

“MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD”



Universidad Tecnológica de Cancún

Carretera Cancún-Aeropuerto
Smza. 299; M 5; L 1
C.P. 77560, Cancún, Quintana Roo
Tel.: (998) 881-1900
Fax: (9) 886-2075

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
QBB. Leidy Rossina Madera Moreno Coordinadora de Calidad	Lic. Salvador Carrera Bautista Encargado de la Dirección de Planeación, Evaluación, Programación y Unidad de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales	Lic. Salvador Carrera Bautista Encargado de la Dirección de Planeación, Evaluación, Programación y Unidad de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		MANUAL	
		CÓDIGO	UTC-MGC-01
NÚMERO REVISIÓN 28	FECHA REVISIÓN 20/febrero/2024	REQ. NORMA 4.0, 5.0, 6.0, 7.1.5	PÁGINA 2 DE 32

INDICE

CONTEXTO.....	3
INTRODUCCIÓN.....	4
NUESTRO SERVICIO.....	5
LA GENTE UT	8
POLÍTICA DE CALIDAD, MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA ORGANIZACIÓN	9
CÓDIGO DE ÉTICA	10
COMPROMISOS.....	11
ALCANCE.....	12
REQUISITOS NO APLICABLES	13
OBJETIVOS INSTITUCIONALES	13
PARTES INTERESADAS.....	15
RESUMEN DE CAMBIOS.....	30

ANEXOS

PLAN DE CALIDAD.....	17
MAPEO DE PROCESOS.....	23
MATRIZ DE COMUNICACIÓN.....	24

CONTEXTO

Quintana Roo es el estado más joven de país, nace en 1974, está formado por 11 municipios de los cuales Benito Juárez (Cancún) es el que cuenta con mayor número de habitantes (743,626) de los cuales 370,758 son hombres y 372,868 son mujeres de acuerdo a la Encuesta Intercensal 2015 del INEGI, lo que equivale al 49.52% de la densidad poblacional en el estado, es uno de los de mayor crecimiento poblacional en el país debido a la actividad económica que genera por incluir al principal destino turístico de México, la ciudad de Cancún.

Cancún es una ciudad con un desarrollo turístico de nivel internacional certificado por la Organización Mundial del Turismo. Ubicado en la costa noreste del estado de Quintana Roo.

En la actualidad es el centro turístico mexicano más reconocido en el mundo. El sector turístico es la principal fuente de ingresos a la ciudad municipio de Benito Juárez, lo que lo convierte en motor de la economía. Entre las principales actividades se encuentran: servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas.

En lo que respecta al nivel educativo, en el 2015 Quintana Roo tuvo un grado promedio de escolaridad de 9.6 años (poco más de secundaria concluida), por encima del promedio nacional que es de 9.1, y un bajo índice de analfabetismo (3.9%) en comparación con el total nacional (5.5%).

En Quintana Roo el reto en materia educativa se centra en incrementar la cobertura educativa de los niveles medio superior y superior, así como compatibilizar la oferta de estudios con las nuevas demandas de la entidad.

Mejorar la calidad educativa implica subsanar las áreas de oportunidad y aumentar la infraestructura correspondiente, dichas mejoras deben estar respaldadas por programas que contribuyan a una mayor eficiencia terminal, pues según datos del INEGI del 2015, en el estado, la población con instrucción superior es del 18.6%.

Para modernizar la educación en México, la Secretaría de Educación Pública estableció un nuevo sistema educativo denominado “Universidades Tecnológicas”, el cual se presenta como una nueva modalidad de educación con tres objetivos principales: descentralizar la educación superior, favorecer la vinculación universidad-empresa y diversificar la estructura de la oferta educativa.

El modelo educativo de las Universidades Tecnológicas basado en competencias, parte de concepciones y postulados muy diferentes a los comúnmente encontrados en otras universidades del país, tales como: planes y programas de estudio que dedican a la enseñanza práctica un 70% del tiempo y el 30% restante a la enseñanza teórica; contienen un 80% de elementos de formación general y un 20% de formación especializada fundamentada en el Saber (conocimientos), el Saber Hacer (aptitudes) y el Ser (actitudes) y que se complementa con prácticas, mediante estadías en el sector productivo.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		MANUAL	
		CÓDIGO	UTC-MGC-01
NÚMERO REVISIÓN	FECHA REVISIÓN	REQ. NORMA	PÁGINA 4 DE 32
28	20/febrero/2024	4.0, 5.0, 6.0, 7.1.5	

INTRODUCCIÓN

La Universidad Tecnológica de Cancún, es un Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado de Quintana Roo, que imparte estudios de nivel superior: Técnico Superior Universitario (TSU) nivel 5B y, a partir de 2009 la oferta de continuidad de estudios hacia la Licenciatura e Ingeniería (nivel 5A).

