



FACTUAL SERVICES S.C.
CERTIFICACIÓN E INSPECCIÓN

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

Página	1	de	21
Fecha	25/03/2022		

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	23/03/2022
				Fin	25/03/2022

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
 1ra 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)
Mtra. Rosa María Ramírez Díaz	Experto Técnico (E)



FACTUAL SERVICES S.C.
CERTIFICACIÓN E INSPECCIÓN

Factual Services, S.C.

Informe de Auditoría

FSC-5R08

Página

2

de

21

Fecha

25/03/2022

Personal de la organización auditada

Nombre	Puesto
Leidy Rossina Madera Moreno	Coordinadora de Calidad
Ada Elvira Villegas Lugo	Jefa del Departamento de Desarrollo Académico
Natalia Aguirre Vergara	Jefe de Oficina del Área de Ventanilla
Rosa Flor Izquierdo Arévalo	Analista Administrativo
Rocío Arceo Díaz	Directora de la División de Ingeniería y Tecnología
Viviana Vázquez Lara	Jefa del Departamento de Recursos Humanos
Karen Obidia Luis Jiménez	Jefa de Oficina de Contrataciones
Susana López González	Jefa de Oficina de Capacitación
Ana Lucía Méndez Estrella	Jefe de Oficina de Seguimiento de Egresados y Bolsa de Trabajo
Randhy Mizzraim Yam Albrnoz	Jefe de Departamento de Difusión y Captación
Gilbert Alexis García Bahena	Jefe de Departamento de Recursos Materiales
Luis Enrique Román Ventura	Jefe de 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	<p>Contexto de la organización Comprensión de la organización y de su contexto Se presenta UTC-MGC-01 Manual del Sistema de Gestión de Calidad, R.25 con fecha 22/02/2022, en donde se establece el contexto de la Organización, en donde incluyen historia, servicios, modelo educativo basado en competencias, plan de estudios, la gente UT. Asimismo, declaran Política de Calidad, Política de Riesgos, Misión, Visión, Valores, compromiso con el SGC. A dicha información se le da seguimiento a través de sus ejercicios de Revisión por la Dirección. Se demuestra cumplimiento con la norma de referencia.</p>	N/A	N/A
4.2	<p>Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas Se presenta UTC-MGC-01 Manual del Sistema de Gestión de Calidad, R.25 con fecha 22/02/2022, 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 y sociedad. Se contemplan necesidades y expectativas de cada una de las mencionadas. Se demuestra cumplimiento con la norma de referencia.</p>	N/A	N/A



4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad Se presenta UTC-MGC-01 Manual del Sistema de Gestión de Calidad, R.25 con fecha 22/02/2022, 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 como requisitos no aplicables los siguientes: <ul style="list-style-type: none">• 7.1.5.2 Trazabilidad de las Mediciones.• 8.3 Diseño y desarrollo de los servicios. Se observa justificación de ambos requisitos, siendo conformes.	N/A	N/A
4.4	Sistemas de gestión de la calidad y sus procesos A través de su UTC-MGC-01 Manual del Sistema de Gestión de Calidad, R.25 con fecha 22/02/2022, se cuenta con tablas de procesos, considerando: Procesos Estratégicos: evaluación de desempeño, Procesos Clave: ingreso de estudiantes, 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 los mismos, considerando entradas, interacción de dichos procesos y salidas. Se demuestra cumplimiento con la norma de referencia.	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 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 demuestra cumplimiento con la norma de referencia.	N/A	N/A
5.2	Política A través de su UTC-MGC-01 Manual del Sistema de Gestión de Calidad, R.25 con fecha 22/02/2022, 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 www.utcancun.edu.mx dentro del apartado de filosofía, así como en protectores de pantalla del personal de la Universidad. Se demuestra cumplimiento con la norma de referencia.	N/A	N/A
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización 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 demuestra cumplimiento con la norma de referencia.	N/A	N/A
6 6.1	Planificación Acciones para abordar riesgos y oportunidades	N/A	N/A



	<p>Se cuenta con el Procedimiento CAD-ARO-P06 Administración de Riesgos y Oportunidades, R.0 con fecha 13/01/2022 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"> • Fecha de identificación • Departamento que le aplica • Procedimiento • Identificación y clasificación del riesgo • Valoración del riesgo: frecuencia, puntuación, impacto y valoración • Control: control y documentos • Efectividad del control: aplicación, periodicidad y eficacia • Riesgo residual: valoración e interpretación • Accionables: acciones a seguir, responsable y fecha de implementación. <p>Dentro de la mismas se observan reevaluaciones de los mismos buscando minimizar lo mayor posible el riesgo según corresponda. Al momento se tienen registrados 97 riesgos y 1 oportunidad.</p> <p>Se demuestra cumplimiento con la norma de referencia.</p>		
<p>6.2</p>	<p><i>Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos</i></p> <p>A través de su UTC-MGC-01 Manual del Sistema de Gestión de Calidad, R.25 con fecha 22/02/2022, se tienen documentados los siguientes objetivos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 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. 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. 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. 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. 6. Incrementar el grado de satisfacción de nuestros clientes en relación a los servicios de apoyo proporcionados por la Universidad. <p>Se presenta Matriz de Indicadores – Resultados Trimestrales y Anuales, en donde se da seguimiento a la meta de avance (programado anual, realizado en el periodo y porcentaje de avance), justificaciones de cada uno de los mismos y color de semaforización. Para cada indicador se cuenta con su semaforización, siendo de manera general: verde= meta en cumplimiento, amarillo= meta en preventivo, y rojo= meta con no cumplimiento</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>



