo, se presenta Concentrado de Egresados de Universidades Tecnológicas del periodo septiembre-diciembre 2022, aplicable a Licenciaturas, Ingenierías, TSU y TSU Bis, el cual es enviado a la Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas, el cual es enviado dos veces por año, junio y noviembre.</p> <p>Se muestra la encuesta de satisfacción de servicios a los egresados del periodo septiembre – diciembre 2022 Servicio brindado, atención de dudas. Amabilidad y claridad en el servicio, servicio de bolsa de trabajo.</p> <p>La finalidad del seguimiento es compartirla con las Áreas Correspondientes (Planeación).</p> <p>Se presenta formato por parte de Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas: UTTYP Reporte de Egresados 2022, siendo el documento final que concentra los datos de entre otras universidades, los correspondientes a la UTC, Se presenta el correspondiente de mayo-agosto 2022 aun contemplando el historial desde 2014.</p> <p>Se observa conformidad.</p>		
<b>8.5.6</b>	<p><b>Control de los cambios</b> <i>TSU TERAPIA FÍSICA / LICENCIATURA EN INNOVACIÓN DE NEGOCIOS Y MERCADOTECNIA</i></p> <p>En caso de que surjan modificaciones en las secuencias didácticas se establece en el Sistema Integral Universitario “hacer cambios” por parte de la Coordinación, una vez realizados estos cambios por parte del Docente se actualiza el estatus del mismo sistema.</p> <p>Se presenta Control de Bajas, con corte al 31/01/2023, teniendo para la LINM 3 casos durante el 7° cuatrimestre, en estatus de temporales.</p> <p>Para el caso de TSU Terapia Física se presenta cambio en el programa educativo, con fecha septiembre 2022 en donde se origina asignar la materia de Bioética y Salud Pública, Bases de Bioquímica, Biofísica, Terapia Dermatofuncional Corporal, etc. Esto último se ve reflejado en la Distribución Cuatrimestral de la Carrera. Para el caso de alumnos cambiando de carrera no se tienen casos al momento.</p> <p>Se presenta Control de Bajas, con corte al 03/03/2023, teniendo para la TSU 2 casos durante el 1° cuatrimestre, en estatus definitiva.</p> <p>Se observa conforme.</p>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>
<b>8.6</b>	<p><b>Liberación de los productos y servicios</b></p> <p>La liberación del producto y servicio se da a través de la evaluación y entrega de calificaciones para cada asignatura por parte de los docentes.</p> <p>Se presenta EVA-P02-F01 Concentrado de calificaciones, correspondiente a las Unidades I, II, III y IV del Grupo LINM91BIS, para la asignatura: finanzas, en donde se captura: matrícula, nombre del alumno, resultados (porcentaje de asistencia, saber hacer, saber, saber ser), calificación preliminar, nivel de desempeño calculado (no aprobado, satisfactorio, destacado y autónomo), resultado final obtenido y calificación por acción de mejora.</p> <p>Se presenta RET-P08-F03 Reporte de Egresados(as), con fecha 16/05/2022 correspondiente a la División Económico-Administrativa, y con fecha 12/12/2022 correspondiente a División de Turismo en donde se documenta la carrera, grupo, matrícula, datos del alumno, calificaciones, nombre de memoria, folio, foja, libro, actividad sobresaliente para nombrar en graduación y correo electrónico; el cual se envía a Servicios Escolares en Memorándum para comenzar el Proceso de Titulación.</p> <p>Por medio de la página web <a href="http://www.utcancun.edu.mx/egresados-as/">www.utcancun.edu.mx/egresados-as/</a> se presenta la guía para trámite de Titulación para Ingenierías, Licenciaturas y TSU. Se recibirán los documentos de acuerdo con el calendario de liberación de Gestión Empresarial:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de certificado de TSU (solo para licenciaturas e Ingenierías)</li> <li>• Acta de nacimiento original, para cotejar</li> <li>• Certificado de bachillerato original</li> <li>• CURP actualizado</li> <li>• 4 fotografías tamaño infantil</li> </ul>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pago de titulación (total o parcial por lo menos del 70%).</li></ul> <p>Por parte de cada una de las cuatro Direcciones de Carrera se envía Reporte de Egresados(as) por Generación, en donde se registra matrícula del estudiante, folio, foja, libro, periodo TSU, nombre de memoria y fecha de término del cuatrimestre. Se presenta ejemplo de la División Académica Turismo (diciembre 2022) y División Académica Económico-Administrativa. Tomando la siguiente muestra:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Carrera: TSU en Terapia Física Folio:20230224X20358119Xutc430401CERT000011 Fecha de expedición: 08/12/2022</li><li>• Carrera: Licenciatura en Ingeniería en Desarrollo e Innovación Empresarial (dominio anterior de la LINM) Folio: 20200921x16362105Xutc516360RMJ000160 Fecha de expedición: 23/04/2020</li></ul> <p>Se observa conforme</p>		
<p><b>8.7</b></p>	<p><b><i>Control de las salidas no conformes</i></b></p> <p>Se identifican como salidas no conformes; principalmente las calificaciones no aprobatorias y por consecuente bajas de los alumnos durante el ciclo escolar, sin embargo, las bajas pueden tener motivos diferentes. Las bajas se tienen registradas por medio de un concentrado por parte del Departamento de Servicios Escolares, se presenta el correspondiente al 03/03/2023, en donde se registra la matrícula, nombre del estudiante, género, programa educativo, grupo, turno, nivel, cuatrimestre, tipo de baja (temporal y definitiva), causa de la baja y cometarios adicionales. Se observa firma y sello de la Directora de División. Se toma muestra de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Matrícula 21357126 TSU en Terapia Física Baja definitiva Causa: desean otra carrera</li><li>• Matrícula 22358170 TSU en Terapia Física Baja Definitiva Causa: desean otra carrera.</li></ul> <p>Se observa conforme.</p>	<p><b>N/A</b></p>	<p><b>N/A</b></p>
<p><b>9</b> <b>9.1</b> <b>9.1.2</b></p>	<p><b><i>Evaluación del desempeño</i></b></p> <p><b><i>Seguimiento, medición, análisis y evaluación</i></b></p> <p><b><i>Satisfacción del cliente</i></b></p> <p>Se obtiene retroalimentación mediante el SOS (Sistema Operativo de Sugerencias) a través del buzón virtual de la Universidad. Durante el año 2022 se recibieron un total de 103 SOS's. Se cuenta con presentación, arrojando los siguientes resultados: El índice de satisfacción, siendo del 98% anual (30 no contestados y 1 satisfecho). Tipo de SOS recibido: 92% fueron quejas 7% sugerencias 1% felicitación</p> <p>SOS recibidos por tipo de sugerentes: 65% estudiantes 24% docentes 10% administrativo 1% no identificado</p> <p>Temas principales de queja son: Aires acondicionados: 27 quejas</p>	<p><b>N/A</b></p>	<p><b>N/A</b></p>