Fue creada por decreto publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado, el 15 de Julio de 1997. El 17 de septiembre del mismo año, con la ceremonia de abanderamiento, inició actividades con las carreras de Administración, Contabilidad Corporativa y Mantenimiento de Instalaciones.

Inició sus actividades en forma provisional en la Secundaria Nocturna para Trabajadores “Ricardo Flores Magón, en el mes de abril de 1998 se concluyó la construcción de sus dos primeros edificios y trasladó sus operaciones al campus que actualmente ocupa.

La Universidad Tecnológica de Cancún es la primera universidad en el estado de Quintana Roo en obtener la certificación de su Sistema de Gestión de Calidad, en mayo de 2003 bajo la norma ISO 9001:2000 con el registro 37829.

En el 2016 la Universidad, fue el primer centro de trabajo y la primera institución de educación superior del Estado de Quintana Roo y segunda UT del país, en certificarse en la Norma Mexicana de Igualdad laboral y no discriminación (NMX-R-025-SCFI-2015), otorgado por el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, el Instituto Nacional de Mujeres y la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Como resultado de la globalización en el sector educativo, las Instituciones de Educación Superior han fortalecido sus programas de estudios, adecuándose a las necesidades reales que permitan construir una mejor sociedad. Bajo este escenario, la Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas (DGUTyP), diseña la Modalidad Bilingüe, Internacional y Sustentable (BIS), visión que compartió a todos los integrantes del subsistema, con la finalidad de realizar una transición hacia esta nueva modalidad.

En el año 2018, inicia la primera generación BIS, en las divisiones de Gastronomía y Turismo con un total de 408 estudiantes.

El concepto de internacionalización, no solo implica tener pleno dominio de otros idiomas, sino, desarrollar competencias que permitan la interacción y reciprocidad con una visión multicultural.

La sustentabilidad también se incorpora a nuestro modelo universitario como un eje rector, necesario para contribuir con el equilibrio entre el desarrollo económico y el uso de los recursos naturales. En el sector productivo, al que nuestros egresados se incorporan, se requiere que estos demuestren la capacidad de satisfacer las necesidades de la industria, sin perjudicar el entorno, asumiendo de manera responsable este compromiso.

NUESTRO SERVICIO

El Modelo Educativo de las Universidades Tecnológicas basado en competencias desde el año 2009, se caracteriza por ser innovador, dinámico y con un enfoque de atender de manera efectiva y real las demandas de los diversos sectores productivos y de la sociedad en su conjunto. Su orientación siempre ha sido el de contar con programas académicos pertinentes y con un alto grado de calidad en su implementación, en el proceso de formación y en el impacto de sus egresados hacia la sociedad.

Para diseño y desarrollo de los Programas Educativos, se considera el análisis de las necesidades de formación y la gestión de las actividades para su diseño, elaboración o revisión. Cabe mencionar que, el desarrollo de los Programas Educativos está basado en la adquisición de competencias profesionales requeridas para el desempeño de funciones productivas. La estructura curricular de los Programas Educativos está definida por asignaturas organizadas por Unidades de Aprendizaje y áreas de conocimiento, que en su conjunto logran la Competencia Profesional.

Las asignaturas se establecen acorde al desarrollo de las competencias profesionales planteadas en el perfil profesional. Se integra el plan de estudios que las agrupa con base al tipo de competencia profesional:

Transversales: Caracterizan al modelo educativo del subsistema, son comunes a todos los Programas Educativos y promueven el desarrollo humano, así como la adquisición de habilidades lingüísticas (lengua extranjera y propia) y destrezas computacionales.

Específicas: Constituyen el sustento teórico-metodológico que caracteriza a una familia de carreras, y proporcionan las bases para la empleabilidad y movilidad.

Flexibles: Definen las áreas de aplicación que responden a necesidades específicas de cada sector productivo y/o región.

La Modalidad Bilingüe Internacional Sustentable (BIS) es un modelo vanguardista en la educación superior de México, que responde a las tendencias internacionales y es un modelo único en su clase en toda América Latina, sustentada en su personal docente y administrativo calificado y certificado.

En este esquema, la Universidad Tecnológica de Cancún, se guían bajo tres ejes rectores:

1. Universidad Bilingüe. - Opera bajo un esquema pedagógico bilingüe, español-inglés, en donde los cursos son ofrecidos mayoritariamente en el segundo idioma, esto implica para los estudiantes de nuevo ingreso cursar un programa intensivo de inmersión en el segundo idioma durante su primer cuatrimestre y continuar reforzando su formación en idiomas extranjeros a lo largo de toda la carrera.
2. Universidad Internacional. - Se busca la adquisición de competencias en comparación con los obtenidos por los egresados de otros sistemas educativos en el extranjero de tal manera que las instalaciones y la calidad educativa se encuentren al mismo nivel.
3. Universidad Sustentable. - Al adoptar la Modalidad BIS la sustentabilidad se ve inmersa no solo en actividades extracurriculares sino en la actuación de todos los ejes estratégicos de la institución.