	Se presentan resultados correspondientes al periodo 2021. Se demuestra cumplimiento con la norma de referencia.		
6.3	Planificación de los cambios A través de su Revisión por la Dirección correspondiente al periodo de septiembre a diciembre de 2021 se detallan los cambios que afectan al SGC, teniendo como principales los siguientes: Durante el último cuatrimestre del 2021 se tuvo el regreso a actividades presenciales tanto académicas como administrativas. En el periodo que se informa se actualizaron 34 documentos, entre ellos 16 procedimientos y 18 instrucciones de trabajo. Asimismo, se hace mención que se integraron tres personas más al equipo de Auditoría de 5's. Se demuestra cumplimiento con la norma de referencia.	N/A	N/A
7 7.1	Apoyo Recursos A través de la Revisión por la Dirección correspondiente al periodo de septiembre a diciembre de 2021, se revisa la adecuación de los recursos, se estableció la designación de recursos para artículos promocionales del SGC y el presupuesto para auditoría externa de mantenimiento del SGC. Se demuestra cumplimiento con la norma de referencia.	N/A	N/A
7.1.2	Personas Se presenta REH-RSP-P01 Procedimiento de Reclutamiento, Selección, Contratación y Promoción de Personal, R. 37 con fecha 22/02/2022 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 muestra de los últimos ingresos realizados dentro de la Universidad: <ul style="list-style-type: none">• Se presenta RSP-P01-F01 Solicitud de Reclutamiento de Personal para puesto PA Comercio Exterior con fecha 24/09/2021, dentro del mismo se observan los requerimientos a cubrir del puesto basados en escolaridad, formación y experiencia. Así como funciones específicas del puesto.• Se presenta RSP-P01-F05 Hoja de Trabajo de Selección para Docentes de Asignatura teniendo en los criterios de selección una puntuación favorable de 9.83• Se presenta RSP-P01-F04 Evaluación de Clase muestra para aspirante a docente con un promedio obtenido de 9.83. Se demuestra cumplimiento con la norma de referencia.	N/A	N/A
7.1.3	Infraestructura Se presenta PEC-P01-A01 Programa Anual de Mantenimiento y Servicios Generales, R.12 con fecha de revisión 10/02/2021 correspondiente al periodo 2022, en el que se dividen las actividades a realizar por semestre. 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. Se presentan calendario de actividades correspondientes al periodo 2022, contemplando: <ul style="list-style-type: none">• Revisión de fuentes: fuente de bandera, fuente de tortuga y fuente de estacionamiento.• Revisión de limpieza de cancha de domo• Revisión de Sanitización: edificios y oficinas• Revisión de extintores• Revisión de filtros de aires acondicionados: edificios	N/A	N/A



	<p>Se presentan Reportes de Inspección de Extintores correspondientes a enero y febrero 2022 en donde se registra la ubicación y estación de los mismos, tipo de extintor, tipo de fuego, capacidad, última carga, manómetro, pintura, manguera, señal y conclusiones. Se registra extintores 100% operables.</p> <p>Se presenta nota de servicio correspondiente al control de plagas, No. 9302 por parte de su proveedor Controladores de Plagas México, servicio: fumigación general con fecha 05/02/2022.</p> <p>Se presenta servicio vehicular a Volkswagen Jetta, placas UTK-835-G, con fecha de servicio 01/03/2022, siendo: cambio de aceite y filtro y cambio de bujías. Se valida con factura de la agencia Serie RCD y Folio: 103772.</p> <p>Se presenta Ticket #86703, con fecha 23/02/2022 en el que se realizó el servicio de Limpieza de Filtro de Aire Acondicionado, ubicado en el salón H-122.</p> <p>Asimismo, se presenta PEC-P01-F01 Informe de actividades trimestrales, R.12 del periodo octubre-diciembre 2021, con los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento Tickets abiertos: 190 Tickets cerrados: 168 Efectividad en tiempo: 83% Servicios más representativos: revisión de PTAR, revisión de fosas sépticas, cambio de plafones y colocación de cañones. • Servicios Generales Tickets abiertos: 254 Tickets cerrados: 254 Efectividad en tiempo: 100% Servicios más representativos: revisión de vehículos, revisión de fuentes, atención a las instalaciones de la Universidad. <p>Por último se presenta PEC-P01-F03 Reporte de comisiones y diligencias de los vehículos institucionales, R.10 correspondientes a los cuatrimestres: enero-abril, mayo-agosto y diciembre-diciembre del año 2021, se registran los datos de comisiones y diligencias a vehículos institucionales y transporte escolar.</p> <p>Se demuestra cumplimiento con la norma de referencia.</p>		
<p>7.1.4</p>	<p>Ambiente para la operación de los procesos</p> <p>Se realiza Encuesta de la Percepción del Clima Laboral y No Discriminación 2021, se presenta correo de invitación publicado el 24 de noviembre de 2021 para aplicación del 24 al 29 de noviembre de 2021, informando que para la Universidad es de suma importancia conocer la percepción que tienen las personas sobre aquellos aspectos sociales que conforman su entorno laboral y que facilitan o dificultan su desempeño. La encuesta es confidencial y es en línea. Se presenta liga de acceso correspondiente.</p> <p>Asimismo, se presentan resultados de la percepción de clima laboral con una participación de 75 hombres y 105 mujeres, con un total de 180 personas.</p> <p>Se muestra seguimiento del Plan de Acción con folio AE-01-2021, aceptado en el ejercicio anterior, se determina el cierre efectivo de la misma.</p> <p>Se demuestra cumplimiento con la norma de referencia.</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>
<p>7.1.5</p>	<p>Recursos de seguimiento y medición</p> <p>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.</p> <p>Cada una de las áreas maneja indicadores para cumplimiento de los objetivos institucionales, de las cuales presentan sus resultados de acuerdo al 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,</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>



