



**INFORME DE AUDITORÍA DE REGISTRO. F1**

Sistemas de Gestión de  
Organizaciones Educativas  
**ISO 21001:2018**

Universidad Tecnológica de Nayarit



GTNN9  
Member

**SGOE21/11/012**

**Educert**

25 de noviembre 2022

**Ing. Raymundo Arvizu López**  
Universidad Tecnológica de Nayarit  
Rector  
Presente

Estimado **Sr. Rector**

Agradeciendo su atención, por este medio pongo a su amable consideración el siguiente informe de auditoría externa de registro, Fase Inicial 1.

### Estándar de referencia

**ISO 21001:2018** | Sistema de gestión para organizaciones educativas

**Registro: SGOE21/11/012**  
**Ref. EMA: 21OC0556**

### Propósito de la auditoría

- Determinar la conformidad del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas, con los criterios de auditoría instituidos, con base en la información documentada y los requisitos aplicables al alcance declarado de certificación.
- Evaluar la capacidad del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas para asegurar que cumple con los requisitos legales, institucionales y reglamentarios aplicables.
- Identificar el nivel de responsabilidad y compromiso del personal involucrado.
- Determinar el cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas alineados a sus riesgos, oportunidades y desempeño institucional.
- Evaluar la efectividad del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas, en su planeación, ejecución, verificación y ajuste de los procesos establecidos.

### Información general de la organización educativa

<b>Nombre del responsable del SG:</b>		<b>Lic. Julián Cristóbal Hernández Ortega</b>	
Teléfono:	311 211 9800	Correo electrónico:	calidad@utnay.edu.mx
Domicilio del alcance de certificación:	Carretera México 200, Km 9 63786, Col, 24 de Febrero, Xalisco, Nayarit.		
Fecha de auditoría	<b>Fase 1</b>	Inicio:	18 de noviembre de 2022
		Fin:	18 de noviembre de 2022
Fecha de auditoría	<b>Fase 2</b>	Inicio:	Por definir
		Fin:	Por definir
Modalidad de ejecución:	En sitio <input type="checkbox"/>	En línea* <input checked="" type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/>
		Oficina Educert <input type="checkbox"/>	Otro <input type="checkbox"/>
*Confirmación de ejecución en línea (CSPD):			
	Confidencialidad <input checked="" type="checkbox"/>	Seguridad <input checked="" type="checkbox"/>	Protección de datos <input checked="" type="checkbox"/>

### Equipo Auditor

1	Auditor/a Principal (Líder)	<b>Alejandro Calixto Rodríguez</b>	<b>ACR</b>
3	Auditor/a	No aplica	---
4	Experto técnico	No aplica	---

### Alcance de la auditoría

La auditoría cubrirá las áreas responsables de procesos del SG de la Universidad Tecnológica de Nayarit descritas en el presente Plan de Auditoría.

Desarrollo efectivo de los Procesos: Estratégico-Planeación Institucional, Clave-Desarrollo del Aprendizaje y de Soporte-Vinculación, gestión y control en el nivel educativo de pre-grado del total de la oferta educativa, desde las acciones de promoción universitaria hasta el seguimiento a egresados de calidad; considerando los siguientes procesos.

### Procesos

Proceso Estratégicos	Proceso Clave	Proceso de Soporte
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación Institucional</li> <li>• Proyectos de Infraestructura</li> <li>• Gestión de Calidad</li> <li>• Legislación Universitaria</li> <li>• Contraloría Interna</li> <li>• Transparencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Docencia</li> <li>• Planeación Académica</li> <li>• Desarrollo Académico</li> <li>• Estadías</li> <li>• Servicios de apoyo</li> <li>• Idiomas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Finanzas</li> <li>• Recursos Humanos</li> <li>• Adquisiciones</li> <li>• Servicios Generales</li> <li>• Servicios Escolares</li> <li>• Vinculación</li> </ul>

### No aplicabilidad

Requisito/s	Justificación
7.1.5 8.5.1	Con relación a la calibración de equipos de sus laboratorios, ya que sólo son utilizados como laboratorios de prácticas escolares y no afecta su desempeño el no contar con una calibración externa, además de que algunos de ellos no la requieren para el fin académico en la parte práctica del desarrollo de las asignaturas.
8.3	Diseño y desarrollo ya que para el logro de objetivos y del servicio educativo de calidad, la UTNAY no diseña ni desarrolla sus planes y programas de estudio, ya que estos son elaborados y enviados a la Universidad por la DGUTyP (Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas), quienes los diseñan y desarrollan, bajo sus propios mecanismos.

### Documentos a auditar

- a) Políticas del sistema de gestión
- b) Objetivos del sistema de gestión
- c) Necesidades especiales para la educación
- d) Información documentada declarada del sistema de gestión
- e) Registros y evidencias de cumplimiento del sistema de gestión
- f) Normatividad aplicable

### Requisitos legales

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.</li> <li>• Ley General de Educación.</li> <li>• Ley General de Educación Superior.</li> <li>• Ley Federal del Trabajo.</li> <li>• Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.</li> <li>• Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios educativos del Sector Público.</li> <li>• Ley Federal de Procedimiento Administrativo.</li> <li>• Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.</li> <li>• Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley de Educación para el Estado.</li> <li>• Ley de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios educativos del Sector Público en el Estado.</li> <li>• Código Civil para el Estado Libre y Soberano del Estado.</li> <li>• Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado.</li> <li>• Reglamento General de Estudios de Licenciatura de la UTNAY.</li> <li>• Reglamento de Ingreso Promoción y Permanencia del Personal Académico de la UTNAY.</li> <li>• Guía técnica para la selección de estrategias y técnicas de enseñanza y aprendizajes (DGUTyP).</li> </ul>
---	---

### Clasificación de hallazgos

<b>C</b>	<b>Cumplimiento:</b>	Cumplimiento de un requisito especificado por la organización o criterio de la norma de referencia. El cliente de auditoría No requiere documentar el seguimiento.
<b>Obs</b>	<b>Observación:</b>	Cumplimiento a un requisito especificado, que puede ser mejorado para proporcionar un mayor grado de confianza en el requisito evaluado (MP-EP003). Nota. El cliente de auditoría No requiere documentar el seguimiento.
<b>NC</b>	<b>No Conformidad</b>	Incumplimiento a un requisito especificado. Este requisito puede estar especificado en las normas, disposiciones técnicas emitidas por el IFT, políticas, la Ley de Infraestructura de la Calidad, etc. que conforman los criterios de evaluación (MP-EP003).
<b>Ncm</b>	<b>No Conformidad menor:</b>	Incumplimiento de un requisito que no afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los objetivos previstos (ISO-IEC 17021-1, 3.13). Nota. El cliente de auditoría SI requiere documentar el seguimiento en el Registro de no conformidad y acción correctiva propio. Las acciones realizadas y su efectividad las presentará para la siguiente auditoría programada.
<b>NcM</b>	<b>No Conformidad Mayor:</b>	Incumplimiento de un requisito que afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los objetivos previstos (ISO-IEC 17021-1, 3.12). Nota 1. Las no conformidades pueden ser clasificadas como mayores cuando: - Exista una duda significativa de que se haya implementado un control eficaz de proceso o de que los productos y servicios cumplan los requisitos especificados. - Una cantidad de requisitos menores asociados al mismo requisito que demuestre una desviación sistemática. Nota 2. El cliente de auditoría SI requiere documentar el seguimiento en el Registro de no conformidad y acción correctiva propio. Las acciones realizadas y su efectividad las debe enviar a EDUCER en un plazo máximo de un mes a partir de la recepción del informe de auditoría externa.
<b>NA</b>	<b>No Aplica:</b>	Se excluye el criterio o requisito de la norma de referencia siempre y cuando se presente su justificación.

## RESULTADOS DE AUDITORÍA

### Resultados Requisitos de la organización

Proceso	Procedimientos y criterios de auditoría	Hallazgo
<b>Proceso Estratégicos</b>	Planeación Institucional	Por evaluar en F2
	Proyectos de Infraestructura	Por evaluar en F2
	Gestión de Calidad	Por evaluar en F2
	Legislación Universitaria	Por evaluar en F2
	Contraloría Interna	Por evaluar en F2
	Transparencia	Por evaluar en F2
<b>Proceso Clave</b>	Docencia	Por evaluar en F2
	Planeación Académica	Por evaluar en F2
	Desarrollo Académico	Por evaluar en F2
	Estadías	Por evaluar en F2
	Servicios de apoyo	Por evaluar en F2
	Idiomas	Por evaluar en F2
<b>Proceso de Soporte</b>	Finanzas	Por evaluar en F2
	Recursos Humanos	Por evaluar en F2
	Adquisiciones	Por evaluar en F2
	Servicios Generales	Por evaluar en F2
	Servicios Escolares	Por evaluar en F2
	Vinculación	Por evaluar en F2

**Nota:** El detalle de cumplimiento o no cumplimiento se presenta en las conclusiones de auditoría.

## Resultados

### Evaluación de Requisitos del Sistema de Gestión

Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
<b>4 Contexto de la Universidad Tecnológica de Nayarit</b>		
<p>4.1 Comprensión de la UTNAY y de su contexto            La UTNAY determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito, su responsabilidad social y su dirección estratégica, y que afectan su capacidad para lograr los resultados esperados del SGOE.            La UTNAY realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.</p>	<p>Se determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica en cuanto a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión; asimismo hace seguimiento de la información sobre estas cuestiones externas e internas a través de herramientas de análisis del contexto como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudios de factibilidad en la apertura de su oferta educativa.</li> <li>• Información documentada en informes institucionales.</li> <li>• Evaluación Institucional.</li> <li>• Programa Institucional de Desarrollo - PIDE (en proceso de documentación) (FODA institucional-actualizado).</li> </ul>	C
<p>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas            Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la UTNAY de proporcionar regular y sosteniblemente productos y servicios educativos, la UTNAY determina:            a) Las partes interesadas que son relevantes para el SGOE;            b) Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas. Estas partes interesadas incluyen:            — Estudiantes;            — Otros beneficiarios;            — Personal de la UTNAY.</p>	<p>Se proporcionan servicios educativos de nivel superior que satisfagan los requisitos del estudiante y los legales y reglamentarios aplicables y se determinan las partes interesadas que son pertinentes al SGOE, los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGOE.            Se presenta desde el Manual de Calidad M07-SGC-02 la tabla Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</p>	C
<p>La UTNAY realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.</p>	<p>Se cuenta con herramientas de análisis y actualización para la pertinencia de la oferta educativa.            La participación institucional en las sesiones Regionales y Federales establecidas por la DGUTyP de Análisis Situacional del Trabajo en donde se actualizan los planes y programas de estudio acorde a las necesidades de las partes interesadas.</p>	C
<p>4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión para organizaciones educativas            La UTNAY determina los límites y la aplicabilidad del SGOE para establecer su alcance.</p>	<p>El alcance presentado se determina considerando las cuestiones externas e internas, los requisitos de las partes interesadas pertinentes, así como los productos y servicios de la UTNAY.</p>	C
<p>Cuando se determina este alcance, la UTNAY considera:            a) Las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1;            b) Los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicadas en el apartado 4.2;            c) Los productos y servicios de la UTNAY.</p>	<p>Alcance del SG.            Desarrollo efectivo de los Procesos: Estratégico-Planeación Institucional, Clave-Desarrollo del Aprendizaje y de Soporte-Vinculación, gestión y control en el nivel educativo de pregrado del total de la oferta educativa, desde las acciones de promoción universitaria hasta el seguimiento a egresados de calidad; considerando los siguientes procesos.</p>	C

Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
<p>La UTNAY aplica todos los requisitos de este documento si son aplicables en el alcance determinado de su SGOE. El alcance del SGOE está disponible y se mantiene como información documentada. El alcance establece los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporciona la justificación para cualquier requisito de este documento que la UTNAY determine que no es aplicable a su SGOE. La conformidad con este documento solo se puede declarar si los requisitos determinados como no aplicables no afectan a la capacidad o a la responsabilidad de la UTNAY de asegurar la conformidad de sus productos y servicios y del aumento de la satisfacción de los estudiantes y otros beneficiarios. Todos los productos y servicios proporcionados a los estudiantes por la UTNAY se incluyen en su alcance del SGOE.</p>	<p>Planeación Institucional, Proyectos de Infraestructura, Gestión de Calidad, Legislación Universitaria, Contraloría Interna, Transparencia. <b>Proceso clave:</b> Docencia, Planeación Académica, Desarrollo Académico, Estadías, Servicios de apoyo, Idiomas. <b>Proceso de soporte:</b> Finanzas, Recursos Humanos, Adquisiciones, Servicios Generales, Servicios Escolares, Vinculación.</p>	C
<p>4.4 Sistema de gestión para organizaciones educativas (SGOE) 4.4.1 La UTNAY establece, implementa, mantiene y Mejora continuamente un SGOE, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de este documento.</p>	<p>Se muestra evidencia de establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente su SGOE. Los procesos necesarios y sus interacciones se especifican a continuación</p>	C
<p>La UTNAY determina los procesos para el SGOE y su aplicación a través de la UTNAY, y: a) Determina las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos; b) Determina la secuencia e interacción de estos procesos; c) Determina y aplica los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores de desempeño relacionados) necesarios para asegurar la operación eficaz y el control de estos procesos; d) Determina los recursos necesarios para estos procesos y garantizar su disponibilidad; e) Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos; f) Abordar los riesgos y oportunidades determinadas de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1; g) Evalúa estos procesos e implementa cualquier cambio necesario para asegurar que estos procesos logran resultados previstos; h) Mejora los procesos y el SGOE. 4.4.2 En la medida que sea necesario, la UTNAY debe: a) Mantiene información documentada para apoyar la operación de sus procesos; b) Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.</p>	<p>Se muestra evidencia de los criterios sobre la operación eficaz y el control de estos procesos, incluyendo los recursos necesarios para estos procesos y asegurar de su disponibilidad, Se ha implementado para el desarrollo de estos, Manuales de Operación y Procedimientos Administrativos. Se definen las responsabilidades en cada proceso y abordar los riesgos y oportunidades de acuerdo con el apartado 6.1; Para cada proceso se determinan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos.</li> <li>La secuencia e interacción de estos procesos.</li> <li>Los criterios y los métodos necesarios para asegurar la operación eficaz y el control de estos procesos (Lineamientos regulatorios o reglamentos internos).</li> <li>Los recursos necesarios para estos procesos (POA / PPT).</li> <li>Los responsables para estos procesos (Manuales de Operación y responsables de área)</li> <li>Los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1. (Registro de Gestión de Riesgos).</li> <li>Determinación del cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos (Auditorías y revisiones periódicas al SGC).</li> <li>Las mejoras a los procesos y al SGOE (Solicitudes de ajustes al SGC).</li> </ul>	C
<b>5 Liderazgo</b>		
<p>5.1 Liderazgo y compromiso 5.1.1 La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al SGOE: a) Asumiendo la responsabilidad de la eficacia del SGOE; b) Asegurándose de que se establezcan la política de UTNAY y los objetivos de la UTNAY y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la UTNAY;</p>	<p>El liderazgo y compromiso de la Rectoría con respecto al SGOE considera la rendición de cuentas sobre el SGOE y de la operación de la UTNAY en el Informe de revisión al sistema de gestión.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Estableciendo la Política y los Objetivos de la Calidad compatibles con el Programa Institucional de Desarrollo en el documento Política y Objetivos de Calidad e integrando los requisitos del SGOE en los procesos sustantivos como se define en el apartado 4.4.</li> </ul>	C

Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
<p>c) Asegurándose de la integración de los requisitos del SGOE en los procesos de negocio de la UTNAY; d) Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos; e) Asegurándose de que los recursos necesarios para el SGOE estén disponibles; f) Comunicando la importancia de una gestión de la UTNAY eficaz y conforme con los requisitos del SGOE; g) Asegurándose de que el SGOE logre los resultados previstos; h) Comprendiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SGOE; i) Promoviendo la mejora continua; j) Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad; k) Apoyando la implementación sostenible de la visión educativa y los conceptos relativos a educación; l) Establece, desarrollar y mantiene un plan estratégico para la UTNAY; m) Garantiza que los requisitos educativos de los estudiantes, incluidos las necesidades especiales, se identifican y dirigen; n) Considera los principios de responsabilidad social.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Promoviendo el enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos como se define en el registro Acciones para afrontar Riesgos y Oportunidades R05-M02-00.</li> <li>▪ Asegurando la disponibilidad de recursos para la operación eficaz de la UTNAY.</li> <li>▪ Comunicando al personal la importancia de un desempeño eficaz para lograr los resultados previstos.</li> <li>▪ Considerando al personal para contribuir a la eficacia del SGOE;</li> <li>▪ Promoviendo la mejora y apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad.</li> </ul> <p>Se garantiza que los requisitos educativos de los estudiantes, incluidos las necesidades especiales, se identifican y atienden; mediante la aplicación de registro denominado <i>Requisitos para las NEE para Estudiantes</i>. Se considera los principios de responsabilidad social con base en el Plan de Desarrollo Institucional.</p>	
<p>5.1.2 Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios La alta dirección es directamente responsable de asegurar que: a) Se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente las necesidades y expectativas de los estudiantes y otros beneficiarios, tal como se evidencia a través del seguimiento de su satisfacción y progreso educativo; b) Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción de los estudiantes y otros beneficiarios.</p>	<p>Se muestra evidencia de que los requisitos de institucionales se determinan y se cumplen, para esto se establecen, implementan y mantienen las reuniones de calidad y de seguimiento, así como la evaluación correspondiente de la satisfacción de los estudiantes y usuarios de la institución: Enfoque de respeto y atención, conocimiento y vigilancia del Programa Institucional de Desarrollo (en proceso), conocimiento de la Política de Calidad, conocimiento y cumplimiento de los Objetivos de calidad y/o ejes rectores, conocimiento del puesto, responsabilidad y autoridad dentro de la UTNAY, adecuado control de los documentos, adecuado control de los registros, adecuado control del servicio no conforme, oportuna aplicación de las acciones correctivas, atención eficiente de las auditorías internas, adecuada planificación de las actividades del área, seguimiento y medición del proceso (conjunto de actividades correspondientes a su función).</p>	C
<p>5.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación Un estudiante con necesidades especiales es alguien que podría tener necesidades educativas que no se pueden satisfacer a través de las prácticas de instrucción y evaluación habitual (por ejemplo, excepciones conductuales, comunicacionales, intelectuales, físicas, de superdotación u otras necesidades del estudiante para la educación especial; los estudiantes pueden tener más de una excepcionalidad). Esto implica la necesidad de asegurar la existencia de canales de comunicación para que las partes interesadas puedan recibir la información que necesitan para su actividad. La alta dirección asegura que: — Los recursos y la formación apoyan la accesibilidad en los entornos de aprendizaje; — Se proporcionan ajustes razonables para los estudiantes con necesidades especiales para promover un acceso equitativo a las instalaciones y a los entornos educativos como a otros estudiantes.</p>	<p>a) pueden satisfacer a través de las prácticas de instrucción y evaluación habitual, asegurando la existencia de canales de comunicación (tutoría y apoyo psicopedagógico) para que puedan recibir la información que necesitan para su actividad, mediante la aplicación del registro Requisitos para las NEE para Estudiantes. b) Se asegura que los recursos y la formación que ofrece apoyan la accesibilidad en los entornos de aprendizaje y proporcionan ajustes razonables para los estudiantes con necesidades especiales para promover un acceso equitativo a las instalaciones y a los entornos educativos, mediante la aplicación del registro Requisitos para las NEE para la Institución.</p>	C

Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
<p><b>5.2 Política</b> 5.2.1 Desarrollo de la política La alta dirección establece, revisa y mantiene una política de la UTNAY que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Apoye la misión y visión de la UTNAY;</li> <li>b) Sea apropiada para el propósito y el contexto de la UTNAY;</li> <li>c) Proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la UTNAY;</li> <li>d) Incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables;</li> <li>e) Incluya un compromiso de mejora continua del SGOE;</li> <li>f) Tenga en cuenta desarrollos educativos, científicos y técnicos relevantes;</li> <li>g) Incluya un compromiso para satisfacer la responsabilidad social de la UTNAY;</li> <li>h) Describa e incluya un compromiso para gestionar la propiedad intelectual;</li> <li>i) Considere las necesidades y expectativas de las partes interesadas relevantes.</li> </ul>	<p>Se muestra evidencia de que la Rectoría y sus autoridades institucionales, establecen y comunica la política de calidad con base en el análisis de Programa Institucional de Desarrollo, así como las necesidades y expectativas de la comunidad universitaria, incluyendo el compromiso con la mejora continua.</p> <p>La Rectoría y el Comité de Calidad, han definido su "Política de Calidad".</p> <p>La Rectoría se asegura de que la Política de Calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es adecuada con el propósito de la Universidad ya que cumple con el servicio al usuario, partes interesadas y la mejora continua.</li> <li>• Incluye un compromiso con los requerimientos y de mejorar el Sistema de la Calidad.</li> <li>• Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.</li> <li>• Se comunica mediante una difusión interna de elementos visuales, así como de pláticas de sensibilización a todo el personal.</li> <li>• En el caso de ser necesario se revisa para su segura comprensión.</li> <li>• Toma en cuenta los desarrollos educativos, científicos y técnicos relevantes.</li> <li>• Incluye un compromiso para satisfacer la responsabilidad social de la UTNAY.</li> <li>• Incluye un compromiso para gestionar la propiedad intelectual.</li> </ul>	<p>C</p>
<p>5.2.2 Comunicación de la política La política de la UTNAY debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Estar disponible y se mantiene como información documentada;</li> <li>b) Comunicarse, entenderse y aplicase dentro de la UTNAY;</li> <li>c) Estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.</li> </ul>	<p>La Política de la Calidad está disponible y es comunicada para el personal y para las partes interesadas en lugares visibles asegurando su entendimiento hacia el personal por medio de cada responsable de área; la Política de Calidad se mantiene como información documentada por medio del SIDOUT 2021 y en medios de difusión institucional.</p>	<p>C</p>
<p><b>5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la UTNAY</b> La alta dirección asegura que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la UTNAY.</p>	<p>Se muestra evidencia de la responsabilidad, autoridad e interrelación del personal que administra, realiza y verifica el trabajo relacionado con la calidad, está definida y documentada por Recursos Humanos, con base en el Estatuto Universitario; tomando en cuenta los niveles jerárquicos, la experiencia, habilidades y conocimientos del personal académico, administrativo y operativo; para esto se establece el organigrama de la UTNAY, el cual es comunicado al personal, complementándose con los perfiles y descripciones de puestos.</p>	<p>C</p>
<p>La alta dirección asigna la responsabilidad y la autoridad para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Asegura que el SGOE es conforme con los requisitos de este documento;</li> <li>b) Asegura que la política de la UTNAY sea comprendida e implementada;</li> <li>c) Asegura que los procesos del SGOE entreguen sus productos previstos;</li> <li>d) Informar a la alta dirección (véase 9.3.2) sobre el desempeño del SGOE y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1);</li> <li>e) Garantiza la promoción de un enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios en toda la UTNAY;</li> <li>f) Asegura de que la integridad del SGOE se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGOE;</li> <li>g) Gestiona las comunicaciones de la UTNAY (véase 7.4);</li> <li>h) Asegura que todos los procesos de aprendizaje estén integrados, independientemente del método educativo de</li> </ul>	<p>Se muestra evidencia de que la Rectoría asigna en cada Procedimiento Institucional documentado la responsabilidad y autoridad para asegurar que el SGOE es conforme a los requisitos y operación adecuada, así como de asegurarse de que los procesos están dando las salidas previstas (Indicadores POA e informes de Consejo Directivo).</p> <p>Cada responsable de área reporta cuatrimestralmente a el área de Planeación sus resultados obtenidos de acuerdo al Manual de Planes Institucionales, Evaluación de Información y Gestión de la Calidad y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1).</p> <p>Se promueve cada uno de sus servicios el enfoque al usuario (ver 5.1.2).</p> <p>Se asegura la integridad del SGOE cuando se planifican e implementan cambios institucionales. A02-M02-00 Propuesta de cambios al SGOE.</p> <p>Se asegura que todos los procesos de aprendizaje estén</p>	<p>C</p>

Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
prestación; i) Controla la información documentada (véase 7.5); j) Gestiona los requisitos de los estudiantes con necesidades especiales.	integrados, independientemente del método educativo de prestación, mediante los planes y programas de estudio de cada carrera, así como la operación del procedimiento Gestión de la asignatura. Se gestiona los requisitos de los estudiantes con necesidades especiales, mediante la aplicación del registro Requisitos para las NEE para Estudiantes.	
<b>6 Planificación</b>		
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.1.1 Al Planifica el SGOE, la UTNAY considera las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en los apartados 4.2 y 4.4 y Determina los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de: a) Asegurar que el SGOE pueda lograr los resultados previstos; b) Aumentar los efectos deseables; c) Prevenir, mitigar o reducir los efectos no deseados; d) Lograr la mejora continua.	Se muestra evidencia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades se realizan considerando la comprensión de la UTNAY y su contexto (Metodología de análisis FODA), así como las necesidades y expectativas de las partes interesadas con el fin de lograr los resultados previstos, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir efectos no deseados y lograr la mejora mediante el formato denominado Acciones para afrontar Riesgos y Oportunidades R05-M02-00.	C
6.1.2 La UTNAY planifica: a) Acciones para abordar estos riesgos y oportunidades; b) La manera de: — Integrar e implementa las acciones en sus procesos SGOE (véase el Capítulo 8); — Evalúa la eficacia de estas acciones.	Las acciones para abordar los riesgos y oportunidades se establecen en el formato denominado Acciones para afrontar Riesgos y Oportunidades R05-M02-00 así como la manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del SGOE y evaluar la eficacia de estas acciones.	C
Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades son proporcionales a la probabilidad de que ocurran y al impacto potencial en la conformidad de los productos y servicios.	Como un compromiso con la mejora continua, la UTNAY establece, implementa y mantiene los objetivos de calidad, medibles y coherentes con su política de calidad y su PIDE, y los gestiona mediante el documento denominado Programa Operativo Anual R01-M02-00, el cual indica qué se va a hacer, qué recursos se requieren, responsable, fecha de cumplimiento, cómo se evaluará los resultados.	C
6.2 Objetivos de la UTNAY y planificación para lograrlos 6.2.1 La UTNAY establece los objetivos de la UTNAY en las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGOE.	Se presentan tres objetivos de calidad desplegados de acuerdo a la norma de referencia.	C
Los objetivos de la UTNAY son: a) Coherentes con la política de la UTNAY; b) Medibles (si es posible); c) Toman en cuenta los requisitos aplicables; d) Son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del estudiante, el personal y otros beneficiarios; e) Son objeto de seguimiento; f) Son comunicados; g) Son actualizados. La UTNAY mantiene y conserva la información documentada sobre sus objetivos y sus logros. 6.2.2 La UTNAY, determina y describe en su plan estratégico: a) Qué se va a hacer; b) Qué recursos se requerirán; c) Quién será responsable; d) Cuando se finalizará; e) Cómo se Evalúan los resultados.	Se establece las mediciones y evaluaciones de la eficacia de los Objetivos de calidad en el registro <b>R11-M02-00 Indicadores institucionales de Calidad</b> , matriz que muestra la alineación de estos Objetivos con la Política de Calidad y al mismo tiempo con los indicadores de impacto que dan cumplimiento a cada proceso del SGC, en consecuencia cada Objetivo de Calidad establecido se mide y evalúa con el resultado de las metas alcanzadas en los indicadores, mismos que son evaluados detalladamente mediante el POA de cada área y proceso <b>R01-M02-00 Programa Operativo Anual</b> .	C

Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
<p>6.3 Planificación de los cambios Los cambios en el SGOE se llevan de manera planificada (véase 4.4). La UTNAY considera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) El propósito de los cambios y sus posibles consecuencias;</li> <li>b) La integridad del SGOE;</li> <li>c) La disponibilidad de los recursos internos y que estén listos para su uso;</li> <li>d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades;</li> <li>e) La disponibilidad y preparación de los proveedores externos necesarios para implementa el cambio.</li> </ul>	<p>Los cambios son analizados y autorizados por el Comité de Calidad en revisiones al SGC por la Rectoría, y pueden gestionarse derivado de sesiones de revisión al SGC con el Comité Directivo, sesiones extraordinarias, sesiones de Consejo, resultados de auditorías o detección de mejoras que requieren cambios al SGC y se solicitan mediante el formato Propuesta de cambios al Sistema de Calidad A02-M02-00.</p>	<p>C</p>
<b>7 Soporte</b>		
<p>7.1 Recursos 7.1.1 La UTNAY determina y proporciona los recursos para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGOE, de tal forma que la mejora sea sostenible:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) El compromiso y satisfacción del estudiante a través de actividades que mejoran el aprendizaje y promueven el logro de los resultados del aprendizaje;</li> <li>b) La participación y satisfacción del personal a través de actividades para Mejora las competencias del personal para facilitar el aprendizaje;</li> <li>c) La satisfacción de otros beneficiarios, a través de actividades que contribuyen a los beneficios sociales del aprendizaje.</li> </ul> <p>7.1.1.2 La UTNAY determina y hacer seguimiento de qué recursos se deben proporcionar por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) La UTNAY;</li> <li>b) Los proveedores externos.</li> </ul> <p>La UTNAY toma en cuenta las necesidades de los estudiantes con necesidades especiales y se asegura que se prevea una serie de requisitos de accesibilidad.</p>	<p>Se establece mecanismos para gestionar los recursos necesarios que permitan la realización de sus procesos, asegurando su disponibilidad para el funcionamiento efectivo del SGOE con el propósito de asegurar la satisfacción de los estudiantes, usuarios y partes interesadas, procurando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer la información para detectar las necesidades de recursos.</li> <li>- Efectuar la planificación de los recursos en el corto, mediano y largo plazo. Programa Presupuestal de Trabajo (PPT) incluido en el Programa Operativo Anual R01-M02-00 (POA).</li> <li>- Realizar el seguimiento de las tareas de revisión y acreditación de los programas académicos.</li> </ul> <p>Se muestra evidencia de que el Programa Institucional de Desarrollo (PIDE) define las fortalezas y oportunidades con base en un análisis de indicadores institucionales y controla la gestión de recursos mediante el Programa Operativo Anual R01-M02-00. (POA).</p> <p>Se considera los requerimientos de los estudiantes con necesidades especiales, asegurando se prevea los requisitos de accesibilidad, mediante el registro denominado Requisitos para las NEE para la Institución.</p>	<p>C</p>
<p>7.1.2 Personas 7.1.2.1 Los recursos humanos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Personal empleado por la UTNAY;</li> <li>b) Voluntarios y personas en práctica, trabajando con o contribuyendo a la UTNAY;</li> <li>c) Personal de proveedores externos que trabajan con la UTNAY o contribuyen a ella.</li> </ul>	<p>Nuestra casa de estudios implementa acciones para mejorar el perfil de su personal docente (Programa de Capacitación Docente - Manual de operación Académica) y administrativo, y mantiene en cada expediente las evidencias referentes a su preparación académica, formación, habilidades y experiencia académica y/o laboral, establecido en el Manual de Provisión de los Recursos en actividades enfocadas a la gestión de sus Recurso Humano para la implementación eficaz del SGOE y para la operación y control de sus procesos.</p>	<p>C</p>
<p>7.1.2.2 La UTNAY:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Determina y proporciona los recursos humanos necesarios para la implementación eficaz de su SGOE y para la operación y control de sus procesos;</li> <li>b) Determina, implementa y publica los criterios de reclutamiento o selección, que estarán disponibles para las partes interesadas relevantes;</li> <li>c) Mantiene información documentada sobre el proceso utilizado para el reclutamiento o selección, y conservar información documentada sobre los resultados de la contratación.</li> </ul>	<p>Se muestra evidencia de que el personal que integra la UTNAY incluye, personal empleado por la UTNAY, personal de proveedores externos que trabajan con la UTNAY o contribuyen a ella.</p> <p>Se presenta procedimiento <i>Gestión del personal académico</i> y <i>Gestión del personal administrativo</i>.</p>	<p>C</p>

Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
<p>7.1.3 Infraestructura</p> <p>7.1.3.1 La infraestructura cumple con los requisitos del estudiante:</p> <p>a) Edificios y terrenos;</p> <p>b) Equipos incluyendo hardware y software;</p> <p>c) Servicios.</p>	<p>Los edificios, espacios de trabajo, salones de clase, laboratorios, biblioteca y espacios comunes, se gestionan con base en normas correspondientes a seguridad e higiene.</p> <p>Para el mantenimiento de la infraestructura se establecen las necesidades y requerimientos a través del POA y PPT, y las gestiones para nueva infraestructura se realizan a través de proyectos institucionales, acorde al contexto de la UTNAY.</p>	C
<p>7.1.3.2 La UTNAY debe:</p> <p>a) Determina, proporciona y mantiene instalaciones seguras:</p> <p>1) Que sean adecuadas para que las personas apoyen el desarrollo de la competencia de los estudiantes;</p> <p>2) Que mejoren el desarrollo de la competencia de los estudiantes;</p> <p>b) Asegurar que las dimensiones de las instalaciones sean adecuadas a los requisitos de quienes las utilizan.</p> <p>7.1.3.3 Se cuenta con instalaciones para:</p> <p>a) Enseñanza;</p> <p>b) Autoaprendizaje;</p> <p>c) Implementa conocimiento;</p> <p>d) Descanso y recreación;</p> <p>e) Alimentación.</p>	<p>Se satisface las necesidades de infraestructura y equipamiento necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de sus funciones sustantivas, adjetivas y regulativa mediante la identificación de sus necesidades en programas de apoyo tales como; proyectos de fondos extraordinarios, para proyectos específicos que justifiquen la adquisición de equipos de gran inversión y mejoramiento de la planta física, aulas, laboratorios, espacios para tutoría y asesoría, bibliotecas y centros de cómputo, equipos para los procesos (software y hardware) y servicios de apoyo como sistemas de información (mantenimiento de equipos de cómputo, respaldos, seguridad de la información).</p>	C
<p>7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos educativos</p> <p>La UTNAY determina, proporciona y mantiene un ambiente adecuado para promover el bienestar de las partes interesadas pertinentes, al considerar:</p> <p>a) Factores psicosociales;</p> <p>b) Factores físicos.</p>	<p>Se aseguran las condiciones adecuadas para los procesos de aprendizaje, incluyendo salones de clase, laboratorios y espacios comunes seguros y libres de riesgos para la salud e integridad de su comunidad (estudiantes, docentes, usuarios, personal académico, personal administrativo y personal operativo).</p> <p>El ambiente de trabajo de la UTNAY se enriquece con la implementación de medidas de protección civil; las cuales se implementan en todas las áreas de la institución, además de encuestas de clima laboral.</p> <p>La adecuada relación alumno - profesor tiene como base la congruencia entre el perfil académico del profesor y las materias que imparte.</p> <p>Se mantiene un ambiente adecuado para promover el bienestar de su comunidad universitaria, al considerar factores físicos (temperatura, iluminación, ventilación, higiene y ergonomía de sus equipos y muebles) y psicosociales (posibilidades de desarrollo, sentido del trabajo, compromiso, previsibilidad, recompensas, claridad de rol, calidad del liderazgo, conciliación familiar y laboral, fomento de valores, atención al estrés, agotamiento y prohibición de comportamientos ofensivo (con base en la implementación de las normas NMXR-025-SCFI-2015 y NOM-035-STPS-2018).</p>	C
<p>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</p> <p>7.1.5.1 La UTNAY determina y proporciona los recursos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.</p>	<p>Se declaró excluido este requisito (Ver apartado 4.3)</p>	NA
<p>La UTNAY asegura que los recursos proporcionados:</p> <p>a) Son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas, es decir adecuados al objetivo, el tipo, método educativo de prestación y duración del servicio educativo;</p> <p>b) Se mantienen para asegura la idoneidad continua para su propósito.</p> <p>La UTNAY conserva la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.</p>	<p>Se declaró excluido este requisito (Ver apartado 4.3)</p>	NA

Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
<p>7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones El equipo de medición es: a) Calibrado o verificado, o ambos, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, se conserva la base utilizada para la calibración o la verificación; b) Identificado para determinar su estado; c) Protegido contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición. La UTNAY determina si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y se toman las acciones adecuadas cuando sea necesario.</p>	<p>Se declaró excluido este requisito (Ver apartado 4.3)</p>	<p>NA</p>
<p>7.1.6 Conocimientos de la UTNAY 7.1.6.1 La UTNAY determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. Estos conocimientos se mantienen y se ponen a disposición en la medida que sea necesario. Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la UTNAY considera sus conocimientos actuales y Determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas. La UTNAY debe fomentar el intercambio de conocimientos entre todos los educadores y el personal, particularmente entre pares.</p>	<p>Se determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para la conformidad de los productos y servicios, estos conocimientos los mantiene y pone a disposición a los usuarios y partes interesadas, mediante la siguiente tabla de referencia la cual considera las fuentes internas, las fuentes externas, evidencias, período de revisión, responsable y resultados. Se identifican desde el Manual de Calidad M07-SGC-02 las fuentes internas y las fuentes externas a considerar.</p>	<p>C</p>
<p>7.1.6.2 Recursos de aprendizaje La UTNAY proporciona recursos de aprendizaje, de acuerdo a: a) Las necesidades y requisitos de los estudiantes, otros beneficiarios y educadores; b) Asegurar que estén actualizados; c) Son catalogados y referenciados. La UTNAY respeta los requisitos de propiedad intelectual y debería fomentar la reutilización de recursos.</p>	<p>Se proporciona recursos de aprendizaje (biblioteca) considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las necesidades y requisitos de sus estudiantes, manteniendo comunicación efectiva sobre las necesidades de títulos (libros) entre la comunidad académica con base en los programas educativos que se ofrecen.</li> <li>Se revisan a intervalos planificados (de acuerdo a los proyectos que se concursan) para asegurar su actualización.</li> <li>Ser catalogados y referenciados, respetando los requisitos de propiedad intelectual.</li> </ul>	<p>C</p>
<p>7.2 Competencia 7.2.1 La UTNAY: a) Determina la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño de la UTNAY; b) Asegura que estas personas sean competentes basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas; c) Establece e implementa métodos para Evalúa el desempeño del personal; d) Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir competencia actualizada necesaria, y Evalúa la eficacia de las acciones tomadas; e) Tomar medidas para apoyar y asegurar el desarrollo continuo de la competencia relevante del personal; f) Conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.</p>	<p>Se asegura que las características del desempeño del personal permitan desarrollar adecuadamente sus funciones, así como de implementar y mantener el SGOE, para mejorar continuamente su eficacia, mediante el cumplimiento de sus requisitos; estableciendo los lineamientos de competencia, toma de conciencia y formación, correspondientes al personal de la institución. Las Direcciones de Carrera aplican el Reglamento de ingreso, promoción y permanencia del personal académico RIPPPA para la selección del personal docente que asegure el logro de los objetivos institucionales. Se establece la Comisión de ingreso, promoción y permanencia del personal académico RIPPPA para valorar adecuadamente la preparación y capacidad académica de los aspirantes, evaluando los conocimientos teóricos y prácticos de cada concursante; su escolaridad, su trayectoria laboral. El personal docente de la institución ingresa mediante concurso de oposición público y abierto. Se determina la competencia de su personal mediante evaluación Docente cuatrimestral, así como la aplicación de la evaluación al desempeño (documento interno de Recursos Humanos) para el personal administrativo.</p>	<p>C</p>

Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
<p>7.2.2 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación La UTNAY proporciona recursos para apoyar a los educadores: a) Asegurando que todos los educadores y el personal que tienen contacto con estudiantes con necesidades especiales tengan formación especializada y apropiada, que puede incluir: 1) Satisfacer las necesidades de aprendizaje de los estudiantes que tienen diferentes requisitos; 2) Instrucción y evaluación diferenciadas; 3) Apoyo educativo; b) Proporcionando acceso a una red de especialistas.</p>	<p>Se proporciona recursos para asegurar que los docentes y el personal que tienen contacto con estudiantes con necesidades especiales tengan formación especializada y apropiada, que incluya: 1) Satisfacer las necesidades de aprendizaje de los estudiantes que tienen diferentes requisitos, mediante la aplicación del registro Requisitos para las NEE para Estudiantes. 2) Instrucción y evaluación diferenciadas, asegurando su pertinencia (ante condiciones extraordinarias). 3) Apoyo educativo (tutoría y servicios de apoyo psicopedagógicos). 4) Acceso a una red de especialistas (relación de dependencia de apoyo).</p>	<p>C</p>
<p>7.3 Toma de conciencia La UTNAY asegura que las personas pertinentes que realizan el trabajo bajo el control de la UTNAY tomen conciencia de: a) La política y estrategia de la UTNAY, y los objetivos relevantes de SGOE; b) Su contribución a la eficacia del SGOE, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño de la UTNAY; c) Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGOE.</p>	<p>Se asegura que su personal es consciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al cumplimiento de los procesos y requisitos del SGOE; es decir, el personal está comprometido con la institución y lo demuestra por medio de los resultados en su trabajo, que se refleja en la satisfacción de los estudiantes, usuarios y partes interesadas; esto se logra a través de la difusión de la cultura organizacional basada en procesos, reuniones de seguimiento al cumplimiento del desarrollo de las acciones de cada área de operación, así como cursos de inducción o de actualización realizados periódicamente (cuatrimestralmente).</p>	<p>C</p>
<p>7.4 Comunicación 7.4.1 La UTNAY determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGOE, incluyendo: a) Qué comunicar; b) Por qué comunicar; c) Cuándo comunicar; d) A quién comunicar; e) Cómo comunicar; f) Quién comunica.</p>	<p>Se determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGOE; incluyendo qué comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar. Se considera desde el Manual de Calidad M07-SGC-02, apartado 7.4 Quién comunica, que se comunica, cuando se comunica, a quien se comunica, cómo se comunica, correspondientes a: Rectoría, Responsable del SGC, Abogado General, Secretaría Académica, Dirección de Admón. y Fianzas (Servicios Generales, Recursos Humanos, Adquisiciones), Direcciones de Carrera, Gestión y Movilidad Estudiantil, Áreas de apoyo al estudiante (Becas, Biblioteca, Psicopedagogía, Unidad Médica, Extracurriculares, CEELEX), Planeación, Dirección de Vinculación y Extensión Universitaria, Control Escolar, Informática</p>	<p>C</p>
<p>7.4.2 Propósitos de la comunicación La comunicación interna y externa tiene el propósito de: a) Buscar la opinión o el consentimiento de las partes interesadas pertinentes; b) Transmitir a las partes interesadas información pertinente, precisa y a tiempo, coherente con la misión, visión, estrategia y política de la UTNAY; c) Colaborar y coordinar actividades y procesos con las partes interesadas pertinentes dentro de la UTNAY.</p>	<p>La comunicación interna y externa en la UTNAY tiene el propósito de buscar la opinión o el consentimiento de las partes interesadas pertinentes, transmitir a las partes interesadas información pertinente, precisa y a tiempo, coherente con la misión, visión, estrategia y política de la UTNAY, mediante la página electrónica, redes sociales y los medios de comunicación institucionales, colaborar y coordinar actividades y procesos con las partes interesadas pertinentes dentro de la UTNAY, mediante la estructura orgánica, así como considera la información sobre el método educativo, resultados de aprendizaje previsto, cualificaciones, innovaciones, nuevas ideas, así como resultados científicos, métodos, enfoques y los productos y servicios de aprendizaje, con base en los medios de comunicación institucional que utiliza cada área.</p>	<p>C</p>

Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
<p>7.4.3 Acuerdos de comunicación 7.4.3.1 La UTNAY determina e implementa acuerdos eficaces para comunicarse con los estudiantes y otras partes interesadas en relación a: a) La política y plan estratégico de la UTNAY; b) El diseño, contenido y entrega de productos y servicios educativos; c) Las consultas, solicitudes, admisiones o registros; d) Los datos del desempeño de los estudiantes, incluidos los resultados de la evaluación formativa y sumativa; e) La retroalimentación del estudiante y las partes interesadas, incluidas las quejas del estudiante y las encuestas de satisfacción de los estudiantes/partes interesadas. La UTNAY informa a sus estudiantes y otros beneficiarios sobre los puntos de contacto externos en caso de problemas no resueltos. 7.4.3.2 A intervalos planificados, la UTNAY debe: a) Hacer seguimiento de la implementación de sus esfuerzos de comunicación; b) Analizar y Mejora el plan de comunicación en función de los resultados de la supervisión. La UTNAY conserva la información documentada del proceso de comunicación.</p>	<p>Se, mediante el Procedimiento Comunicación SGOE-PO-01, determinar e implementar acuerdos eficaces para comunicarse con su comunidad universitaria en relación a: a) La política y plan estratégico (Plan de Desarrollo Institucional). b) La actualización curricular, contenidos y prestación de servicios educativos. c) Las consultas, solicitudes, admisiones o registros. d) La información del desempeño de los estudiantes, incluidos los resultados de la evaluación formativa y sumativa (Kardex). e) La retroalimentación del estudiante y las partes interesadas, incluidas sus quejas y las encuestas de satisfacción (ver 9.1.2). Además, Se informa a sus estudiantes y otros beneficiarios sobre los puntos de contacto externos (mediadores, litigantes, organismos gubernamentales, defensores del pueblo, protectores, representantes de estudiantes u otros terceros) en caso de problemas no resueltos, mediante las funciones del Abogado General. A intervalos planificados, Se hace seguimiento de la implementación de sus procesos de comunicación y analiza y mejora el plan de comunicación (ver tabla 7.4) en función de los resultados obtenidos.</p>	<p>C</p>
<p>7.5 Información documentada 7.5.1 El SGOE de la UTNAY incluye: a) La información documentada requerida por este documento; b) La información documentada que la UTNAY determina como necesaria para la eficacia del SGOE.</p>	<p>El SGOE de Se incluye la información documentada requerida por esta Norma Internacional, la información documentada que la UTNAY determina como necesaria para la eficacia del SGOE; el responsable del SGC, mediante las actividades documentadas para para la elaboración y control de los documentos "Manual de Planes Institucionales, Evaluación de Información y Gestión de la Calidad M02-PYC-00 establece la metodología para el control, distribución, actualización y aprobación de los documentos del SGOE y ajustes en su medio de control y distribución para disponibilidad de las áreas de operación.</p>	<p>C</p>
<p>7.5.2 Creación y actualización La UTNAY asegura: a) La identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia); b) El formato (por ejemplo, idioma, versión de software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico), teniendo en cuenta los requisitos de accesibilidad de las personas con necesidades especiales; c) La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.</p>	<p>Los documentos son controlados permanentemente y están disponibles para su uso; en el Manual de Planes Institucionales, Evaluación de Información y Gestión de la Calidad M02-PYC-00 se establecen las actividades de control de los documentos el cual describe los mecanismos para editar, revisar y aprobar los documentos institucionales, incluyendo su identificación y su estado de revisión, el mecanismo para el control de los documentos, incluyendo los documentos externos, el mecanismo que permita que los documentos estén disponibles en cada una de las áreas, el control y la identificación de los cambios en los documentos, el control de la distribución de los documentos de origen externo, así como el control de los documentos obsoletos que se retengan por algún motivo.</p>	<p>C</p>
<p>7.5.3 Control de la información documentada 7.5.3.1 La información documentada requerida: a) Está disponible y es idónea para su uso, donde y cuando se necesite; b) Está protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de la integridad, o alteraciones involuntarias).</p>	<p>El responsable del SGC mantiene copia de los respaldos de la estructura documental del SGOE y delega a cada área la responsabilidad de controlar sus propios documentos con base en el Inventario documental A01-M02-00.</p>	<p>C</p>

Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
<p>7.5.3.2 La UTNAY aborda las siguientes actividades, según corresponda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Distribución, acceso, recuperación y uso;</li> <li>b) Protección y seguridad, incluida la redundancia;</li> <li>c) Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;</li> <li>d) Control de cambios (por ejemplo, control de versión);</li> <li>e) Conservación y disposición;</li> <li>f) Aseguramiento de la confidencialidad;</li> <li>g) Prevención del uso involuntario de información documentada obsoleta.</li> </ul> <p>La información documentada de origen externo se identifica y se controla. Los controles establecidos se mantienen como información documentada.</p>	<p>Se establece en el Manual de Planes Institucionales, Evaluación de Información y Gestión de la Calidad M02-PYC-00 para la elaboración y control de los documentos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Distribución, acceso, recuperación y uso;</li> <li>b. Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;</li> <li>c. Control de cambios (por ejemplo, control de versión);</li> <li>d. Conservación y disposición.</li> </ul>	<p>C</p>
<b>8 Operación</b>		
<p>8.1 Planificación y control operacional</p> <p>8.1.1 La UTNAY planifica, implementa y controla los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios educativos, y para implementa las acciones determinadas en el apartado 6.1, mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) La determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos;</li> <li>b) El establecimiento de criterios para los procesos;</li> <li>c) La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios educativos;</li> <li>d) La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;</li> <li>e) La determinación y la custodia de la información documentada en la extensión necesaria para:</li> </ul>	<p>Se planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización de sus servicios, lo cual es congruente con sus objetivos de la calidad, así como para los requisitos de los procesos del SGOE; el resultado de esta planificación se presenta en forma adecuada para la operación de los procesos de la UTNAY, mediante la documentación e implementación de manuales de operación y procedimientos administrativos.</p>	<p>C</p>
<p>1) Tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;</p>	<p>Adicionalmente la institución conduce sus planes y programas de estudios de manera efectiva para asegurar y mejorar su calidad de manera continua y lograr su acreditación ante los organismos correspondientes y reconocidos por COPAES.</p>	<p>C</p>
<p>2) Demostrar la conformidad de los productos y servicios educativos con sus requisitos. La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la UTNAY. La UTNAY controla los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según corresponda. La UTNAY asegura que los procesos subcontratados externamente estén controlados (véase 8.4).</p>	<p>Se controla los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, cuando sea necesario. Ver Revisiones al SGC. Los procesos contratados externamente se controlan considerando las gestiones contractuales de servicios que requiere cada proceso en el desarrollo de su operación.</p>	<p>C</p>
<p>8.1.2 Planificación operacional específica y control de productos y servicios educativos La UTNAY planifica el diseño, desarrollo y resultados esperados de los productos y servicios educativos, que incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Resultados de aprendizaje;</li> <li>b) Asegurar métodos de enseñanza y entornos de aprendizaje apropiados y accesibles;</li> <li>c) Definir los criterios para la evaluación del aprendizaje;</li> <li>d) Realizar una evaluación de aprendizaje;</li> <li>e) Definir y conducir métodos de mejora;</li> <li>f) Proporciona servicios de soporte.</li> </ul>	<p>Se planifica el diseño, desarrollo y resultados esperados de los productos y servicios educativos, que incluyen en cada plan de estudios de los programas educativos: Resultados de aprendizaje, los métodos de enseñanza y entornos de aprendizaje apropiados y accesibles, los criterios para la evaluación del aprendizaje, las evaluaciones del aprendizaje, los métodos de mejora, en apego a la Ley General de Educación Superior, los servicios de soporte.</p>	<p>C</p>
<p>Si una UTNAY proporciona educación para la primera infancia, se deben aplica los requisitos adicionales que se especifican en el Anexo A.</p>	<p>-----</p>	<p>NA</p>
<p>8.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades</p>	<p>Se muestra flexibilidad para apoyar la construcción</p>	<p>C</p>

Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
<p>especiales de educación La UTNAY:</p> <p>a) Muestra flexibilidad para apoyar la construcción conjunta del proceso de aprendizaje basado en las capacidades, habilidades e intereses, incluidos enfoques tales como:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Instrucción adaptativa;</li> <li>2) Contenido acelerado o enriquecido;</li> <li>3) Permitir la inscripción en dos programas distintos u organizaciones educativas;</li> <li>4) Medidas individualmente adaptadas;</li> <li>5) Ajuste del currículo o modificación del programa educativo de un tema o curso particular para que coincida con el perfil específico del estudiante, por encima o por debajo de las expectativas del nivel o Grado predeterminado apropiado para la edad;</li> <li>6) Reconocimiento de aprendizaje y experiencia previa;</li> </ol>	<p>conjunta del proceso de aprendizaje basado en las capacidades, habilidades e intereses, incluidos enfoques tales como instrucción adaptativa (en condiciones extraordinarias, contenido acelerado o enriquecido (para en caso de contingencia, permitir la inscripción en dos programas distintos u organizaciones educativas, si las condiciones lo permiten, medidas individualmente adaptadas (de acuerdo al proceso de tutoría, si las condiciones lo permiten), ajuste del currículo o modificación del programa educativo de un tema o curso particular para que coincida con el perfil específico del estudiante, por encima o por debajo de las expectativas del nivel o grado predeterminado apropiado para la edad; ejemplo: programas educativos no escolarizado, así como programas no presenciales para en caso necesario, reconocimiento de aprendizaje y experiencia previa (mediante la revalidación de estudios previos).</p>	
<p>b) Facilita un ambiente de equipo con recursos adecuados para ayudar a los estudiantes individuales a cumplir su potencial óptimo;</p> <p>c) Proporciona enlaces a oportunidades en el lugar de trabajo;</p> <p>d) Garantiza la provisión de comidas saludables y nutritivas según sea necesario.</p>	<p>Se facilitar un ambiente de equipo con recursos adecuados para ayudar a los estudiantes individuales a cumplir su potencial óptimo; se proporcionar enlaces a oportunidades en el lugar de trabajo, por medio de acuerdos suscritos por la UTNAY con diferentes sectores.</p> <p>d) Procurar la provisión de comidas saludables y nutritivas según sea necesario, de acuerdo al programa de Apoyo de Alimentación.</p>	C
<p>8.2 Requisitos para los productos y servicios educativos 8.2.1 Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios educativos que se van a ofrecer a los estudiantes y otros beneficiarios, la UTNAY asegura que los requisitos para los productos y servicios educativos están definidos, e incluyen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Aquellos considerados necesarios por la UTNAY debido a su política y plan estratégico;</li> <li>b) Los resultantes del análisis de necesidades que se realiza para Determina los requisitos (actuales y futuros potenciales) de los estudiantes y otros beneficiarios, en particular aquellos con necesidades especiales;</li> <li>c) Los resultantes de demandas y desarrollos internacionales;</li> <li>d) Los resultantes del mercado laboral;</li> <li>e) Los resultantes de la investigación;</li> <li>f) Requisitos de salud y seguridad aplicables.</li> </ol> <p>La UTNAY cumple con las declaraciones acerca de los productos y servicios educativos que ofrece.</p>	<p>Se considera los siguientes procesos de comunicación con los estudiantes, usuarios y partes interesadas, relacionados a las actividades de orientación al estudiante y oferta educativa, las actividades de vinculación con los sectores productivos y sociales, las actividades de comunicación de los servicios que ofrece la UTNAY a los interesados, mediante áreas de atención personalizada a estudiantes, implementación del programa de tutoría y asesoría, programas de atención y seguimiento de egresados y monitoreo de las actividades de estancias y estadias.</p> <p>Se atiende la retroalimentación de sus usuarios incluyendo sus quejas mediante la implementación del buzón de quejas en la página institucional <a href="http://utnay.edu.mx/">http://utnay.edu.mx/</a>, misma que es utilizada para recepción de quejas, sugerencias y/o felicitaciones, que son atendidas por cada responsable del servicio al que la parte interesada hace referencia y el seguimiento al cumplimiento de atención, levantamiento de acciones (en caso de ser pertinente) e impacto, por el área de calidad de la institución.</p> <p>La actividad general está declarada en el Manual de Planes Institucionales, Evaluación de Información y Gestión de la Calidad M02-PYC-01, y detalladamente en la Instrucción de Trabajo de Seguimiento al Buzón IT04-M02-00.</p> <p>Los requisitos de los servicios educativos son determinados por medio de la pertinencia de los programas educativos con los diversos sectores, en apego a los estatutos y normatividad institucional.</p>	C
<p>8.2.2 Comunicación de los requisitos para los productos y servicios educativos La UTNAY notifica a los estudiantes y a otras partes interesadas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Los propósitos, formato y contenido de los productos y servicios educativos que se proporcionan, incluidos los instrumentos y criterios que se utilizarán para la evaluación;</li> <li>b) Los compromisos, las responsabilidades y las expectativas puestos en los estudiantes y otros beneficiarios;</li> <li>c) Los medios por los cuales el aprendizaje logrado y la</li> </ol>	<p>Se implementa políticas, estrategias y mecanismos para dar una atención adecuada a los estudiantes y el seguimiento a su desarrollo educativo por medio de procesos institucionales de tutorías y asesorías, así como con servicios de apoyo al aprendizaje (bibliotecas, laboratorios y talleres), para fomentar el desarrollo de la comunidad universitaria.</p> <p>Se cuenta con análisis de los indicadores de deserción, reprobación y bajos rendimientos, así como de programas remediales correspondientes.</p> <p>Se cuenta también con información sobre la eficiencia terminal y su trazabilidad con el fin de incrementar</p>	C

Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
<p>evaluación será reconocido y conservado como información documentada;</p> <p>d) Los métodos que se utilizarán en caso de no conformidad o desacuerdo entre cualquier parte interesada y el SGOE;</p> <p>e) Quién apoyará el aprendizaje y la evaluación, y cómo se apoyará;</p> <p>f) Cualquier costo involucrado, como honorarios de matrícula, tarifas de examen y la compra de materiales de aprendizaje;</p> <p>g) Cualquier prerrequisito, como las habilidades requeridas (incluidas las habilidades TIC), las calificaciones y la experiencia profesional.</p>	<p>continuamente la calidad en los servicios educativos.</p> <p>Se presenta desde el Manual de Calidad M07-SGC-02 el Marco normativo externo, federal.</p>	
<p>8.2.3 Cambios en los requisitos para los productos y servicios educativos</p> <p>La UTNAY asegura que cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las partes interesadas sean conscientes de los requisitos modificados.</p>	<p>Se asegura que la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas correspondientes sean conscientes de los requisitos modificados, cuando se cambien los requisitos del servicio educativo.</p>	C
<p>8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos</p> <p>8.3.1 La UTNAY establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegura la posterior provisión de productos y servicios educativos.</p>	<p>Se declaró excluido este requisito (Ver apartado 4.3)</p>	NA
<p>8.3.2 Planificación de diseño y desarrollo</p> <p>Al Determina las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la UTNAY considera:</p> <p>a) Los requisitos definidos en el apartado 8.2;</p> <p>b) La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo;</p> <p>c) Las etapas de proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables;</p> <p>d) Las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo;</p> <p>e) Las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo;</p> <p>f) Las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos;</p> <p>g) La necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan en el proceso de diseño y desarrollo;</p> <p>h) La necesidad de involucrar a los estudiantes y otros beneficiarios en el proceso de diseño y desarrollo;</p> <p>i) Los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios educativos;</p> <p>j) El nivel de control del proceso de diseño y desarrollo, esperando por los estudiantes otros beneficiarios y otras partes interesadas pertinentes;</p> <p>k) La información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo;</p> <p>l) El enfoque basado en evidencia;</p> <p>m) La medida en que los estudiantes requieren vías de aprendizaje individualizadas, en función de sus habilidades, intereses y aptitudes;</p> <p>n) La necesidad de reutilización, accesibilidad, intercambiabilidad y durabilidad de las herramientas de creación, producción y distribución del curso.</p>	<p>Se declaró excluido este requisito (Ver apartado 4.3)</p>	NA
<p>8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo</p> <p>La UTNAY determina los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios educativos a diseñar y desarrollar. La UTNAY considera:</p> <p>a) Los requisitos funcionales y de desempeño;</p> <p>b) La información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares;</p> <p>c) Normas o códigos de práctica que la UTNAY se ha comprometido a implementar;</p> <p>d) Las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios educativos.</p>	<p>Se declaró excluido este requisito (Ver apartado 4.3)</p>	NA
<p>Las entradas son adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, estar completas, y sin ambigüedades.</p> <p>Las entradas de diseño y desarrollo contradictorias se resuelven.</p> <p>La UTNAY conserva la información documentada sobre las entradas de diseño y desarrollo.</p>	<p>Se declaró excluido este requisito (Ver apartado 4.3)</p>	NA

Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
<p>8.3.4 Controles de diseño y desarrollo</p> <p>8.3.4.1 La UTNAY aplica controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que:</p> <p>a) Se definen los resultados a lograr;</p> <p>b) Se realizan las revisiones para Evalúa la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos;</p> <p>c) Se realizan actividades de verificación y validación para asegura que los productos y servicios educativos resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto;</p> <p>d) Se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificaciones y validación.</p>	<p>Se declaró excluido este requisito (Ver apartado 4.3)</p>	<p>NA</p>
<p>8.3.4.1.2 La UTNAY retiene la información documentada, según corresponda, sobre:</p> <p>a) Los resultados de las actividades de revisión, verificación y validación;</p> <p>b) Cualquier nuevo requisito para los productos y servicios educativos.</p> <p>8.3.4.2 Controles del diseño y desarrollo de productos y servicios educativos</p> <p>Los controles aplicados al proceso de diseño y desarrollo aseguran que:</p> <p>a) El propósito y el alcance del curso o programa se define con vistas a los requisitos de los estudiantes para estudios o trabajos posteriores;</p> <p>b) Se especifican los requisitos previos (si los hay);</p> <p>c) Se definen las características de los estudiantes;</p> <p>d) Se conocen los requisitos de más estudios o trabajos;</p> <p>e) El servicio educativo puede cumplir los requisitos del propósito y alcance, teniendo en cuenta las características de los estudiantes;</p> <p>f) Se definen las características del perfil de posgrado.</p>	<p>Se declaró excluido este requisito (Ver apartado 4.3)</p>	<p>NA</p>
<p>8.3.4.3 Controles del diseño y desarrollo del plan de estudios</p> <p>Los controles aplicados al proceso de diseño y desarrollo aseguran:</p> <p>a) Los resultados de aprendizaje:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Son consistentes con el alcance del curso o programa;</li> <li>2) Se describen en términos de las competencias que los estudiantes deberían adquirir completando el plan de estudios;</li> <li>3) Incluir una indicación del nivel al que se alcanzarán las competencias;</li> <li>4) Son específicos, mensurables, alcanzables, relevantes y de duración determinada;</li> </ol> <p>b) las actividades de aprendizaje:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Son adecuados para el método educativo de prestación;</li> <li>2) Son apropiados para garantizar el logro de los resultados de aprendizaje;</li> <li>3) Son específicos, mensurables, alcanzables, relevantes y de duración determinada;</li> <li>4) Se definen todos los recursos necesarios para completar con éxito las actividades de aprendizaje;</li> <li>d) Que se incluyen oportunidades adecuadas en el diseño de aprendizaje:</li> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Para que los estudiantes tomen un papel activo en la creación del proceso de aprendizaje;</li> <li>2) Para la evaluación formativa y la retroalimentación.</li> </ol> </ol>	<p>Se declaró excluido este requisito (Ver apartado 4.3)</p>	<p>NA</p>
<p>8.3.4.4 Controles de la evaluación sumativa del diseño y desarrollo</p> <p>Los controles de la evaluación sumativa, aplicados al proceso de diseño y desarrollo garantizan que:</p> <p>a) Se puede demostrar un vínculo claro entre el diseño de la evaluación y los resultados de aprendizaje destinado a Evalúa, y cuando corresponda, las actividades de aprendizaje en las que se basa;</p> <p>b) Las actividades se llevan a cabo teniendo en cuenta los principios de transparencia, accesibilidad, respeto al estudiante, y la equidad, especialmente con respecto a la clasificación;</p> <p>c) El sistema de clasificación está definido y validado.</p>	<p>Se declaró excluido este requisito (Ver apartado 4.3)</p>	<p>NA</p>
<p>8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo</p> <p>La UTNAY asegura que los productos de diseño y desarrollo:</p> <p>a) Cumplen con los requisitos de las entradas;</p> <p>b) Son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios educativos;</p> <p>c) Incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición (según corresponda) y a los criterios de aceptación;</p> <p>d) Especifican las características de los productos y servicios educativos que son esenciales para su propósito previsto y su disposición segura y correcta;</p> <p>e) Se conservan como información documentada.</p>	<p>Se declaró excluido este requisito (Ver apartado 4.3)</p>	<p>NA</p>

Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
<p>8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo La UTNAY identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y el desarrollo de productos y servicios educativos, o posteriormente en la medida necesaria para asegurar que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos o resultados. La UTNAY conserva información documentada sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Los cambios del diseño y desarrollo;</li> <li>b) Los resultados de las revisiones;</li> <li>c) La autorización de los cambios;</li> <li>d) Las acciones tomadas para prevenir impactos adversos.</li> </ul>	<p>Se declaró excluido este requisito (Ver apartado 4.3)</p>	<p>NA</p>
<p>8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 8.4.1 La UTNAY asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos. La UTNAY determina los controles que se aplican a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la UTNAY;</li> <li>b) Los productos y servicios son proporcionados directamente a los estudiantes u otros beneficiarios por proveedores externos en nombre de la UTNAY;</li> <li>c) Un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la UTNAY.</li> </ul> <p>La UTNAY determina y aplica criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y reevaluación de proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos. La UTNAY conserva la información documentación de estas actividades y cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.</p>	<p>Se establece el Manual de Gestión y provisión de recursos para la compra de bienes y contratación de servicios para el correcto funcionamiento institucional. Se asegura un adecuado proceso de compras mediante la aplicación de los Lineamientos Generales de racionalidad, austeridad y disciplina presupuestal. El Departamento de Adquisiciones es responsable de evaluar y seleccionar a los proveedores en función a su capacidad para suministrar productos y servicios de acuerdo con los requisitos especificados por el solicitante de la institución, considerando la Evaluación de Proveedores R04-M05-00, en este último se establecen los criterios para la evaluación, reevaluación y selección de los proveedores se realizan con base en los antecedentes de su comportamiento histórico; los nuevos proveedores son evaluados por medio de su desempeño y las evidencias mostradas durante el proceso de compras o prestación de algún servicio, desde el primer contacto. La información de las compras que registran los solicitantes, se define tomando como base los requisitos para el servicio y actividades de la UTNAY, así como los requisitos del SGOE. El Departamento de Adquisiciones asegura y verifica los requisitos especificados en la Requisición de Compra A01-M05-00, antes de realizar la compra con el proveedor evaluado o proveedor nuevo.</p>	<p>C</p>
<p>8.4.2 Tipo y alcance del control La UTNAY asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la UTNAY de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus estudiantes y otros beneficiarios. La UTNAY:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGOE;</li> <li>b) Define los controles que pretende aplica a un proveedor externo y los que pretenden aplica a las salidas resultantes;</li> <li>c) Tiene en consideración: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) El impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la UTNAY de cumplir regularmente los requisitos del estudiante y otros beneficiarios;</li> <li>2) La eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;</li> </ul> </li> <li>d) Determina la verificación u otras actividades necesarias para asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente, cumplen los requisitos.</li> </ul>	<p>El Departamento de Adquisiciones recibe y canaliza los productos al área solicitante, para que ésta a su vez verifique que se cumpla con las especificaciones solicitadas en la <b>Requisición de Compra A01-M05-00</b>, en el caso de la compra de equipos es necesario revisar que se cuente con instructivos de armado, calibración, mantenimiento y formas de garantía.</p>	<p>C</p>

Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
<p>8.4.3 Información para los proveedores externos La UTNAY asegura la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo. La UTNAY comunica a los proveedores externos sus requisitos para:</p> <p>a) Los procesos, productos y servicios a proporciona; b) La aprobación de: 1) Productos y servicios; 2) Métodos, procesos y equipos; 3) La liberación de productos y servicios; c) La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas; d) Las interacciones del proveedor externo con la UTNAY; e) El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplica por parte de la UTNAY; f) Las actividades de verificación o validación que la UTNAY, sus estudiantes y otros beneficiarios, pretenden llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.</p>	<p>Se cuenta con la capacidad para realizar verificaciones en las instalaciones del proveedor, le será comunicado de manera verbal o bien le será especificado en la información de compra. Se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la UTNAY en sus servicios educativos.</p>	C
<p>8.5 Producción y provisión del servicio educativo 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio educativo 8.5.1.1 La UTNAY implementa la producción y la provisión del servicio educativo bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas incluyen: a) La disponibilidad de información documentada que defina: 1) Las características de los productos educativos a producir, los servicios educativos a prestar, o las actividades a desempeñar;</p>	<p>La institución planifica y controla la prestación de sus servicios, y los planifican por medio del POA y otorga estos servicios bajo condiciones controladas, incluyendo la disponibilidad de la información que describe las características de cada servicio. Se ofrecen servicios, mediante el uso de las herramientas, la infraestructura y el equipamiento necesario para este propósito, de acuerdo a lo dispuesto en el apartado 6.3 de este Manual de Calidad M07-SGC-02, denominado infraestructura y proporciona un ambiente de trabajo adecuado, considerando lo dispuesto en el apartado 6.4 denominado Ambiente de trabajo incluido en este Manual de Calidad M07-SGC-02.</p>	C
<p>2) Los resultados a alcanzar; b) La disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados y validados; c) La implementación de actividades de seguimiento y medición, incluida la consideración de quejas, los resultados de la evaluación formativa y otra retroalimentación, en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios educativos; d) El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos; e) La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida (véase 7. 2); f) La validación, y la revalidación periódica, de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de provisión del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores; g) La implementación de acciones para prevenir los errores humanos; h) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.</p>	<p>Se monitorean las actividades de operación de sus procesos (ver apartado 8.2.3); además identifican el estado que guardan los servicios con respecto a sus especificaciones, de acuerdo a su identificación y trazabilidad (ver apartado 7.5.3). Para el control de la producción y de la prestación de los servicios educativos, la institución cuenta con los siguientes protocolos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PIDE - Programa Institucional de Desarrollo.</li> </ul> <p><b>POA - Programa Operativo Anual / PPT - Programa Presupuestal de Trabajo.</b> Se declara como exclusión de esta cláusula 8.5.1 la calibración de equipos de sus laboratorios, ya que sólo son utilizados como laboratorios de prácticas escolares y no afecta su desempeño el no contar con una calibración externa, además de que algunos de ellos no la requieren para el fin académico en la parte práctica del desarrollo de las asignaturas. Ver 4.3 alcance del SGC.</p>	C

Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
<p>8.5.1.2 Admisión de estudiantes</p> <p>8.5.1.2.1 Información de preadmisión</p> <p>La UTNAY se asegura que, antes de admitir a los estudiantes, se les proporcione:</p> <p>a) Información adecuada que tenga en cuenta los requisitos de la UTNAY y requisitos profesionales, así como el compromiso de la UTNAY con la responsabilidad social;</p> <p>b) Información adecuada y clara sobre:</p> <p>1) Los resultados de aprendizaje previstos, perspectivas de carrera, enfoque educativo;</p> <p>2) La participación de los estudiantes y otros beneficiarios, según corresponda, en su proceso educativo;</p> <p>3) Los criterios de admisión y los costos del producto o servicio educativo.</p>	<p>Se muestra información adecuada sobre los requisitos de ingreso mediante medio físico y electrónicos.</p> <p>Se mantiene información sobre los resultados de aprendizaje previstos, perspectivas de carrera, enfoque educativo, especificados en el mapa curricular, de cada carrera, la participación de los estudiantes y otros beneficiarios, según corresponda, en su proceso educativo, especificados en el mapa curricular, de cada carrera, así como en los reglamentos institucionales, así como los criterios de admisión y los costos del producto o servicio educativo, mediante la convocatoria institucional a nuevo ingreso.</p>	C
<p>8.5.1.2.2 Condiciones de admisión</p> <p>La UTNAY establece un proceso para la admisión de estudiantes. Además de los requisitos en el apartado 4.4.1, el proceso debe:</p> <p>a) Establece criterios de admisión que se ajusten a:</p> <p>1) Requisitos de la UTNAY;</p> <p>2) Requisitos del campo profesional;</p> <p>3) Requisitos debido al contenido del programa y/o enfoque pedagógico;</p> <p>b) Garantizar que los criterios y procesos de admisión se apliquen uniformemente para todos los estudiantes;</p> <p>c) Mantiene como información documentada;</p> <p>d) Estar a disposición del público;</p> <p>e) Asegurar la trazabilidad de cada decisión de admisión;</p> <p>f) Conservar la información documentada como evidencia de las decisiones de admisión.</p>	<p>Se establece un proceso para la admisión de estudiantes, estableciendo criterios de admisión que se ajusten a los requisitos de la UTNAY, los requisitos del campo profesional y los requisitos debido al contenido del programa y/o enfoque pedagógico, de acuerdo a cada plan de estudios.</p> <p>Se garantiza que los criterios y procesos de admisión se apliquen uniformemente para todos los estudiantes mediante el Reglamento de Estudios de Profesional Asociado y Licenciatura.</p> <p>Se mantiene la información documentada del proceso de inscripción y reinscripción en cada expediente de Servicios escolares, y están a disposición de cada estudiante.</p> <p>Asegurar la trazabilidad de cada decisión de admisión mediante la convocatoria institucional a nuevo ingreso.</p>	C
<p>8.5.1.3 Provisión de productos y servicios educativos</p> <p>La UTNAY establece procesos para:</p> <p>a) Enseñanza;</p> <p>b) Facilitación del aprendizaje;</p> <p>c) Apoyo administrativo de aprendizaje.</p>	<p>Se establece procesos para la enseñanza, facilitación del aprendizaje y apoyo administrativo de aprendizaje, mediante el establecimiento de los procedimientos declarados en el alcance (ver apartado 4.4).</p>	C
<p>8.5.1.4 Evaluación sumativa</p> <p>La UTNAY:</p> <p>a) Asegura que los métodos para detectar el plagio y otras malas prácticas estén establecidos y sean comunicados a los estudiantes;</p> <p>b) Garantiza la trazabilidad de las calificaciones, de manera que se pueda identificar una conexión objetiva entre el trabajo del estudiante presentado y la calificación asignada;</p> <p>c) Conserva información documentada de la evaluación como evidencia de las calificaciones asignadas;</p> <p>d) Hace que el período de conservación de dicha información documentada esté a disposición del público.</p>	<p>Se asegura que los métodos para detectar el plagio y otras malas prácticas estén establecidos y sean comunicados a los estudiantes, mediante el Reglamento Interior de la Biblioteca de la Universidad Tecnológica de Nayarit.</p> <p>A su vez se garantiza la trazabilidad de las calificaciones y se identifica la conexión objetiva entre las tareas de los estudiantes y la calificación asignada, mediante el Portafolio de evidencias y formas en que fueron calificados (rúbricas), se conserva información documentada de la evaluación como evidencia de las calificaciones asignadas, por medio de actas de calificaciones y se asegura que el período de conservación de dicha información documentada esté a disposición de las partes interesadas.</p>	C
<p>8.5.1.5 Reconocimiento del aprendizaje evaluado</p> <p>La UTNAY asegura después de las evaluaciones sumativas:</p> <p>a) Los estudiantes son informados de los resultados de la actividad de evaluación y la calificación;</p> <p>b) Los estudiantes tienen la oportunidad de apelar o solicitar la rectificación de los resultados de la actividad de evaluación y la calificación;</p> <p>c) Los estudiantes tienen pleno acceso a su trabajo y su evaluación detallada, así como también oportunidades de retroalimentación;</p> <p>d) La evidencia de los resultados de la evaluación se emite al estudiante como información documentada;</p> <p>e) Los motivos de la decisión sobre la calificación y la</p>	<p>Se asegura que, después de las evaluaciones sumativas cada profesor comunica las calificaciones a sus estudiantes al final del cuatrimestre (o cada parcial de acuerdo a la asignatura), así como en los periodos establecidos en el Calendario escolar, con base en el Reglamento de Estudios de Profesional Asociado y Licenciatura; los estudiantes tienen la oportunidad de apelar o solicitar la rectificación de los resultados de la evaluación y la calificación mediante oficio dirigido al Director de Programas Académicos, adjuntando las evidencias correspondientes, los estudiantes son informados de los resultados de la actividad de evaluación y la calificación, por medio del SIIAA a finales de cada cuatrimestre, de acuerdo con el procedimiento Evaluación</p>	C

Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
<p>evaluación final se conservan como información documentada;</p> <p>f) La información documentada se conserva para un período de conservación específico;</p> <p>g) El período de conservación de dicha información documentada está a disposición del público.</p>	<p>del aprendizaje; el cual asegura el acceso que tiene los estudiantes a su información, su evaluación detallada, así como su retroalimentación, la información documentada se conserva de acuerdo a la Ley General de Archivo, o de acuerdo a lo especificado por Servicios escolares en caso de los expedientes del estudiante, así como el período de conservación de dicha información documentada está a disposición del público en lugar visible.</p>	
<p>8.5.1.6 Requisitos adicionales para necesidades especiales de educación</p> <p>8.5.1.6.1 Con el aporte de los estudiantes y otras partes interesadas, el personal directivo, de enseñanza y de apoyo de una UTNAY puede identificar los pasos para mejorar la accesibilidad de los servicios educativos. La UTNAY aplica un juicio razonable sobre lo que es posible durante un marco de tiempo específico.</p>	<p>Se presenta evidencia sobre la accesibilidad de los servicios educativos, considerando en sus planos arquitectónicos elementos de accesibilidad en sus instalaciones educativas.</p>	C
<p>8.5.1.6.2 La UTNAY:</p> <p>a) Emplea estrategias de instrucción diferenciadas que están dirigidas a los estudiantes en el aula;</p> <p>b) Utiliza enfoques recomendados para los estudiantes con necesidades especiales con el fin de fomentar el Desarrollo de autoconciencia, autorregulación y metacognición;</p> <p>c) Equilibra las necesidades del estudiante, el educador, los requisitos del curso, el contexto (entorno) dentro de marcos más amplios (por ejemplo, requisitos curriculares, valores nacionales);</p> <p>d) Aplica de manera flexible medidas individualizadas, según corresponda, que incluyan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Modificación del currículo;</li> <li>2) Fomentar la autonomía e independencia;</li> <li>3) Tutor y tutorías.</li> </ol>	<p>Se presenta evidencia sobre estrategias de instrucción diferenciadas que están dirigidas a los estudiantes en el aula (en caso de que esté justificado, se utilizan enfoques para los estudiantes con necesidades especiales con relación al desarrollo de autoconciencia, autorregulación y metacognición, mediante reuniones de integración y sensibilización y en su caso, adecuaciones físicas, se equilibran las necesidades del estudiante, el docente, los requisitos del curso, el contexto con requisitos curriculares, mediante la conmemoración de fechas significativas al perfil institucional, se aplican medidas individualizadas que incluyen la modificación curricular, la autonomía e independencia con base en el decreto de creación, el tutor y tutorías, con base en el procedimiento documentado de Tutorías.</p>	C
<p>8.5.1.6.3 Con respecto a la evaluación del aprendizaje, la UTNAY:</p> <p>a) Proporciona múltiples y diversas oportunidades para que los estudiantes demuestren su dominio de los temas de instrucción;</p> <p>b) Garantiza que la instrucción proporcione actividades y evaluaciones escalonadas que permitan a los estudiantes construir y demostrar su aprendizaje;</p> <p>c) Aplica de forma flexible medidas individualizadas, según corresponda, incluidos métodos de evaluación adecuados.</p> <p>8.5.1.6.4 Los estudiantes individuales que requieran asistencia específica con el aprendizaje para alcanzar los resultados de aprendizaje acordados, se acomodan de manera que se equilibren los requisitos del alumno, la integridad de los resultados de aprendizaje y la capacidad de la UTNAY.</p>	<p>Se proporcionan oportunidades para que los estudiantes demuestren su dominio de los temas de instrucción, mediante el procedimiento <b>Gestión de la asignatura</b>. A su vez se garantiza que la instrucción proporcione actividades y evaluaciones escalonadas que permitan a los estudiantes construir y demostrar su aprendizaje, mediante el procedimiento <b>Evaluación del aprendizaje</b>. Se aplica de forma flexible medidas individualizadas, según corresponda, incluidos métodos de evaluación adecuados, en caso de que la situación lo amerite.</p> <p>Los estudiantes con asistencia específica se acomodan de manera que se equilibren los requisitos del estudiante, la integridad de los resultados de aprendizaje y la capacidad de la UTNAY, de acuerdo al procedimiento <b>Tutorías</b> y las recomendaciones del Área de Tutorías y Asesorías.</p>	C
<p>8.5.2 Identificación y trazabilidad</p> <p>La UTNAY garantiza la identificación y la trazabilidad con respecto a:</p> <p>a) El progreso del estudiante a través de la UTNAY;</p> <p>b) Las trayectorias de estudio y empleo de quienes se gradúan o completan un curso o programa de estudio, cuando sea aplicable;</p> <p>c) Resultado del trabajo del personal en términos de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Lo que se hizo;</li> <li>2) Cuándo se hizo;</li> <li>3) Por quién se hizo.</li> </ol>	<p>Se mantiene mecanismos para la identificación y trazabilidad de sus procesos por medio de la documentación de sus manuales de operación y lineamientos internos, contiene el nombre del servicio y de cada proceso, así como su identificación y la trazabilidad.</p>	C

Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
<p>8.5.3 Propiedad perteneciente a las partes interesadas La UTNAY cuida la propiedad perteneciente a cualquier parte interesada mientras esté bajo el control de la UTNAY o esté siendo utilizada por la misma. La UTNAY identifica, verifica, protege y salvaguarda cualquier propiedad suministrada para su utilización y obtener el consentimiento, cuando sea necesario, si la propiedad es incorporada dentro de los productos y servicios educativos. Cuando la propiedad de una parte interesada se pierda, deteriore o de algún modo se considere inadecuada para su uso. La UTNAY informa de esto a la parte interesada pertinente, tomar las acciones correctivas apropiadas (véase 8.5.5 y 10.2) y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.</p>	<p>Se establece los elementos necesarios para el manejo y cuidado de los productos que son propiedad del estudiante y/o usuario y proveedores externos como son información personal, documentos originales, información intelectual, equipos, materiales, u otros, mientras estén bajo el control de la institución. Cualquier producto propiedad del estudiante y/o usuario o proveedor externo que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para el servicio final, se le da a conocer de manera inmediata al estudiante y/o usuario para su corrección o devolución, manteniendo un registro de esta acción.</p>	C
<p>8.5.4 Preservación La UTNAY preserva las salidas durante la producción y la provisión del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.</p>	<p>Se establece los lineamientos para preservar la conformidad de sus productos (Títulos profesionales, certificados, sellos oficiales, almacén de laboratorios, almacén de materiales) por medio de áreas y/o espacios restringidos, asegurando la verificación requerida, manejo, tipo de protección y salvaguarda, almacenamiento. Es de mencionar que en la institución prevalece la cultura del respaldo de la información generada.</p>	NA
<p>8.5.5 Protección y transparencia de los datos de los estudiantes La UTNAY establece un método para tratar la protección y transparencia de los datos de los estudiantes y la mantiene como información documentada. El método establece: a) Qué datos del estudiante se recopilan, y cómo y dónde se procesan y almacenan; b) Quién tiene acceso a los datos; c) Bajo qué condiciones los datos del estudiante pueden ser compartidos con terceros; d) Cuánto tiempo se almacenan los datos.</p>	<p>Se establece los requisitos para las actividades posteriores al egreso de sus estudiantes en las acciones de Seguimiento a Egresados y Empleadores establecidas en el Manual de Vinculación Académica y Empresarial M03-VIN-01, en este se determina el alcance de las actividades considerando los requisitos legales y reglamentarios, las potenciales consecuencias no deseadas asociadas con el servicio educativo, los requisitos y la retroalimentación del empleador.</p>	C
<p>La UTNAY recopila y comparte los datos de los estudiantes con su consentimiento explícito. La UTNAY debería dar a los estudiantes y otras partes interesadas acceso y capacidad para corregir o actualizar sus propios datos. La UTNAY toma todas las medidas apropiadas para garantizar que solo las personas autorizadas puedan acceder a los datos de los estudiantes. Las medidas de protección tecnológica son validadas. La UTNAY da a los estudiantes y otras partes interesadas acceso a sus propios datos.</p>	<p>Se establece en cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nayarit de los datos de los estudiantes y mantenerlo como información documentada. El método establece: a) Qué datos del estudiante se recopilan, y cómo y dónde se procesan y almacenan. b) Quién tiene acceso a los datos. c) Bajo qué condiciones los datos del estudiante pueden ser compartidos con terceros. d) Cuánto tiempo se almacenan los datos. Además, se cuenta con Aviso de privacidad de acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nayarit. La UTNAY solo recopila y comparte los datos de los estudiantes con su consentimiento explícito.</p>	C
<p>8.5.6 Control de los cambios en los productos y servicios educativos La UTNAY revisa y controla los cambios para la producción o la provisión del servicio, en la extensión necesaria para asegura la continuidad en la conformidad con los requisitos. La UTNAY conserva la información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.</p>	<p>Se asegura el acceso y capacidad para corregir o actualizar sus propios datos. Se toma todas las medidas apropiadas para garantizar que solo las personas autorizadas puedan acceder a los datos de los estudiantes. Con base en el Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nayarit se establece las medidas de protección de los datos de su comunidad universitaria. Se da a los estudiantes y otras partes interesadas acceso a sus propios datos, mediante protocolos de seguridad en la información establecidos por el Unidad de Transparencia.</p>	C

Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
<p>8.6 Liberación de los productos y servicios educativos La liberación de los productos y servicios para los estudiantes y otros beneficiarios se lleva a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el estudiante y otros beneficiarios. La UTNAY conserva información documentada sobre la liberación de productos y servicios. La información documentada incluye: a) Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación; b) Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.</p>	<p>Se asegura que todos los servicios que ofrece cumplen con sus especificaciones antes de ser otorgados, ya que son supervisados documentalmente por las áreas responsables de otorgarlos para verificar que se cumplen con los requisitos establecidos por la institución y aceptados por el estudiante, usuario o parte interesada. Para el seguimiento y medición de los servicios educativos se cuenta, entre otros documentos, con los manuales de operación y programa operativo anual, documentados para cada proceso (ver apartado 8.1), en los cuales se indican los registros generados, los responsables que autorizan cada una de las etapas de los servicios y como los criterios de aceptación antes de su liberación.</p>	C
<p>8.7 Control de las salidas educativas no conformes 8.7.1 La UTNAY asegura que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y controlan para evitar su uso o entrega no intencionada. La UTNAY toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios educativos. Esto aplica también a los productos y servicios educativos no conformes detectados después de la entrega del producto, durante o después de la provisión de los servicios.</p>	<p>Se asegura que el servicio que no sea conforme con los requisitos del estudiante, usuario y partes interesadas, se identifica y controla para prevenir su entrega no intencional. Cuando el servicio no cumple con lo previamente establecido por la institución, con el estudiante, usuario y/o parte interesada, el jefe inmediato del responsable de dicho incumplimiento aplica la corrección que considere necesaria y verifica su efectividad. Plan de registro y seguimiento de no conformidades y acciones correctivas acciones Correctivas R03-M02-00 y Acciones para afrontar Riesgos y Oportunidades R05-M02-00.</p>	C
<p>8.7.2 La UTNAY trata las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras: a) Corrección; b) Separación, contención, devolución o suspensión de la provisión de productos y servicios; c) Información a los estudiantes u otros beneficiarios; d) Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.</p>	<p>Se asegura que cada uno de los servicios generados antes de que sean otorgados al estudiante o usuario, en caso de presentarse no conformidades se gestionan mediante la utilización del registro de Plan de registro y seguimiento de no conformidades y acciones correctivas acciones Correctivas R03-M02-00, así como del registro de Acciones para afrontar Riesgos y Oportunidades R05-M02-00 o de cualquier otro registro. Cada servicio no conforme se verificarse nuevamente para demostrar la conformidad correspondiente.</p>	C
<p>8.7.3 La UTNAY conserva información documentada que: a) Describe la entrega de los programas; b) Describe cualquier salida no conforme; c) Describe las acciones tomadas; d) Describe todas las concesiones obtenidas; e) Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.</p>	<p>Se mantiene información documentada que describe la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas, la autoridad que ha decidido la acción con respecto a la no conformidad. Plan de registro y seguimiento de no conformidades y acciones correctivas acciones Correctivas R03-M02-00.</p>	C
<b>9 Evaluación</b>		
<p>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.1 La UTNAY determina: a) Qué necesita seguimiento y medición; b) Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación, necesarios según corresponda, para asegurar resultados válidos;</p>	<p>Se asegura que se aplican los métodos adecuados para la medición y monitoreo de los procesos del SGC para cumplir con los requerimientos institucionales, así como los de los estudiantes, usuarios y partes interesadas, demostrando la capacidad para alcanzar los resultados planificados.</p>	C
<p>c) Los criterios de aceptación que se utilizarán; d) Cuándo se realiza el seguimiento y la medición; e) Cuándo se analiza y Evalúa los resultados del seguimiento y la medición. La UTNAY conserva la información documentada del seguimiento, medición, análisis, evaluación y sus resultados. La UTNAY evalúa el desempeño de la UTNAY y la eficacia del SGOE. Las personas deberían tener la oportunidad de revisar críticamente su propio trabajo de forma reflexiva y manera constructiva, como una contribución a su mejora.</p>	<p>Se considera cada proceso como un conjunto interrelacionado de recursos y actividades que transforman elementos de entrada en resultados que aportan valor, se presenta el Programa Operativo Anual R01-M02-00 (POA/PPT), que alinea los 3 procesos del SGOE y permite cumplir con los objetivos institucionales, se determina el comportamiento y medición de cada proceso a través de los indicadores y mediante la ejecución de actividades generales y acciones de cada área operativa; la información dl seguimiento y medición del proceso, se da a conocer al menos dos veces por año a las autoridades institucionales por medio de la reuniones de revisión al Sistema por la Rectoría, reuniones de Consejo Directivo o reuniones extraordinarias de seguimiento institucional.</p>	C

Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
<p>9.1.2 Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios</p> <p>9.1.2.1 Seguimiento de la satisfacción La UTNAY realiza el seguimiento de la satisfacción de los estudiantes, de otros beneficiarios y del personal, así como de sus percepciones sobre el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La UTNAY determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.</p> <p>9.1.2.2 Tratamiento de las quejas y apelaciones La UTNAY establece y mantiene un método para el tratamiento de las quejas y apelaciones, e informa a las partes interesadas (véase 10.2). El método incluye especificaciones para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Comunicar el método a todas las partes interesadas pertinentes;</li> <li>b) Recibir las quejas y apelaciones;</li> <li>c) Dar seguimiento a las quejas y apelaciones;</li> <li>d) Reconocer las quejas y apelaciones;</li> <li>e) Realizar una evaluación inicial de las quejas y apelaciones;</li> <li>f) Investigar las quejas y apelaciones;</li> <li>g) Responder a las quejas y apelaciones;</li> <li>h) Comunicar la decisión;</li> <li>i) Cerrar las quejas y apelaciones.</li> </ul> <p>El método debe garantizar la confidencialidad de quienes presentan quejas y apelaciones y la objetividad de los investigadores. La UTNAY conserva información documentada como evidencia de las quejas o apelaciones recibidas, así como de su resolución.</p>	<p>La Institución también se apoya para el seguimiento y la medición de sus procesos mediante evaluaciones en auditorías internas y externas.</p> <p>Se establece procesos para el seguimiento de la información relativa a la percepción de sus estudiantes y usuarios con respecto al cumplimiento de sus requisitos, para determinar su satisfacción, mediante la aplicación cuatrimestral del instrumento de Evaluación Docente por Estudiantes R05-M01-01, además de aplicación de las encuestas a egresados: 1. Satisfacción de egresados y datos generales, 2. Colocación a 6 meses de egreso y 3. Satisfacción de empleadores que evalúan los servicios institucionales registrando los resultados en el <b>Formato Egresados UUTT R04-M03-00</b>, y se presentan en el <b>Informe de Resultados de seguimiento R05-M03-00</b>, mismo que se distribuye a las áreas de la Universidad a fin de que se analice y en su caso si es pertinente, realizar mejoras a sus procesos, en actividades y acciones (si el responsable de área así lo considera, se documentan acciones correctivas o de mejora institucional).</p>	<p>C</p>
<p>9.1.3 Otras necesidades de seguimiento y medición La UTNAY asegura que se solicita la siguiente retroalimentación de las partes interesadas pertinentes y que se pone a su disposición según corresponda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Retroalimentación sobre los productos y servicios educativos;</li> <li>b) Retroalimentación sobre su eficacia para lograr los resultados de aprendizaje acordados;</li> <li>c) Retroalimentación sobre la influencia de la UTNAY en la comunidad.</li> </ul> <p>La UTNAY realiza el seguimiento de la retroalimentación obtenida y tomar acciones para aumentarla donde esté insuficiente.</p>	<p>La institución establece y mantiene el análisis de los parámetros más importantes de su desempeño, como una forma de mantener la efectividad del SGOE.</p>	<p>C</p>
<p>9.1.4 Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación</p> <p>9.1.4.1 La UTNAY determina:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Los métodos para obtener, hacer seguimiento y revisar la información sobre el desempeño;</li> <li>b) Objetivos frente a los que se medirá este desempeño.</li> </ul>	<p>Se definen parámetros sobre la efectividad del SGC (resultados de las auditorías), la satisfacción del estudiante y/o usuario (evaluaciones de la satisfacción),</p>	<p>C</p>
<p>9.1.4.2 La UTNAY asegura que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se identifican las partes interesadas involucradas o afectadas por la evaluación;</li> <li>b) Las personas que realizan la evaluación son competentes y objetivas;</li> <li>c) Los informes de evaluación son transparentes y describen claramente los productos y servicios educativos y sus objetivos, los hallazgos, así como las perspectivas, los métodos y la lógica utilizados para interpretar los hallazgos;</li> <li>d) El contexto (por ejemplo, el entorno de aprendizaje) en el que se presta el servicio educativo se examina con el detalle suficiente para permitir identificar las influencias en el servicio educativo.</li> </ul>	<p>Se demuestra la conformidad con los requisitos del servicio (Estadística institucional), las características y tendencias de los procesos (Seguimiento y medición de los procesos (9.1) y servicios),</p>	<p>C</p>

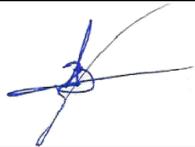
Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
<p>9.1.5 Análisis y evaluación La UTNAY analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición. Los resultados del análisis se utilizan para Evaluar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) La conformidad de los productos y servicios;</li> <li>b) El grado de satisfacción del beneficiario;</li> <li>c) El grado de satisfacción del personal;</li> <li>d) El desempeño y la eficacia del SGOE;</li> <li>e) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;</li> <li>f) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;</li> <li>g) El desempeño de los proveedores externos;</li> <li>h) La necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la UTNAY.</li> </ul>	<p>Se establecen acciones de mejora (Plan de registro y seguimiento de no conformidades y acciones correctivas acciones Correctivas R03-M02-00 y Acciones para afrontar Riesgos y Oportunidades R05-M02-00), los proveedores (Evaluación de proveedores evaluados R04-M05-00).</p>	<p>C</p>
<p>9.2 Auditoría interna 9.2.1 La UTNAY lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporciona información acerca de si el SGOE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Es conforme con: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Los requisitos propios de la UTNAY para su SGOE;</li> <li>2) Los requisitos de este documento;</li> </ul> </li> <li>b) Se implementa y mantiene eficazmente.</li> </ul>	<p>Se establece la metodología para planificar, programar y ejecutar las auditorías internas, que permitan verificar la conformidad del SGOE con respecto a los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018.</p>	<p>C</p>
<p>9.2.2 La UTNAY:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que consideran los objetivos de SGOE, la importancia de los procesos involucrados, los comentarios de las partes interesadas pertinentes y los resultados de auditorías previas;</li> <li>b) Definen los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;</li> <li>c) Selecciona los auditores y llevar a cabo auditorias para asegura la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;</li> <li>d) Asegura que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;</li> <li>e) Identifica oportunidades de mejora;</li> <li>f) Realiza las correcciones apropiadas y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;</li> <li>g) Conserva la información documentada como evidencia de la planificación e implementación del programa de auditoría y los resultados de la auditoría.</li> </ul>	<p>El proceso de auditoría interna se lleva a cabo acorde a los requisitos de la norma ISO 19011:2018 considerando los intervalos planificados de auditorías, los registros de auditoría y para informar los resultados, los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología, la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los hallazgos se generan y documentan acorde a lo establecido también en el propio Manual de Calidad M07-SGC-02.</p> <p>El responsable del SGC junto con el Auditor líder se asegura que se toman las correcciones y las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas, así como la verificación de las acciones tomadas. El programa anual de auditorías Programa de Auditorías R06-M02-00 y el Plan de Auditorías A03-M02-00 se realizan tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas.</p>	<p>C</p>
<p>Los auditores no auditan su propio trabajo.</p>	<p>Se asegura por medio de las auditorías internas ejecutadas que los auditores no auditan su propia área ni su propio trabajo.</p>	<p>C</p>
<p>9.3 Revisión de la dirección 9.3.1 La alta dirección revisa el SGOE de la UTNAY a intervalos planificados, por lo menos una vez al año, y para asegura su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la UTNAY. 9.3.2 Entradas de revisión por la dirección La revisión de la dirección incluye consideraciones sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;</li> <li>b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGOE;</li> <li>c) La información sobre el desempeño y la eficacia del SGOE, incluidas las tendencias relativas a:</li> </ul>	<p>Se establece, en este Manual de Calidad M07-SGC-02 la metodología a seguir para realizar las revisiones programadas al SGOE por parte de la Rectoría.</p> <p>La revisión del SGOE se realiza mediante reuniones cuatrimestre, en las cuales se analiza y evalúa la pertinencia y eficacia de los procesos de gestión de la calidad para determinar las oportunidades de mejora, la pertinencia de la política de calidad, el cumplimiento de los objetivos de calidad, así como la necesidad de cambios en los mismos. Se revisa y evalúa la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El estado de las acciones desde revisiones previas.</li> <li>• Los cambios en las cuestiones externas e internas.</li> </ul>	<p>C</p>

Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
<p>1) La satisfacción del estudiante y otros beneficiarios y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes relacionadas con los requisitos de los estudiantes y otros beneficiarios;</p> <p>2) El grado en que se han logrado los objetivos;</p> <p>3) El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;</p> <p>4) Las no conformidades y acciones correctivas;</p> <p>5) Los resultados de seguimiento y medición;</p> <p>6) Los resultados de las auditorías;</p> <p>7) El desempeño de los proveedores externos;</p> <p>8) los resultados de evaluación formativa y sumativa;</p> <p>d) La adecuación de los recursos;</p> <p>e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades (véase 6.1);</p> <p>f) Las oportunidades de mejora continua;</p> <p>g) La retroalimentación del personal relacionada con actividades para Mejora su competencia.</p> <p>9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección</p> <p>Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:</p> <p>a) Las oportunidades de mejora;</p> <p>b) Cualquier necesidad de cambio en el SGOE;</p> <p>c) Las necesidades de recursos.</p> <p>La UTNAY conserva la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.</p>	<p>La información sobre el desempeño y la eficacia del SGOE, incluidas las tendencias relativas a la satisfacción del usuario y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes, el grado en que se han cumplido los objetivos de la calidad, el desempeño de los procesos y conformidad de los servicios, las no conformidades y acciones correctivas, los resultados de seguimiento y medición, los resultados de las auditorías, el desempeño de los proveedores externos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La adecuación de los recursos.</li> <li>• La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.</li> </ul> <p><i>Oportunidades de mejora.</i></p> <p>Se cuenta con evidencia sobre la entrega al Rector el Acta de Reunión o Evento Institucional Plantilla 1 en SIDOUT, el cual hace referencia también a los resultados que se obtuvieron y los acuerdos definidos.</p> <p>5. Los resultados de la revisión deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La mejora de la eficacia del SGOE de la UTNAY y sus procesos.</li> <li>• La mejora del servicio educativo en relación con los requisitos de los estudiantes y usuarios.</li> <li>• La necesidad de aplicar recursos humanos, materiales o financieros.</li> </ul> <p>6. Se efectuarán al menos dos eventos de revisión al año (acordado con la Rectoría), manteniendo las evidencias respectivas de esta revisión.</p>	<p>C</p>
<b>10 Mejora</b>		
<p>10.1 No conformidad y acciones correctivas</p> <p>10.1.1 Cuando ocurra una no conformidad, la UTNAY:</p> <p>a) Reacciona ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:</p> <p>1) Toma acciones para controlarla y corregirla;</p> <p>2) Hace frente a las consecuencias;</p> <p>b) Evalúa las necesidades de acción para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir, ni ocurra en otra parte, mediante:</p> <p>1) La revisión ante la no conformidad;</p> <p>2) La determinación de las causas de la no conformidad;</p> <p>3) La determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;</p> <p>c) Implementa cualquier acción necesaria;</p> <p>d) Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;</p> <p>e) Si fuera necesario, hacer cambios en el SGOE.</p> <p>Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.</p>	<p>Se realizan actividades de seguimiento y evaluación de procesos en determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir sus requisitos, considerando mejoras en sus servicios y procesos, expectativas futuras, corrección o reducción de efectos indeseados.</p>	<p>C</p>
<p>10.1.2 La UTNAY conserva información documentada como evidencia de:</p> <p>a) La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente, y</p> <p>b) Los resultados de cualquier acción correctiva.</p>	<p>Entre las herramientas de evaluación destacan: auditorías internas y externas, reuniones de seguimiento institucional, reuniones de Consejo Directivo, revisiones de la rectoría al SGC, evaluaciones y análisis de datos al interior de las áreas de operación y cualquier cambio que se requiera a partir de las necesidades de las partes interesadas para la mejora de procesos.</p>	<p>C</p>
<p>10.2 Mejora continua</p> <p>La UTNAY mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia de los SGOE, teniendo en cuenta la investigación relevante y las mejores prácticas.</p>	<p>Se establece por medio del Manual de Planes Institucionales, Evaluación de Información y Gestión de la Calidad, los lineamientos para controlar la eliminación de las causas potenciales de no conformidades para prevenir su ocurrencia. La documentación de las acciones se establece en los formatos: Plan de registro y seguimiento de no conformidades y acciones correctivas acciones Correctivas R03-M02-00 y Acciones para afrontar Riesgos y Oportunidades R05-M02-00, atendiendo la determinación</p>	<p>C</p>

Criterio de la norma:	Descripción de la evidencia	Hallazgo
	<p>de las no conformidades potenciales y sus causas, así como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La evaluación de la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.</li> <li>• La determinación e implementación de las acciones necesarias.</li> <li>• El registro de los resultados de las acciones tomadas.</li> <li>• La revisión de las acciones preventivas tomadas.</li> </ul>	
<p>La UTNAY considera los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.</p>	<p>Se conserva la información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción posterior tomada, así como de los resultados de cualquier acción correctiva en en los formatos: Plan de registro y seguimiento de no conformidades y acciones correctivas acciones Correctivas R03-M02-00 Acciones para afrontar Riesgos y Oportunidades R05-M02-00.</p>	C
<p>10.3 Oportunidades de mejora La UTNAY determina y selecciona oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir con los requisitos del estudiante y otros beneficiarios y Mejora la satisfacción de los estudiantes, otros beneficiarios, personal y otras partes interesadas relevantes, incluidos proveedores externos.</p>	<p>Se, mediante los registros de mejora continua e identifica las mejoras en la eficacia del SGOE, asegurando un proceso constante de mejora continua, adoptando un enfoque PHVA (Planificar - Hacer – Verificar – Ajustar), en sus procesos, incorporando la retroalimentación obtenida de los controles del proceso, encuestas e indicadores de satisfacción del estudiante y usuario, para determinar el nivel de efectividad del SGOE. Las acciones relevantes de mejora institucional se documentan y se les da seguimiento del impacto a los procesos en el formato: Registro y seguimiento de planes de mejora R04-M02-00.</p>	C
<p>Esto incluye: a) La mejora de los productos y servicios para cumplir con los requisitos, así como para abordar las necesidades y expectativas futuras; b) Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados; c) Mejora el desempeño y la eficacia del SGOE.</p>	<p>Se mejora continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del SGOE La UTNAY además de considerar los resultados del análisis y la evaluación y las salidas de la revisión por la Rectoría mediante el seguimiento al Informe de revisión al SGOE R10-M02-01, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben tratarse como parte de la mejora continua.</p>	C

### Conclusiones de cumplimiento

Objetivos de auditoría	cumplimiento	
	Si	No
Se determina la conformidad del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas de la Organización Educativa, con los criterios de auditoría instituidos, con base en la información documentada y los requisitos aplicables al alcance declarado de certificación.	√	---
Se evalúa la capacidad del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas de la Organización Educativa para asegurar que cumple con los requisitos legales, institucionales y reglamentarios aplicables.	√	---
Se identifica el nivel de responsabilidad y compromiso del personal involucrado.	√	---
Se determina el cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas alineados a sus riesgos, oportunidades y desempeño institucional.	√	---
Se evalúa la efectividad del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas, en su planeación, ejecución, verificación y ajuste de los procesos establecidos.	√	---

Referencia ISO 21001:2018	SI	Aún NO	Firma del auditor líder
Con base en los resultados generales de auditoría, se recomienda para registro de certificación. <b>Iniciar Fase 2.</b>	√	---	 <b>Dr. Alejandro Calixto Rodríguez</b>

### Descripción de criterios no cumplidos Requisitos del Sistema de Gestión

Criterio de la norma	Descripción del no cumplimiento	Hallazgo Ncm / NcM
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....

Es necesario documentar un plan de acciones correctivas por cada hallazgo de criterio no cumplido, identificando causa, acciones a tomar, responsables de atención y determinación de la efectividad de las acciones tomadas.

Si  --- No

Fecha límite de entrega:

## Resumen de hallazgos

### Requisitos

#### Cumple

Si	No	NA
----	----	----

#### 4 Contexto de la UTNAY

4.1 Comprender la UTNAY y su contexto	√	-	-
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	√	-	-
4.3 Determinación del alcance del SGOE	√	-	-
4.4 Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas y sus procesos	√	-	-

#### 5 Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso	√	-	-
5.2 Política de calidad	√	-	-
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la UTNAY	√	-	-

#### 6 Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	√	-	-
6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	√	-	-
6.3 Planificación de los cambios	√	-	-

#### 7 Soporte

7.1 Recursos	√	-	-
7.2 Competencia	√	-	-
7.3 Toma de conciencia	√	-	-
7.4 Comunicación	√	-	-
7.5 Información documentada	√	-	-

### Requisitos

#### Cumple

Si	No	NA
----	----	----

#### 8 Operación

8.1 Planificación y control operacional	√	-	-
8.2 Requisitos para los productos y servicios educativos	√	-	-
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	-	-	√
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	√	-	-
8.5 Producción y prestación del servicio	√	-	-
8.6 Liberación de los productos y servicios educativos	√	-	-
8.7 Control de las salidas educativas no conformes	√	-	-

#### 9 Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	√	-	-
9.2 Auditoría Interna	√	-	-
9.3 Revisión por la Rectoría	√	-	-

#### 10 Mejora

10.1 Generalidades	√	-	-
10.2 No conformidad y acción correctiva	√	-	-
10.3 Oportunidades de mejora	√	-	-

## Conclusiones generales

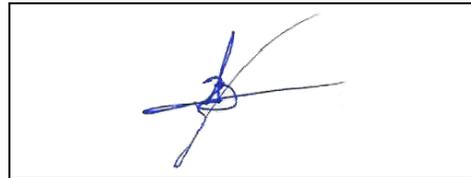
Se revisaron en su totalidad los procedimientos estratégicos, procedimientos clave, y procedimientos de soporte que forman parte del SGOE de la Universidad Tecnológica de Nayarit, se informa que no hubo hallazgos de incumplimiento, por lo que se declaran **CONFORMES** con base en los requisitos de la Norma ISO 21001-2018.

Al término de la auditoría se realizó una reunión de cierre, con el propósito de presentar en forma resumida un informe verbal de las actividades realizadas.

Es de mencionar que la auditoría ejecutada se ha basado en muestreos aleatorios con base en las características de plan de auditoría elaborado, por lo que existe la posibilidad que el sistema de gestión auditado presente algún hallazgo no identificado.

Agradezco su atención y me reitero a sus órdenes para cualquier comentario al respecto.

Atentamente



**Dr. Alejandro Calixto Rodríguez**  
Auditor Líder

Aceptación del informe de auditoría



**Ing. Raymundo Arvizu López**  
Representante de la organización

EDUCER pone a su disposición el procedimiento Quejas y apelaciones P-DG-02 (educert.org.mx), para asegurar la oportuna atención a quejas y apelaciones recibidas, considerando su adecuado análisis y evaluación.

El auditor se compromete a manejar con estricta imparcialidad y confidencialidad la información presentada; se adjunta Oficio de confidencialidad O-RG-01, Oficio de imparcialidad O-RG-02 y Oficio de conflictos de interés O-RG-03.

**Acuerdos de confidencialidad, imparcialidad y conflictos de interés:**

- EDUCERT mantiene protegida la información interna del CLIENTE relacionada con evidencia y reportes de auditoría, si alguna parte solicita información le será comunicado por adelantado al CLIENTE para que autorice y pone a disposición del CLIENTE el Oficio de confidencialidad O-RG-01, el Oficio de imparcialidad O-RG-02 y el Oficio de conflictos de interés O-RG-03. Además, EDUCERT cuenta con un aviso de privacidad que puede ser solicitado o consultado en cualquier momento.
- Cuando EDUCERT esté obligado por la ley o autorizado por acuerdos contractuales (como los celebrados con el organismo de acreditación) a divulgar información confidencial del CLIENTE, el CLIENTE debe ser notificado sobre la información proporcionada, salvo que esté prohibido por la ley.
- Cuando sea requerido por ley o por la autoridad reguladora pertinente, EDUCERT proporcionará información sobre las certificaciones otorgadas, suspendidas o retiradas.
- EDUCERT no puede certificar el sistema de gestión del CLIENTE si proporcionó el servicio de auditorías internas hasta que hayan pasado dos años después de que ofreció dicho servicio.
- EDUCERT mantiene de manera interna acuerdos de confidencialidad firmados por el personal involucrado en las actividades del proceso de certificación, incluyendo a cualquier miembro del comité, contratistas, personal de cuerpos externos o individuos actuando a nombre de EDUCERT, con respecto a toda la información obtenida o generada durante las actividades de certificación, excepto aquella solicitada por la ley.
- EDUCERT tiene procesos, equipos e instalaciones para asegurar el manejo seguro de la información del CLIENTE.
- EDUCERT mantiene un seguro de continuidad empresarial (Chubb/Banamex) para cubrir las responsabilidades legales resultantes de sus operaciones en cada uno de sus campos de actividad y áreas geográficas en las que trabaja.

**Aviso de privacidad:** En cumplimiento con lo establecido por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, se informa de la política de privacidad y manejo de datos personales. "EDUCERT" S.C, con domicilio en Calle Montecito No. 38, piso 25, oficina 15, Colonia Nápoles, Alcaldía Benito Juárez, CP 03810, Torre WTC Ciudad de México, CDMX, es responsable del tratamiento y protección de la información externa, comunicando a los usuarios, prospectos y seguidores que nuestras actividades de asesoría y difusión son sin afán de poner en peligro sus datos personales.