De acuerdo con el Modelo, se imparten dos asignaturas en inglés durante el primer cuatrimestre, cuatro en el segundo y a partir del tercer cuatrimestre, es obligatorio que todas las asignaturas se impartan en este idioma.

El plan de estudios de la Universidad Tecnológica de Cancún se conforma por áreas del conocimiento.

En el en el Nivel TSU hay cuatro divisiones esenciales:

Ciencias básicas
Formación tecnológica
Lenguas y métodos
Habilidades gerenciales

Para el Nivel de continuidad a Licenciatura e Ingeniería, encontramos 5 divisiones:

Formación científica
Formación tecnológica
Formación pertinente
Lenguas
Formación directiva

El tiempo estimado en horas para el desarrollo de cada asignatura está dado en función del Modelo Educativo de las Universidades Tecnológicas, las cuales privilegian la práctica:

Nivel	Teoría	Práctica
Técnico Superior Universitario	30%	70%
Licenciaturas e Ingenierías	20%	80%

La formación debe estar plenamente compenetrada con el ámbito empresarial, esto se logra a través de una estadía que se realiza en el sexto cuatrimestre (525 horas mínimas) y en el onceavo cuatrimestre (480 horas mínimas), tanto para modelo tradicional como BIS, además a lo largo de la carrera se llevan a cabo visitas guiadas a las empresas, así como prácticas dirigidas.

El Modelo Educativo de la Universidad se sustenta en cinco atributos claramente definidos:

Pertinencia: Entre los planes y programas de estudio en relación con las necesidades reales de la planta productiva derivadas de estudios realizados ex profeso.

Polivalencia: Para otorgar una formación profesional en uno o varios grupos de actividades de los procesos productivos, o en actividades generales aplicables a todas las ramas de la producción.

Intensidad: En el proceso enseñanza - aprendizaje, buscando la optimización del tiempo para formar en un periodo de dos años (3000 horas), los recursos humanos requeridos por la sociedad y la empresa.

Flexibilidad: Para adecuar los planes y programas de estudios a los constantes cambios científicos y tecnológicos, bajo un esquema de autorregulación que permita el cierre de carreras que no cumplan con la demanda del sector productivo, así como la apertura oportuna y acertada de nuevas carreras, cubriendo así las necesidades de la región.

Continuidad: Los egresados de las universidades tecnológicas podrán continuar estudios en otras instituciones de Educación Superior obteniendo el título de "ingeniero en ..." o de "licenciado en ...", con la posibilidad incluso de aspirar a tener un posgrado como maestría o doctorado si ese es su deseo. Existen convenios con el Subsistema de Institutos Tecnológicos a nivel nacional y con otras instituciones con lo que se facilita dicha continuidad.

Adicionalmente se generan nuevos tributos propios del enfoque de la educación basada en competencias profesionales, todo ello en concordancia con los objetivos del Programa Nacional de Educación, 2001-2006, denominados:

- Movilidad
- Internacionalización
- Interdisciplinariedad y otras modalidades de organización del conocimiento
- Énfasis en valores
- Centrados en el aprendizaje
- Calidad
- Innovación

La evaluación del proceso enseñanza-aprendizaje durante la formación es confiada plenamente a las Universidades Tecnológicas y tiene las siguientes características:

Diagnóstica. - Se lleva a cabo al comienzo del proceso de enseñanza-aprendizaje con el fin de adecuar este proceso a los conocimientos y experiencias previas de los estudiantes y de cada uno de ellos en particular. Ayuda a los estudiantes y al docente a determinar necesidades de formación.

Formativa. - Tiene el propósito de informar al estudiante acerca de la calidad de su desempeño y del avance hacia el logro de los resultados de aprendizaje del currículo y de las competencias, durante el proceso formativo y al final del mismo.

Sumativa. - se realiza a través del proceso, para determinar si se alcanza la competencia plasmada en un resultado de aprendizaje.

Evaluación final de competencias. - Determina si el estudiante ha adquirido los conocimientos y habilidades requeridos por los criterios de desempeño de una capacidad o unidad de competencia. Se deberá retroalimentar al evaluado indicando cuáles son los aspectos en los que no cumplió para que enfoque sus esfuerzos hacia estos aspectos.

Autoevaluación. - Reflexionar sobre el propio desempeño, no importa si son estudiantes o docentes.

Los elementos principales para evaluar cada unidad están expresados en los Resultados de Aprendizaje, mismos que, a su vez consideran como requisito el dominio del Saber (conocimiento), el Saber Hacer (desempeño) y el Ser (actitudes), descritos en cada programa de asignatura.

En el Modelo Educativo del Sistema de Universidades se establecen claramente las funciones básicas (Académica, Vinculación y Servicios Estudiantiles y Extensión Universitaria) y de apoyo (Administración y Finanzas) que sustentan el funcionamiento de todas las instituciones que lo integran.