	<p>justificaciones y color de semaforización. Se demuestra cumplimiento con la norma de referencia.</p>		
7.1.5.2	<p>Trazabilidad de las mediciones REQUISITO NO APLICABLE</p>	N/A	N/A
7.1.6	<p>Conocimientos de la organización Se presenta REH-CDP-P03 Procedimiento de Capacitación y Desarrollo Organizacional, R.24 con fecha 28/01/2022, 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 2022, R.10 con fecha 02/03/2022, 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 e invitación de las siguientes capacitaciones: <ul style="list-style-type: none"> • Código de ética y Sistema Anticorrupción: 24/02/2022 • Inducción al SGC; 07/05/2022 • Inducción al SGC; 03/08/2022 • Inducción al SGC; 11/11//2022 • Inducción al SGC; 07/03/2022 Se demuestra cumplimiento con la norma de referencia.</p>	N/A	N/A
7.2	<p>Competencia 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 revisaron los siguientes expedientes de competencia: <ul style="list-style-type: none"> • Empleado: 3716 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 DCA-P02-F03 Carga Horaria 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 Se valida la escolaridad y formación con documentos correspondientes. • Empleado: 1412 Puesto: Coordinador de Nóminas RSP-P01-F06 Integración de Expediente RSP-P01-F01 Solicitud de Reclutamiento de Personal 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 escolaridad y formación con documentos correspondientes. • Empleado: 3493 Puesto: Profesor de Tiempo Completo División Gastronomía RSP-P01-F06 Integración de Expediente RSP-P01-F03 Hoja de Trabajo de Selección de Personal </p>	N/A	N/A



	<p>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 escolaridad y formación con documentos correspondientes.</p> <p>Asimismo, se presenta Concentrado de Resultados de la Segunda Etapa de las Evaluaciones de Desempeño, correspondiente al periodo julio-diciembre 2021, evaluando cualidades personales, competencias funcionales y competencias de acuerdo al 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. Por último, se presenta difusión de dichos resultados al personal en general, por medio de correo electrónico con fecha 01/02/2022. Se demuestra cumplimiento con la norma de referencia.</p>		
7.3	<p>Toma de conciencia</p> <p>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 e invitación de las siguientes capacitaciones:</p> <ul style="list-style-type: none">• Código de ética y Sistema Anticorrupción: 24/02/2022• Inducción al SGC; 07/05/2022• Inducción al SGC; 03/08/2022• Inducción al SGC; 11/11/2022• Inducción al SGC; 07/03/2022 <p>Se muestra correo de solicitud del 23/03/2022 para la difusión de actualización de Procedimientos del Departamento de Servicios Bibliotecarios, mismo que fue difundido al personal por el mismo medio durante el transcurso del mismo día. Se muestra correo de solicitud del 16/06/2021 para la difusión de la Política de Calidad por medio de su página institucional. Se demuestra cumplimiento con la norma de referencia.</p>	N/A	N/A
7.4	<p>Comunicación PRENSA Y DIFUSIÓN</p> <p>Se presenta el DYC-DIN-P02 Procedimiento Difusión Institucional, R.9 con fecha 22/03/2022 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 2022, haciendo una actualización de la línea gráfica, anteriormente círculos, actualmente hexágonos. Se considera como públicos internos a comunicar: estudiantes y plantilla laboral; y para externos: preparatorias, medios de comunicación, empresas y gobierno. 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 Difusión, el cual se divide en difusión, actividades, responsable, unidad de medida, meta, cronograma de actividades y áreas involucradas.</p> <p>Se muestra correo de solicitud del 10/03/2022 para la difusión de resultados del examen de admisión, presentándolo por medio de su página institucional. Se muestra correo de solicitud del 25/02/2022 para la difusión convocatoria premio estatal de la juventud, presentándolo por medio de sus redes sociales. Se muestra correo de solicitud del 23/03/2022 para la difusión de actualización de Procedimientos del Departamento de Servicios Bibliotecarios, mismo que fue difundido al personal por el mismo medio durante el transcurso del mismo día. Se muestra correo de solicitud del 16/06/2021 para la difusión de la Política de Calidad por</p>	N/A	N/A