	<p>Profesores: 11 quejas Baños: 9 quejas.</p> <p>De los 103 SOS recibidos en el año 2022, 13 no se atendieron dentro de los tres días hábiles, la mayoría fueron por mantenimiento. Entre los servicios mejor calificados “muy satisfechos”, se encuentra: tutoría, apoyo bibliográfico y servicio de taller pesado. Para el caso de los “no satisfechos” de manera general el servicio de alimentos de cafetería.</p> <p>Se observa conforme.</p>		
<b>9.1.3</b>	<p><b>Análisis y evaluación</b></p> <p>Cada una de las áreas maneja indicadores para cumplimiento de los objetivos institucionales, de las cuales presentan sus resultados de acuerdo con el análisis y evaluación de sus datos. A través de su último ejercicio de Revisión por la Dirección correspondiente al periodo de septiembre a diciembre de 2022 se registran objetivos institucionales, indicadores, meta de avance respecto a la meta anual, justificaciones y color de semaforización. Se midieron 14 indicadores de la MIR (Matriz de Indicadores de Resultados) de los cuales 13 estuvieron en semaforización verde y uno en rojo.</p> <p>Se observa conforme.</p>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>
<b>9.2</b>	<p><b>Auditoría Interna</b></p> <p>Se cuenta con procedimiento CAD-AIN-P03 Auditoría Interna, R.24 con fecha 09/02/2023 en el cual se proporcionan los lineamientos para la programación, planeación, desarrollo, elaboración de informe, seguimiento y cierre de las auditorías realizadas al Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>La Coordinación de Calidad es quien se encarga de la selección de auditores/as para asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Derivado del último ejercicio realizado, se presentan los siguientes registros: Auditoría Interna No. 1/2022 Fecha: del 18 al 29 de julio 2022 AIN-P03-F02 Plan de Auditoría Interna CDP-P03-F02 Lista de Asistencia a Eventos AIN-P03-F03 Lista de verificación (se consideran por auditor y por proceso) AIN-P03-F4 Reporte de Hallazgos (solo a los aplicables) AIN-P03-F05 Informe de Auditoría Interna Se tiene como resultados finales 7 No Conformidades Mayores, 7 No Conformidades Menores y 20 Oportunidades de Mejora.</p> <p>Para este ejercicio, se contempló el siguiente equipo auditor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditora Líder: Mtra. Liliana de la Cruz Naranjo</li> </ul> <p>Auditores/as:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Denny Peniche Marfil</li> <li>• Ramón Conrado Moguel</li> <li>• José Olan Ocampo</li> <li>• Leidy Madera Moreno</li> <li>• Rosario Domínguez Hernández</li> <li>• Sayuri Hernández Pech</li> <li>• Karen Luis Jiménez</li> <li>• Randhy Yam Albornoz</li> <li>• Juan Carlos Sandoval Villegas</li> <li>• Valeria Carrillo Millán</li> <li>• Elena Múgica Silva</li> <li>• Mónica Proy Carretero</li> <li>• Sergio Alegría</li> </ul>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>