Para el Modelo BIS, la Universidad realiza propuesta de acciones para la internacionalización de la Universidad, estudiantes y docentes, estableciendo actividades de vinculación, convenios con empresas e instituciones educativas internacionales.

Los programas de estudio de las Universidades Tecnológicas permiten ampliar las opciones que ofrece el Sistema Educativo Nacional a los estudiantes, con planes cuya duración es menor a la de los programas regulares, pero de mayor intensidad y con una vinculación con el sector productivo más directa y cercana. Esta modalidad facilita el tránsito entre la escuela y el trabajo.

Las Universidades Tecnológicas no sólo atienden la formación práctica de los/las jóvenes, sino que procuran brindar una formación integral, en el aspecto cultural, artístico y deportivo, además de una educación tecnológica especializada, en la que los estudiantes adquieren conocimientos y desarrollan diversas habilidades que les permiten incorporarse con prontitud al aparato productivo, responder a los requerimientos de desarrollo regional, e impulsar el desarrollo tecnológico del país. Y precisamente haciendo uso de la tecnología, durante la pandemia por covid-19 se implementó la modalidad virtual tanto en el proceso de enseñanza aprendizaje como en los procesos administrativos. Actualmente se continua con la modalidad mixta (virtual-presencial), de tal forma que los estudiantes y en general, la Comunidad Universitaria ha avanzado en la tecnología de la comunicación e información.

LA GENTE UT

El capital humano en la Universidad Tecnológica de Cancún, son gente comprometida con el cumplimiento de las expectativas de nuestros clientes, la calidad de nuestros servicios y la mejora continua de nuestra Institución, todo esto basado en un proceso constante de capacitación que permite su desarrollo personal y profesional.

En la Universidad Tecnológica de Cancún nos apegamos a las Políticas para la Operación, Desarrollo y Consolidación del Subsistema de Universidades Tecnológicas y Politécnicas, además se han definido las políticas institucionales que conduzcan las acciones hacia el logro de los objetivos y metas definidas en los Planes, Proyectos y funciones académicas-administrativas, a efecto de optimizar el trabajo y la eficiencia del recurso humano en lo administrativo, docente y estudiantil así como impulsar un Programa Institucional de Desarrollo adecuado para el desempeño de sus funciones.

Las áreas funcionales en las que se encuentra dividida la Universidad, están claramente definidas en el organigrama de la institución y las funciones principales que realiza cada una de ellas son las siguientes:

Despacho de Rectoría: En general esta área cumple con labores de orientación y establecimiento de las directrices para las decisiones que rigen el funcionamiento de la institución.

Secretaría Académica: Coordina a las Direcciones de División, participa en las comisiones académicas y es el vínculo con el subsistema de Universidades Tecnológicas.

Direcciones de División: Está constituida por el personal que realiza actividades relacionadas con la formación del estudiante; las cuales tienen como objetivo la formación integral, considerando aspectos de conocimientos teóricos, técnicos, habilidades y destrezas, valores éticos y morales.

Secretaría de Vinculación: Los departamentos de esta área tienen la responsabilidad de establecer los contactos con el sector productivo, dependencias del sector público e instituciones educativas, que faciliten la integración del estudiante al medio laboral, fortaleciendo el proceso de formación, así como el de educación continua.

Dirección de Innovación: Es el área encargada de fomentar e impulsar el emprendimiento y la innovación en la comunidad universitaria, así como en la sociedad en general, a través de asesorías para emprendedores/as y MIPyMES, proyectos de emprendimiento social y actividades tendientes a impulsar la diversificación del sector productivo.

Dirección de Administración y Finanzas: Integrada por todo el personal administrativo y técnico, cuya labor permite el funcionamiento operativo y administrativo de la institución.

Dirección de Extensión Universitaria y Servicios Estudiantiles: La constituye el personal que realiza actividades de atención directa al estudiante en relación a servicios, como apoyo en la formación integral del estudiante.

Dirección de Planeación, Programación, Evaluación y Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales: Organiza, coordina y dirige las operaciones de planeación y evaluación de la Universidad, integra la información necesaria para las reuniones de Consejo Directivo, además de que el personal a su cargo coordina y realiza los informes estadísticos de la Universidad, promueve y da seguimiento a la actividades de Transparencia y rendición de cuentas, supervisa y mantiene el Sistema de Gestión de Calidad.

Dirección Jurídica: Otorgar asesoría Jurídica a la Rectoría y a la Universidad en general.

Titular del Órgano Interno de Control: Contribuir al fortalecimiento del Sistema de Control, Evaluación y Auditoría Gubernamental, así como el objetivo general de la Universidad Tecnológica de Cancún.

El personal que ocupa dichos puestos conforman el **CÓMITE DE CALIDAD** de la Universidad.