	medio de su página institucional. Se demuestra cumplimiento con la norma de referencia.		
7.5	Información documentada Se cuenta con CAD-CDD-P05 Procedimiento Control de Documentos y Registros, R.23 con fecha 13/01/2022 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 los mismos con o sin intención. Se considera la última revisión del documento como vigente hasta que se publique en la INTRANET el documento actualizado. 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 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). Se observa el cumplimiento de los lineamientos con la información documentada presentada durante el ejercicio.	N/A	N/A
8 8.1	Operación Planificación y Control Operacional SERVICIOS EDUCATIVOS Se cuenta con Plataforma educativa, por contratación con empresa particular, al momento se sigue utilizando durante el ciclo escolar presente. 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. Las planeaciones se contemplaron de manera semi presencial-híbrido, se presenta ejemplo de Planeación Académica de la Unidad III. Monitoreo y Protección de Redes y Dispositivos Finales, de la materia Ciberseguridad, la cual pertenece a la Ingeniería en Redes Inteligentes y Ciberseguridad. Los programas de estudio se 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, Se presenta F-DA-01-PE-ING-43 Programa de Asignatura de Automatización de Infraestructura Digital II en donde se documenta las competencias a desarrollar, cuatrimestre correspondiente: décimo; horas teóricas: 30; horas prácticas: 45, 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 demuestra cumplimiento con la norma de referencia.	N/A	N/A



<p>8.2</p>	<p>Requisitos para los productos y servicios SERVICIOS EDUCATIVOS: INGRESO DE ALUMNOS / PRENSA Y DIFUSIÓN A través de la página de la institución www.utcancun.edu.mx en la sección de aspirantes se cuenta con la información del primer examen de admisión (para TSU), siendo el 26/02/2022. Se presenta proceso de admisión a dicho examen y resultados correspondientes. Asimismo, se cuenta con la información para el segundo (02/04/2022), tercero (18/06/2022) y último (30/07/2022). 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: Solicitud de pre registro Pago de examen Envío de documentos Llenado de formularios Asignación de laboratorios 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 informes@utcancun.edu.mx Asimismo, se hace mención que el día del examen el aspirante considere no olvidar lo siguiente: Identificación oficial, pase de examen CENEVAL, presentarse en instalaciones 30 minutos antes del examen, uso de cubrebocas obligatorio, lápiz, bolígrafo, borrador y sacapuntas. Asimismo, se presentan proceso de inscripción, siendo el registro en Ventanilla de Servicios Escolares, entregando: Comprobante original de pago de inscripción, curso propedéutico y formación integral. 2 fotografías tamaño infantil (con características específicas) Original acta de nacimiento Original de certificado de bachillerato Comprobante de domicilio (no mayor a 3 meses de antigüedad) CURP actualizado Carta protesta firmada por el estudiante. 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: <ol style="list-style-type: none"> 1. Formato migratorio #2 y/o residencia temporal 2. Pasaporte 3. Original del acta de nacimiento actualizada apostillada 4. Original de la equivalencia del certificado de bachillerato. El inicio de cuatrimestre escolar septiembre-diciembre 2022, será el martes 05 septiembre 2022, se presentan aspirantes aceptados. Se demuestra cumplimiento con la norma de referencia.</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>
<p>8.3</p>	<p>Diseño y desarrollo de los productos y servicios REQUISITO NO APLICABLE</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>
<p>8.4</p>	<p>Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente Para el proceso de adquisiciones, se cuenta con los siguientes procedimientos: REM-ASM-P04 Adjudicaciones a Través de Licitación Pública, R.15 con fecha 08/02/2022 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.23 con fecha 04/08/2022 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.</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>



REM-ASM-P03 Adjudicaciones a Través de Invitación Restringida a Tres Proveedores, R.14 con fecha 17/03/2022 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 Calendario programado para Adquisiciones por Concurso del Ejercicio 2022, las áreas solicitantes deben entregar información completa sobre bienes y/o servicios que requieren, con 20 días naturales de anticipación del día 1° del mes programado para la licitación.

Se cuenta con memorándum UTC/DAF/DMSG/591/2021 con fecha del 30/12/2021, asunto: Suficiencia Presupuestal, para la licitación LA-923055981-E1-2022 para la adquisición de Jardinería, Limpieza e Higiene y Seguridad Privada en Edificios. Solicitado por parte del Jefe de Departamento de Mantenimiento y Servicios Generales, hacia el Encargado del Departamento de Recursos Materiales.

Se presenta ASM-PO3-A02 Bases de licitación con número LA-923055981-E1-2022 con fecha enero del 2022.

Se presenta documento de Aclaración a las bases de la licitación pública número LA-923055981-E1-2022

Se presenta Acta de Presentación y Apertura de Proposiciones de la Licitación Pública Nacional Número LA-923055981-E1-2022, en el que se presentan tres propuestas técnicas y económicas.

Se presenta Acta de Fallo de la Licitación pública Nacional Número LA-923055981-E1-2022 relativo a la adjudicación de los servicios de jardinería, limpieza e higiene y seguridad privada.