	<ul style="list-style-type: none"><li>Ana Lucía Díaz García</li></ul> <p>Como evidencia de competencia de integrantes del equipo auditor se presenta registros de asistencia, presentación y exámenes de curso impartido con fecha del 20 al 22/06/2022 en el tema: Repaso de Formación de Auditores Internos y Requisito de la ISO 9001:2015.</p> <p>Se observa conforme.</p>		
<b>9.3</b>	<p><b>Revisión por la dirección</b></p> <p>Las Revisiones por la Dirección se programan de manera cuatrimestral, se cuenta con presentaciones del ejercicio correspondiente a cada uno de los periodos (cuatrimestrales) considerando los elementos de entrada y de salida conforme a la norma de referencia.</p> <p>Se presenta la siguiente documentación: RPD-P01-F02 Minuta de Reunión de Revisión por la Dirección No. 1, con fecha 07/06/2022, de periodo enero-abril 2022. RPD-P01-F02 Minuta de Reunión de Revisión por la Dirección No. 2, con fecha 29/09/2022, del periodo mayo-agosto 2022. RPD-P01-F02 Minuta de Reunión de Revisión por la Dirección No. 3, con fecha 03/02/2023, del periodo septiembre-diciembre 2022. Se observan minutas firmadas, por lo que se dan por enterados/as todos/as los/as integrantes del Comité de Calidad de la información presentada.</p> <p>Se observa conforme.</p>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>
<b>10</b> <b>10.2</b>	<p><b>Mejora</b></p> <p><b>No conformidad y acción correctiva</b></p> <p>Se cuenta con el CAD-ACM-P04 Procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora, R.22 con fecha 13/01/2023, en donde se contemplan los lineamientos para identificar, analizar y eliminar las causas de no conformidades dentro de un proceso con el fin de controlar, corregir y evitar que ocurran nuevamente, así como las acciones de mejora para los procesos.</p> <p>Se trabaja a través del Sistema de Acciones Correctivas y de Mejora, derivado de su último ejercicio de Auditoría Interna, arrojando como resultados finales: 7 No Conformidades Mayores, 7 No Conformidades Menores y 20 Oportunidades de Mejora. Se registra reporte de acciones correctivas, No. de folio, fuente de la acción, identificación de la No Conformidad (descripción), análisis de la causa raíz del problema (puede utilizar la técnica de los 5 porqués o la de lluvia de ideas), descripción de acciones, constancia de efectividad de implantación.</p> <p>Se cuenta con reportes de las siguientes acciones correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>No. de folio: AC-AI-01-22</li><li>No. de folio: AC-AI-02-22</li><li>No. de folio: AC-AI-03-22</li><li>No. de folio: AC-AI-04-22</li><li>No. de folio: AC-AI-05-22</li><li>No. de folio: AC-AI-06-22</li><li>No. de folio: AC-AI-07-22</li><li>No. de folio: AC-AI-08-22</li><li>No. de folio: AC-AI-09-22</li><li>No. de folio: AC-AI-10-22</li><li>No. de folio: AC-AI-11-22</li><li>No. de folio: AC-AI-12-22</li><li>No. de folio: AC-AI-13-22</li></ul> <p>Cuando todas las acciones ya están realizadas y las evidencias las aprueba el/la auditor/a, se cierra la acción. Siendo el caso para las anteriormente mencionadas.</p>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>