POLÍTICA DE CALIDAD, MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA ORGANIZACIÓN

Política de Calidad

En la Universidad Tecnológica de Cancún estamos comprometidos a mejorar continuamente el proceso educativo y satisfacer los requisitos de nuestros clientes, mediante la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad.

Política de Gestión de Riesgos

En la Universidad Tecnológica de Cancún promovemos la cultura de calidad, gestionando adecuadamente el Sistema de Administración de Riesgos mediante el trabajo en equipo, para coadyuvar tanto en la eficiencia como en la eficacia de los procesos, incluyendo los riesgos por fraude o corrupción, en beneficio de nuestra comunidad universitaria y su entorno.

Misión

Preparar profesionales de nivel superior, mediante el modelo educativo por competencias con una visión global, formación integral y programas educativos de calidad, para contribuir al desarrollo social y productivo de su entorno.

Visión

Ser en el 2030, la Institución Educativa de nivel superior con mayor reconocimiento del Subsistema y en el Estado de Quintana Roo, por la competitividad de sus egresados/as, su programa de internacionalización, infraestructura tecnológica y programas educativos pertinentes.

CÓDIGO DE ÉTICA

Todos los que formamos la comunidad universitaria, estamos firmemente comprometidos con el quehacer Educativo de nuestra Institución, y para tener un marco de referencia e identificarnos con ella, hemos definido nuestro código de ética, basado en los siguientes valores:

COMPROMISO

Realizamos todas las tareas, compromisos, actividades, funciones y encomiendas, con el esfuerzo, calidad y ética requeridos.

JUSTICIA

Cumplimos la aplicación equitativa, imparcial y objetiva de la Legislación universitaria, emitiendo juicios con el pleno conocimiento de las causas que motivaron la acción.

CONFIANZA

Promovemos y aplicamos en el actuar, la responsabilidad, apoyo y discreción que requieren sus obligaciones, para mantener una relación de trabajo en armonía.

RESPETO

Mantenemos un ambiente de cordialidad, de trato digno, amable y educado entre estudiantes, personal docente, administrativo y directivo, valorando a la gente como es y aceptando la libertad de opinión.

RESPONSABILIDAD

Asumimos las tareas, actividades y procedimientos adquiridos, de una manera oportuna, eficaz y eficiente.

INTEGRIDAD

Seguimos una conducta intachable, incorruptible y recta, aplicando los valores personales e institucionales, de manera que nuestras acciones así lo reflejen.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		MANUAL	
		CÓDIGO	UTC-MGC-01
NÚMERO REVISIÓN	FECHA REVISIÓN	REQ. NORMA	PÁGINA 11 DE 32
28	20/febrero/2024	4.0, 5.0, 6.0, 7.1.5	

HONESTIDAD

Actuamos con apego a la verdad y sinceridad, cuidando la congruencia entre lo que se dice y lo que se hace.

IGUALDAD

Cuidamos que el trato entre los integrantes de la comunidad universitaria, se dé bajo los mismos derechos y oportunidades; evitando el menosprecio, la idolatría y las preferencias.

TOLERANCIA

Escuchamos las opiniones o prácticas diferentes, apegadas a los buenos principios y valores, sin emitir juicios anticipados, comprendiendo que pueden existir diferencias de opinión.

SUSTENTABILIDAD

Sensibilizamos a la comunidad universitaria para mantener un desarrollo sostenible que contemple el equilibrio social, económico y la preservación del medio ambiente.

PAZ

Promovemos la cultura de paz desde la conciencia individual y colectiva, a través de la educación para la paz, la formación integral y como medio de cohesión social.

COMPROMISOS

La Política de Calidad, Misión, Visión, así como el Sistema de Gestión de Calidad, cuentan con el respaldo total de la rectoría, por lo cual se difunden en la INTRANET a todo el personal que conforma la institución a fin de que sean entendidos y aplicados correctamente, por lo que es compromiso de todo el personal de la organización conocerlos y utilizarlos durante la ejecución de sus actividades.

La Universidad Tecnológica de Cancún documenta, implementa y mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad, y mejora continuamente su eficacia de acuerdo a los requisitos de la norma mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2015 basada en la norma internacional ISO 9001:2015.

La Universidad Tecnológica de Cancún tiene identificados sus procesos en su mapeo de procesos, determinando la secuencia e interacción de los mismos. Se han aplicado métodos y procedimientos para asegurarse que la operación y control sean eficaces, la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos, que sean medidos y analizados para poder tomar acciones de mejora continua de los procesos involucrados.

La Universidad Tecnológica de Cancún ha establecido y mantiene vigente su manual de calidad que incluye:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		MANUAL	
		CÓDIGO	UTC-MGC-01
NÚMERO REVISIÓN 28	FECHA REVISIÓN 20/febrero/2024	REQ. NORMA 4.0, 5.0, 6.0, 7.1.5	PÁGINA 12 DE 32

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

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

PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS

Con la finalidad de asegurar el logro de los objetivos institucionales, la Universidad Tecnológica de Cancún ha planificado e implementado acciones para abordar los riesgos y oportunidades, con lo cual se ha establecido una base para aumentar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos.