Se presenta Contrato UTC/DJ/008/2022 con la empresa Multisistemas Uribe, S.A. de C.V. para el servicio de Seguridad Privada en Edificios. Con vigencia del 01/02/2022 al 31/12/2022

Se presenta Contrato UTC/DJ/009/2022 con la empresa Shinydrop Construcción y Mantenimiento, S.A. de C.V. para el servicio de Jardinería. Con vigencia del 01/02/2022 al 31/12/2022

Se presenta ASM-P01-A01 Catálogo de Proveedores, R.6 con fecha 21/03/2021 en el que se registra RFC, nombre o razón social, producto que ofrece, domicilio, teléfono, correo, contacto y código postal.

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 evaluación correspondiente al proveedor Grupo ATS Seguridad Empresarial S.A. de C.V., teniendo resultado de rechazar con calificación -5, siendo no confiable, por lo que se rechaza trabajar con él.

Se presenta evaluación correspondiente al proveedor Centro Evaluador Colabora, S.C. teniendo resultado de aceptado con calificación 10, siendo confiable, por lo que se decide continuar trabajando con él.

Durante el ejercicio 2021 se dieron de alta 21 nuevos proveedores, sumados a los 285 que se tenían registrados al cierre de 2020, hacen un total de 306 proveedores.

De los 306 proveedores registrados, en 2021 se adquirieron bienes y/o servicios con 97, mismos 97 que fueron evaluados, dando el siguiente resultado:

- El 98% (95) de los proveedores con los que se trabajó, tuvieron evaluaciones satisfactorias, por ello obtuvieron el estatus de:

“Aprobados” por ser confiables y satisfactorios en sus servicios a la universidad.



	<p>Esto significa, que para el ejercicio 2022, podrán ser susceptibles de adquirir algún bien y/o servicio.</p> <ul style="list-style-type: none">Solo el 2% (2) de los proveedores con los que se trabajó en 2021, resultaron con una evaluación no satisfactoria en la ejecución de sus servicios hacia la universidad, quedando con un estatus de: "Descartado" por no cumplir y no ser confiable. <p>Esto significa, que no serán considerados en lo sucesivo, para ser susceptibles de adquirir algún bien y/o servicio.</p> <p>Se demuestra cumplimiento con la norma de referencia.</p>		
<p>8.5 8.5.1</p>	<p><i>Producción y provisión del servicio</i> <i>Control de la Producción y de la provisión del servicio</i> <i>TSU TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</i></p> <p>Se presenta Distribución Cuatrimestral de la Carrera de TSU en Tecnologías de la Información Área Infraestructura de Redes Digitales en Competencias Profesionales, 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.</p> <p>De acuerdo al DCA-P02-F01 Perfil Docente es como se da prioridad a la asignación de materia a cubrir, dependiendo sus conocimientos.</p> <p>Se presenta F-DA-PE-01-TSU-01-A3 Hojas de Asignatura de Ciberseguridad en donde se documenta las competencias a desarrollar, cuatrimestre correspondiente: décimo; horas teóricas: 24; horas prácticas: 66, horas totales: 90, horas totales por semana cuatrimestre: 6; 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.</p> <p>Se presenta SPE-P03-F01 Secuencia Didáctica para: Fundamentos TI, correspondiente a Unidad I, II y III, herramienta para apoyo de clase.</p> <p>Se presenta Minuta I, para el Área Fundamentos de TI, con fecha 10/08/2021, con la finalidad de firma de minutas y asuntos generales de temas de asignaturas.</p> <p>Se presenta Minuta II, para el Área Fundamentos de TI, con fecha 07/10/2021, con la finalidad cubrir temas de las unidades de asignatura.</p> <p>Se presenta Minuta II, para el Área Fundamentos de TI, con fecha 05/11/2021, con la finalidad cubrir captura de segundo y tercer parcial y entrega de calificaciones.</p> <p>Se presenta EVA-P02-F01 Concentrado de calificaciones, correspondiente a la Unidad III, Grupo IRD11, para la asignatura: Metodología de la Programación, 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 EVA-P02-F02 Resultado de Acción de Mejora Extraordinaria, para la Asignatura matemáticas para Ingeniería, con fecha de evaluación 21/02/2022, teniendo resultado obtenido como SA: satisfactorio.</p> <p>Se presenta EVA-P02-F03 Solicitud de Acción de Mejora y/o Curso de Recuperación, correspondiente a la matrícula 20333074, Grupo: MI41BIS, para la asignatura Cálculo Integral, con fecha de solicitud 07/03/202</p> <p><i>INGENIERÍA EN REDES INTELIGENTES Y CIBERSEGURIDAD</i></p> <p>Se presenta Distribución Cuatrimestral de la Carrera de Ingeniería en Redes Inteligentes y Ciberseguridad en Competencias Profesionales 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.</p> <p>De acuerdo al DCA-P02-F01 Perfil Docente es como se da prioridad a la asignación de materia a cubrir, dependiendo sus conocimientos.</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>



FACTUAL SERVICES S.C.
CERTIFICACIÓN E INSPECCIÓN

Factual Services, S.C.