	<p>En el sistema de acciones correctivas y de mejora quedan guardadas las evidencias en archivo electrónico. Al momento se observan 3 AC abiertas: AC-AI-08-22 derivado de auditoría interna. AC-AS-01-23 derivado de auditoría de servicios AC-AE-01-23 derivado de auditoría externa.</p> <p>Se observa conforme.</p>		
<b>10.3</b>	<p><b>Mejora continua</b> A través de los resultados obtenidos en sus ejercicios de Revisión por la Dirección correspondiente al 2022 se documentan las oportunidades mejora del Sistema de Gestión de Calidad, siendo las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción del cliente: habilitar y difundir el SOS para partes interesadas</li> <li>Matriz de riesgos: atención a los riesgos importantes y moderados reportados</li> <li>Metodología 5's: bienestar (uso de uniformes, fondo, protector y firmas institucionales)</li> </ul> <p>Se observa conforme.</p>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>

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

### Uso de marca

No se utiliza.
----------------

### 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 esta 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.

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.

### Grado de Confianza de Auditorías Internas:

La auditoría interna se realizó del 18 al 29 de julio 2022 en donde se observa la imparcialidad durante el ejercicio de auditoría, así como la revisión de todos los elementos conforme a la norma de referencia.

### Grado de Confianza de la Revisión por la dirección:

Las revisiones por la dirección se programan al término de cada cuatrimestre: enero-abril; mayo-agosto, septiembre-diciembre, se presentan las correspondientes al 2022 considerando elementos de entrada y salida conforme a la norma de referencia.

### Desempeño de Auditorías Previas:

No conformidades /Desviaciones/Áreas de Oportunidad		Requisito 4	Requisito 5	Requisito 6	Requisito 7	Requisito 8	Requisito 9	Requisito 10	Uso de Marca
Renovación	Etapa 1	-	-	-	-	-	-	-	N/A
	Etapa 2	-	-	-	-	-	-	-	N/A
Mantenimiento 1		-	-	-	-	-	-	-	N/A



FACTUAL SERVICES S.C.  
CERTIFICACIÓN E INSPECCIÓN

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

Página	20	de	22
Fecha	16.03.2023		

No conformidades /Desviaciones/Áreas de Oportunidad	Requisito 4	Requisito 5	Requisito 6	Requisito 7	Requisito 8	Requisito 9	Requisito 10	Uso de Marca
Mantenimiento 2	-	-	-	1NCm abierta	-	-	-	N/A
Renovación	Etapa 1	-	-	-	-	-	-	N/A
	Etapa 2	-	-	-	-	-	-	N/A

Al cierre de la presente auditoría	No Conformidad Mayor	No Conformidad Menor
<b>Total abiertas</b>	0 (cero)	1 (una)

**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-9001-IMNC-2015, se detectaron **cero No Conformidades Mayores y una No Conformidad menor.**

Por lo anterior el equipo auditor recomienda que el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Tecnológica de Cancún continúe certificado bajo la norma *ISO 9001:2015 / NMX-CC-9001-IMNC-2015* con el alcance mencionado anteriormente.

***Se otorgan 30 días hábiles contados a partir del día siguiente al término del ejercicio para el envío de acciones correctivas.***

**Opiniones Divergentes**

-
---



**(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		
	<b>NCM</b>	<b>NCm</b>
Al cierre (si existió seguimiento de no conformidades o desviaciones)		

**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	<b>X</b>
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:**



FACTUAL SERVICES S.C.  
CERTIFICACIÓN E INSPECCIÓN

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

Página	22	de	22
Fecha	16.03.2023		

**Para uso exclusivo del Coordinador de Certificación de Sistemas**

**Dictamen del Coordinador**

**Para Certificaciones nuevas o Transición:**

Otorgar el certificado	
No otorgar el certificado	

**Para clientes certificados en visita de seguimiento o renovación:**

Continuar con el certificado	
Suspender el certificado	
Cancelar	
Continuar con el certificado y ampliar alcance	
Continuar con el certificado y reducir alcance	

**Alcance Anterior:**

--

**Alcance Modificado:**

--

**Observaciones:**

--

**Fecha:** \_\_\_\_\_ **Firma:** \_\_\_\_\_

cc. Factual Services S.C. (archivo)  
Cliente