Para tal efecto, la Universidad Tecnológica de Cancún ha adoptado la Metodología ARO de Smithson C.W. para identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos operaciones. La información de dicho ejercicio se encuentra resumida en la Matriz de Riesgos, publicada en la Intranet.

Carreras que oferta la universidad

Técnico Superior Universitario

- TSU en Administración área Capital Humano*
- TSU en Contaduría
- TSU en Desarrollo de Negocios área Mercadotecnia*
- TSU en Gastronomía*
- TSU en Mantenimiento área Instalaciones*
- TSU en Mantenimiento área Naval*
- TSU en Tecnologías de la Información

Áreas:

- Desarrollo de Software Multiplataforma
- Infraestructura en Redes Digitales

- TSU en Turismo

Áreas:

- Hotelería*
- Desarrollo de Productos Alternativos*

- TSU en Terapia Física*

* Modelo Bilingüe, Internacional y Sustentable (BIS)

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		MANUAL	
NÚMERO REVISIÓN 28		CÓDIGO UTC-MGC-01	REQ. NORMA 4.0, 5.0, 6.0, 7.1.5
FECHA REVISIÓN 20/febrero/2024		PÁGINA 13 DE 32	

Ingenierías y Licenciaturas

- Licenciatura en Gestión del Capital Humano
- Licenciatura en Innovación de Negocios y Mercadotecnia*
- Licenciatura en Contaduría
- Licenciatura en Gastronomía*
- Ingeniería en Mantenimiento Industrial*
- Ingeniería en Desarrollo y Gestión de Software
- Ingeniería en Redes Inteligentes y Ciberseguridad
- Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico*
- Licenciatura en Terapia Física

* Modelo Bilingüe, Internacional y Sustentable (BIS)

Posgrados

- Maestría en Gestión de Destinos Turísticos Sustentables
- Maestría en Ingeniería Aplicada en la Innovación Tecnológica
- Maestría en Dirección de Organizaciones

REQUISITOS NO APLICABLES

Para los requisitos:

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones.

Este elemento normativo no es aplicable a los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Tecnológica de Cancún, debido a que no se utilizan equipos o instrumentos de medición que requieran ser calibrados.

Así mismo, para el requisito:

8.3 Diseño y desarrollo de los servicios.

La Universidad Tecnológica de Cancún no tiene la facultad de diseñar mapas curriculares, planes y programas de estudio para su proceso de Formación; es la Dirección General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas (DGUTyP) el organismo encargado del diseño.

Los planes y programas de estudio que nos proporciona la DGUTyP están identificados en nuestro sistema como documentos externos.

En el caso del proceso de Educación Continua el diseño y desarrollo de cursos está a cargo del instructor/a externo/a seleccionado/a para impartirlo.

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

La Universidad Tecnológica de Cancún establece prioridades para la asignación de los recursos para cada uno de sus componentes, procesos y proyectos, verificando su ejecución a través de la medición de los resultados de las actividades sustantivas en función de las metas e indicadores establecidos, que a su vez se alinean a la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) y para lo cual han definido los siguientes Objetivos Institucionales:

Núm.	OBJETIVO INSTITUCIONAL
1	Garantizar la calidad en la enseñanza y pertinencia de los Programas Educativos a través de la acreditación ante organismos externos reconocidos por la Secretaría de Educación Pública, la afiliación con las asociaciones privadas relacionadas con cada una de las carreras, su incorporación a la modalidad Bilingüe Internacional y Sustentable, así como el desarrollo de Programas Educativos de Posgrado.
2	Impulsar la investigación científica aplicada y el desarrollo tecnológico, a través de la consolidación de los cuerpos académicos y el logro del perfil deseable de los docentes de tiempo completo.
3	Promover la formación integral de los estudiantes a través del Programa Institucional de Tutorías, su participación en actividades artísticas, culturales y deportivas, que coadyuven a su permanencia y culminación de estudios en nuestra Universidad.
4	Establecer proyectos y alianzas interinstitucionales que fortalezcan la internacionalización institucional, fomenten el emprendimiento e innovación, generen una oferta de formación continua pertinente, promuevan la formación práctica de estudiantes y faciliten una inserción laboral exitosa de egresados.
5	Gestionar de manera eficiente, transparente e incluyente los recursos humanos, materiales y financieros coadyuvando al cumplimiento de metas de las áreas sustantivas de la Universidad.
6	Incrementar el grado de satisfacción de nuestros clientes en relación a los servicios de apoyo proporcionados por la Universidad.