Informe de Auditoría

FSC-5R08

Página	13	de	21
Fecha	25/03/2022		

	<p>Se presenta F-DA-PE-01-ING-43 Hojas de Asignatura de Cómputo en la Nube 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.</p> <p>Se presenta SPE-P03-F01 Secuencia Didáctica para: Infraestructura de Centro de Datos, correspondiente a Unidad I, II y III, herramienta para apoyo de clase.</p> <p>Se presenta EVA-P02-F01 Concentrado de calificaciones, correspondiente a la Unidad I, Grupo IRIYC71, para la asignatura: Infraestructura de Centro de Datos, 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 EVA-P02-F02 Resultado de Acción de Mejora Extraordinaria, para la Asignatura Infraestructura de Centro de Datos, con fecha de evaluación 07/12/2021, teniendo resultado obtenido como SA: satisfactorio.</p> <p>Se presenta EVA-P02-F03 Solicitud de Acción de Mejora y/o Curso de Recuperación, correspondiente a la matrícula 19394051, Grupo: IRIYC81, para la asignatura Matemáticas para Ingeniería I con fecha de solicitud 23/03/202</p>		
8.5.2	<p>Identificación y Trazabilidad <i>TSU TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN / INGENIERÍA EN REDES INTELIGENTES Y CIBERSEGURIDAD</i></p> <p>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)</p> <p>Se demuestra cumplimiento con la norma de referencia.</p>	N/A	N/A
8.5.3	<p>Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos <i>TSU TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN / INGENIERÍA EN REDES INTELIGENTES Y CIBERSEGURIDAD</i></p> <p>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.</p> <p>Asimismo, a través de su sitio web www.utcancun.edu.mx 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.</p> <p>Se demuestra cumplimiento con la norma de referencia.</p>	N/A	N/A
8.5.4	<p>Preservación <i>TSU TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN / INGENIERÍA EN REDES INTELIGENTES Y CIBERSEGURIDAD</i></p> <p>Los documentos y registros físicos, son resguardados por un periodo de 5 años, mientras que la información derivada de plataformas, es resguardada por la Coordinadora de Carrera</p>	N/A	N/A



	y DRIVE (Nube) por tiempo indefinido. Se demuestra cumplimiento con la norma de referencia.		
8.5.5	<p>Actividades posteriores a la entrega SEGUIMIENTO A EGRESADOS</p> <p>Se presenta procedimiento GEM-SEG-P03 Registro y Seguimiento a Egresados, R.20 con fecha 11/11/2021, 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 al plan de trabajo que contiene el número de egresados, tanto para TSU, licenciaturas e ingenierías.</p> <p>Se muestra Plan de Trabajo 2021 en donde se establecen las actividades a trabajar durante el año, junto con cronograma respectivo. Se observa seguimiento de egresados correspondiente a las generaciones: 2016-2018; 2017-2019 y 2018-2020.</p> <p>Se presentan registro de datos del seguimiento 2021 para licenciaturas, ingenierías, TSU y TSU Bis.</p> <p>Asimismo, se presenta Concentrado de Egresados de Universidades Tecnológicas del periodo solicitado mayo 2014 – agosto 2021, 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. Dicho concentrado registra: nombre de la carrera, nivel educativo, modalidad, cuatrimestre de egreso, año de egreso, egresados (desagregado), titulados (desagregado), los que trabajan, los que no trabajan y los no localizados, así como datos de colocación de su primer empleo (si aplica).</p> <p>Se presenta Reporte de Encuesta de Servicios correspondiente al periodo septiembre-diciembre 2021 en donde se presentan las gráficas con resultados de la aplicación de encuestas de satisfacción del Servicio a Egresados y Apoyo de Bolsa de Trabajo del cuatrimestre septiembre-diciembre 2021.</p> <p>Se muestra la encuesta de satisfacción de servicios a los egresados del periodo septiembre – diciembre 2021 Servicio brindado, atención de dudas. Amabilidad y claridad en el servicio, servicio de bolsa de trabajo</p> <p>Se demuestra cumplimiento con la norma de referencia.</p>	N/A	N/A
8.5.6	<p>Control de los cambios TSU TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN / INGENIERÍA EN REDES INTELIGENTES Y CIBERSEGURIDAD</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 demuestra cumplimiento con la norma de referencia.</p>	N/A	N/A
8.6	<p>Liberación de los productos y servicios</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 Reporte de Egresados(as), con fecha 26/04/2021 correspondiente a la División de Ingeniería y Tecnología, 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 Memorandum para comenzar el Proceso de Titulación.</p> <p>Por medio de la página web www.utcancun.edu.mx/egresados-as/ se presenta la guía para trámite de Titulación para Ingenierías, Licenciaturas y TSU. Se recibirán los documentos de acuerdo al calendario de liberación de Gestión Empresarial:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia de certificado de TSU (solo para licenciaturas e Ingenierías) • Acta de nacimiento original, para cotejar • Certificado de bachillerato original 	N/A	N/A



	<ul style="list-style-type: none"> • CURP actualizado • 4 fotografías tamaño infantil • Pago de titulación (total o parcial). <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 de Gastronomía, correspondiente al término de cuatrimestre diciembre 2021.</p> <p>Se presentan los siguientes Títulos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carrera: TSU en Tecnologías de la Información y Comunicación Área Sistemas Informáticos Folio: 20200803x16391024xUTC601408RMJ000055 Fecha de expedición: 21/08/2018 Ciudad: Cancún, Quintana Roo • Carrera: TSU en Tecnologías de la Información y Comunicación Área Infraestructura de Redes Digitales Folio: 20210525x18392012xUTC110403CERT000108 Fecha de expedición: 06/08/2020 Ciudad: Cancún, Quintana Roo <p>Se demuestra cumplimiento con la norma de referencia.</p>		
<p>8.7</p>	<p>Control de las salidas no conformes</p> <p>Se identifican como salidas no conformes; principalmente las bajas de los alumnos durante el ciclo escolar, siendo motivos diferentes la generación de las mismas. Las bajas pueden ser por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deserción sin causa conocida • Incumplimiento de expectativas • Reprobación • Problemas económicos • Motivos personales • Distancia de la UT • Problemas de trabajo • Cambio de UT • Cambio de carrera • Faltas al reglamento escolar • Defunción • Cambio de domicilio • Movilidad nacional • Movilidad internacional • Invasión de ciclo • Incompatibilidad de horarios <p>Las bajas se tienen registradas por medio de un concentrado por parte del Departamento de Servicios Escolares, se presenta el correspondiente al 31/01/2022, 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"> • Matrícula 19394040 Ing. en Redes Inteligentes y Ciberseguridad Baja definitiva Causa: Defunción • Matrícula 21393119 TSU en TI Área de Desarrollo de Software Multiplataforma 	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>



	<p>Baja Temporal Causa: Problemas económicos</p> <ul style="list-style-type: none">• Matrícula: 21393182 TSU en TI Área de Desarrollo de Software Multiplataforma <p>Baja Temporal Causa: Cambio de carrera</p> <p>Se presenta correo por parte de la Coordinadora de la División de Ingeniería y Tecnología hacia los Tutores en donde se comparte reporte de bajas correspondiente al mes de enero, para actualización de nuevas bajas, una vez completado se envía a servicios escolares para tenerlos en status del SIU como baja. Se valida en sistema SIU las matrículas antes mencionadas.</p> <p>Se demuestra cumplimiento con la norma de referencia.</p>		
9 9.1 9.1.2	<p><i>Evaluación del desempeño</i> <i>Seguimiento, medición, análisis y evaluación</i> <i>Satisfacción del cliente</i></p> <p>Se aplica encuesta de servicios a toda la comunidad universitaria, por medio del Sistema de Auditoría de Servicios, por lo tanto, se presenta Análisis de Resultados de dicha aplicación correspondiente al periodo 2021. Se aplicó un censo, con la finalidad de obtener la opinión del 90% de la comunidad universitaria, logrando un real de encuestas aplicadas del 91.88% de la población, siendo la distribución de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none">• Estudiantes: 2 881• Docentes: 229• Administrativos: 149 <p>En estas encuestas se califican todas las áreas de la Universidad, siendo 29 servicios los evaluados, de los cuales 21 les aplica a personal docente y 14 servicios para personal administrativo.</p> <p>Se obtiene retroalimentación mediante el SOS (Sistema Operativo de Sugerencias) a través del buzón virtual de la Universidad. Durante el año 2021 se recibieron un total de 20 SOS's. Al cierre del mes de diciembre se tienen 2 SOS abiertos.</p> <p>Se observa que en la Dirección de Administración y Finanzas se tiene el mayor número de SOS recibidos.</p> <p>En el período que se informa el 100% de los SOS recibidos fueron quejas. Así mismo, los docentes son los que hacen mayor uso del sistema con una participación del 63%. Durante el 2021, se recibieron un total de 20 quejas, ninguna sugerencia ni felicitación. Los temas principales de los SOS recibidos en el periodo septiembre-diciembre fueron: Para el caso de estudiantes, fallas del internet y afectación de clases virtuales por falta de conectividad y para el caso de docentes, se reportaron fallas en el lector biométrico, falta de servicio de enfermería, falta de Aire Acondicionado, goteras en oficinas y también fallas de internet.</p> <p>Se demuestra cumplimiento con la norma de referencia.</p>	N/A	N/A
9.1.3	<p><i>Análisis y evaluación</i></p> <p>Cada una de las áreas maneja indicadores para cumplimiento de los objetivos institucionales, de las cuales presentan sus resultados de acuerdo al 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 2021 se registran objetivos institucionales, indicadores, meta de avance respecto a la meta anual, justificaciones y color de semaforización.</p> <p>Se demuestra cumplimiento con la norma de referencia.</p>	N/A	N/A
9.2	<p><i>Auditoría Interna</i></p> <p>Se cuenta con procedimiento CAD-AIN-P03 Auditoría Interna, R.23 con fecha 31/01/2022 en el cual se proporcionan los lineamientos para la programación, planeación, desarrollo,</p>	N/A	N/A