PARTES INTERESADAS



PARTES INTERESADAS INTERNAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
Directivos/ Comités UT	Coordinar, dirigir, evaluar e informar el desarrollo de las actividades universitarias.	Cumplir con la misión, visión, política de calidad y objetivos de la Universidad
Estudiantes	Recibir una formación de calidad con programas educativos acreditados.	Contar con las competencias suficientes para incorporarse al sector productivo.
Personal administrativo y docente	Contar con un trabajo bien remunerado.	Contar con un trabajo estable, mediante un servicio profesional de carrera que permita el desarrollo y satisfacción profesional.
Proveedores/as	Proporcionar bienes y servicios que requiera la universidad.	Brindar oportunamente bienes y servicios de calidad y a buen precio.
Consejo Directivo/ Patronato	Que la Universidad cumpla sus objetivos y optimice sus recursos.	Que realice una gestión transparente y de rendición de cuentas.
DGUTyP	Contribuir a la mejora de la educación superior en el país.	Asegurar el fortalecimiento y consolidación del sistema de Universidades Tecnológicas.
Sector productivo	Contar con personal calificado para el desarrollo de sus actividades.	Contratar personal con las competencias y valores personales que requiera.

PARTES INTERESADAS EXTERNAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
Secretaría de Educación	Satisfacer la demanda de educación superior del estado con equidad, calidad y pertinencia.	Que la Universidad contribuya a elevar la cobertura y el nivel académico del Estado.
Bachilleratos	Formar estudiantes, preparándolos para la educación superior y el mercado laboral.	Que la Universidad ofrezca carreras de interés y pertinentes para los egresados de los bachilleratos.
Autoridades	Analizar, evaluar y recomendar los resultados obtenidos por la Universidad.	Que la universidad cumpla con los planes, programas y presupuestos aprobados.
Sociedad	Integrar a la sociedad, profesionistas íntegros con un proyecto de vida.	Que los/las profesionistas coadyuven en la construcción de una sociedad justa, equitativa y bajo una convivencia armónica de sus integrantes.

PARTES INTERESADAS EXTERNAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
Comunidad	Interés en las actividades y servicios que ofrezca la universidad, como cursos de capacitación e instalaciones.	Participar en las actividades académicas, deportivas y de integración que ofrezca la Universidad.
Instituciones Competidoras	Participar y cubrir la demanda en el sector de educación superior.	Mantener una relación ganar-ganar con otras instituciones públicas y privadas de educación superior dentro de la zona de influencia.
Organismos reguladores	Que la Universidad cumpla con la normatividad vigente.	La universidad cumple sus objetivos y desarrolla sus actividades dentro del marco regulatorio y con los principio y valores establecidos.
Padres y madres de familia	Que sus hijos/as concluyan una carrera universitaria.	Que sus hijos/as reciban una formación de calidad e integral.
Egresados/as	Integrar a la sociedad, profesionistas íntegros con un proyecto de vida.	Que los/las profesionistas coadyuven en la construcción de una sociedad justa, equitativa y bajo una convivencia armónica de sus integrantes.
Instituciones educativas nacionales e internacionales	Establecer y fortalecer relaciones con instituciones de distinta naturaleza.	Procurar la cooperación para el logro del fortalecimiento institucional y la movilidad nacional e internacional.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		MANUAL	
		CÓDIGO	UTC-MGC-01
NUMERO REVISIÓN 28	FECHA REVISIÓN 20/febrero/2024	REQ. NORMA 4.0, 5.0, 6.0, 7.1.5	PÁGINA 18 DE 32

PLAN DE CALIDAD

PROCESOS ESTRATÉGICOS

Proceso	Req. ISO	Entradas	Salidas	Procedimiento	Objetivo	Recursos	Registro	Responsable
ESTRATÉGICOS	7.1	Oficio de inicio	Oficio de Conclusión	Programa Operativo Anual PLE-POA-P01	Realizar la planeación de los recursos necesarios para cumplir los objetivos y metas	Personal, materiales y equipo de cómputo	Presupuesto por unidad responsable	Dirección de Planeación
	7.1.1	Solicitudes de adquisición en Sistema SUI	Informe presupuestal	Control programático presupuestal DPP-CPR-P01	Llevar el control de los recursos financieros	Sistema SUI, SAACg.NET equipo cómputo, presupuesto autorizado	Informe presupuestal	Depto. de Presupuesto
	9.3	Información de entrada para la revisión	Minuta de revisión de rectoría	Revisión por la Dirección RET-RPD-P01	Asegurarse de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad	Personal, materiales y equipo	Indicadores, lista de asistencia y minuta	Rectoría/ Calidad

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		MANUAL	
		CÓDIGO	UTC-MGC-01
NUMERO REVISIÓN 28	FECHA REVISIÓN 20/febrero/2024	REQ. NORMA 4.0, 5.0, 6.0, 7.1.5	PÁGINA 19 DE 32