	<p>elaboración de informe, seguimiento y cierre de las auditorías realizadas al Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>La Coordinación de Calidad es la encargada de la selección de los/as auditores/as para asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.</p> <p>Se presenta AIN-P03-F05 Informe de Auditoría Interna No. 1/2021 ejercicio llevado a cabo del 5 al 16 de julio del 2021 en el que se verifica el cumplimiento y la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Tecnológica Cancún con respecto a la norma ISO 9001:2015 con un enfoque de servicio al cliente. Dentro del mismo se registra alcance, documentos de referencia, criterios a evaluar, equipo auditor, clasificación de hallazgos, áreas auditadas, informe a detalle de cada uno de los requisitos, comentarios y conclusiones de auditoría. Teniendo como resultados finales 3 No Conformidades Mayores, 9 No Conformidades Menores y 31 Oportunidades de Mejora</p> <p>Se abrieron 11 planes de acción correctiva para la atención de las No conformidades. Como evidencia de competencia de integrantes del equipo auditor se presenta Temario Formación de Auditores Interno por parte de su proveedor Rheyco Consultores, Presentación impartida al equipo auditor y constancias correspondientes de participación. Se demuestra cumplimiento con la norma de referencia.</p>		
9.3	<p>Revisión por la dirección</p> <p>Se presenta RPD-P01-F02 Minuta de Reunión de Revisión por la Dirección No. 3, R.8 llevada a cabo el 27 de enero del 2022, en la cual se documenta la apertura de la misma, firma de conformidad de acuerdos, desarrollo contemplando elementos de entrada y salida de la Revisión de Rectoría.</p> <p>La reunión se llevó a cabo vía remota usando la plataforma zoom.</p> <p>Se cuenta con evidencia fotográfica de dicha reunión y se hace llegar la minuta a los participantes vía correo electrónico.</p> <p>Se firma la presente minuta, por lo que se dan por enterados/as todos/as los/as integrantes del Comité de Calidad de la información presentada.</p> <p>Las Revisiones por la Dirección se programan de manera cuatrimestral, se cuenta con presentación del ejercicio correspondiente al periodo de septiembre a diciembre de 2021 en donde se observa la consideración de todos los elementos de entrada, como de salida conforme a la norma de referencia.</p> <p>Se demuestra cumplimiento con la norma de referencia.</p>	N/A	N/A
10 10.2	<p>Mejora</p> <p>No conformidad y acción correctiva</p> <p>Derivado de su último ejercicio de Auditoría Interna, arrojando como resultados finales: 3 No Conformidades Mayores, 9 No Conformidades Menores y 31 Oportunidades de Mejora; se cuenta con un sistema en el que se capturan las mismas y así poder atenderlas. 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"> • No. de folio: AC-AI-01-21 – No Conformidad menor • No. de folio: AC-AI-02-21 – No Conformidad menor • No. de folio: AC-AI-03-21 – No Conformidad menor • No. de folio: AC-AI-04-21 – No Conformidad Mayor • No. de folio: AC-AI-05-21 – No Conformidad Mayor • No. de folio: AC-AI-06-21 – No Conformidad Mayor • No. de folio: AC-AI-07-21 – No Conformidad menor • No. de folio: AC-AI-08-21 – No Conformidad menor 	N/A	N/A



	<ul style="list-style-type: none"> No. de folio: AC-AI-09-21 – No Conformidad menor No. de folio: AC-AI-10-21 – No Conformidad menor No. de folio: AC-AI-11-21 – No Conformidad menor <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. En el sistema de acciones correctivas y de mejora quedan guardadas las evidencias en archivo electrónico. Se demuestra cumplimiento con la norma de referencia.</p>		
10.3	<p>Mejora continua</p> <p>A través de los resultados obtenidos en su ejercicio de Revisión por la Dirección correspondiente al periodo de septiembre a diciembre de 2021 se documentan las oportunidades mejora del Sistema de Gestión de Calidad, siendo las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Incluir el grado de satisfacción de todas las partes interesadas declaradas en el Manual de Calidad cuando se tenga el SIU. Finalizar la implementación de accionables. Considerar nuevos riesgos. Revisión del Código de Ética para incluir los valores de Sustentabilidad y Paz. <p>Se demuestra cumplimiento con la norma de referencia.</p>	N/A	N/A

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

Uso de marca

La misma se utiliza en la página web y en los diferentes medios de comunicación. 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:

La auditoría interna se realizó del 5 al 16 de julio del 2021 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. Derivado de la misma se detectaron: 3 No Conformidades Mayores, 9 No Conformidades Menores y 31 Oportunidades de Mejora

Grado de Confianza de la Revisión por la dirección:

Las revisiones por la dirección se programan al término de cada cuatrimestre, se presenta la revisión por la dirección correspondiente al cuatrimestre de septiembre a diciembre de 2021 en donde se observa la consideración de todos los elementos de entrada conforme a la norma de referencia, así como la documentación de las salidas de la misma.

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	-	-	-	-	-	-	-
	Etapa 2	-	-	-	1NCm	-	-	-



FACTUAL SERVICES S.C.
CERTIFICACIÓN E INSPECCIÓN

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

Página	19	de	21
Fecha	25/03/2022		

No conformidades /Desviaciones/Áreas de Oportunidad	Requisito 4	Requisito 5	Requisito 6	Requisito 7	Requisito 8	Requisito 9	Requisito 10	Uso de Marca
				Cerrada				
Mantenimiento 1	-	-	-	-	-	-	-	-
Mantenimiento 2								
Mantenimiento 3								
Mantenimiento 4								
Mantenimiento 5								
Renovación	Etapa 1							
	Etapa 2							

Al cierre de la presente auditoría	No Conformidad Mayor	No Conformidad Menor
Total abiertas	0 (cero)	0 (cero)

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 cero No Conformidades menores.**

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.

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 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	<input checked="" 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:



FACTUAL SERVICES S.C.
CERTIFICACIÓN E INSPECCIÓN

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

Página	21	de	21
Fecha	25/03/2022		

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:** _____

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