PROCESOS ESTRATÉGICOS

Proceso	Req. ISO	Entradas	Salidas	Procedimiento	Objetivo	Recursos	Registro	Responsable
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	9.2	Plan de auditoría	Informe de auditoría	Auditoría Interna CAD-AIN-P03	Programar la auditoría interna y realizar el seguimiento hasta el cierre de las acciones	Audidores internos, materiales y equipo	Informe de auditoría interna	Calidad
	9.1.2	Base de datos de estudiantes inscritos y personal	Resultado de auditoría	Auditoría de Servicios CAD-ASV-P01	Evaluar los servicios	Sistema de Auditoría de servicios	Resultado de auditoría	Calidad
	10.1, 10.2	No conformidades detectadas y acciones de mejora	Evidencia de acciones correctivas y acciones de mejora	Acciones Correctivas y de mejora CAD-ACM-P04	Solucionar no conformidades o potencial no conformidades	Sistema de Acciones	Acción correctiva, de mejora y evidencias	Calidad
	9.1.2	Número de quejas o sugerencias recibidas	Respuesta del responsable y encuesta de satisfacción	Sistema Operativo de Sugerencias CAD-SOS-P02	Recibir de los clientes sus quejas y sugerencias respecto a los servicios prestados, canalizar al área correspondiente y dar seguimiento hasta su solución	Sistema SOS http://servicios.utcan.edu.mx:8097/	Reportes del sistema	Calidad
	6.1	Identificación de riesgos y oportunidades	Matriz de Riesgos	Administración de Riesgos y Oportunidades CAD-ARO-P06	Administrar los riesgos y oportunidades necesarios para lograr los resultados previstos disminuyendo los efectos no deseados	Metodología para la identificación, control y seguimiento de riesgos y oportunidades, equipo de cómputo	Matriz de Riesgos	Calidad

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		MANUAL	
		CÓDIGO	UTC-MGC-01
NUMERO REVISIÓN 28	FECHA REVISIÓN 20/febrero/2024	REQ. NORMA 4.0, 5.0, 6.0, 7.1.5	PÁGINA 20 DE 32

PROCESOS ESTRATÉGICOS

Proceso	Req. ISO	Entradas	Salidas	Procedimiento	Objetivo	Recursos	Registro	Responsable
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	7.5.3	Lista maestra de documentos	Documentos en la INTRANET	Control de Documentos y Registros CAD-CDD-P05	Mantener el control de los documentos y registros del SGC	Personal, materiales y equipo, Sistema Intranet UT Cancún	Lista maestra de documentos	Calidad
	7.2	Plan de evaluación docente	Reporte integral y resultado de evaluación del desempeño docente	Evaluación Desempeño Docente SA-EDD-P04	Garantizar el cumplimiento de funciones docentes	Sistema de Evaluación Docente, SIU, instrumentos de evaluación y reportes	Reporte de evaluación	Secretaría Académica y Direcciones de División
	10.2	Resultado de evaluación del desempeño docente	Evidencias de acción de mejora	Acciones de mejora para profesores SA-AMP-I07	Garantizar el cumplimiento de funciones docentes	Sistema de Evaluación Docente, SIU, instrumentos de evaluación y reportes	Reporte de evaluación	Secretaría Académica y Direcciones de División
	7.2, 7.3	Base de datos del personal administrativo	Personal administrativo evaluado	Evaluación de desempeño del personal REH-EDP-P03	Evaluar el desempeño del personal administrativo	Sistema SEDAU	Cédulas de evaluación de desempeño	Recursos Humanos
	8.5	Calendario de observaciones de clase	Reporte observación de clase	Observación de clases SA-ODC-I06	Garantizar el cumplimiento del modelo académico, así como detectar las oportunidades de mejora en la función de docencia	Personal docente, Directores/as de División y personal de Secretaría Académica	Reporte observación de clase	Secretaría Académica, Direcciones de División y docentes evaluadores

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		MANUAL	
		CÓDIGO	UTC-MGC-01
NUMERO REVISIÓN 28	FECHA REVISIÓN 20/febrero/2024	REQ. NORMA 4.0, 5.0, 6.0, 7.1.5	PÁGINA 21 DE 32

PROCESOS CLAVE

Proceso	Req. ISO	Entradas	Salidas	Procedimiento	Objetivo	Recursos	Registro	Responsable
INGRESO DE ESTUDIANTES	8.2, 8.2.1	Número de aspirantes que solicitan examen de admisión	Número de aspirantes inscritos	Captación de estudiantes de nuevo ingreso DYC-CDE-P01	Cumplir con el objetivo de captación de estudiantes	Personal responsable de la difusión, página web y recursos para visitas de promoción	Reporte final de resultados	Depto. de Prensa y Difusión
	8.2, 8.2.2, 8.5.2	Aspirantes aprobados en examen de admisión	Número de aspirantes inscritos	Inscripción y Reinscripción, aplicación de examen de admisión SES-INSRE-I04 SES-AEA-I03	Que todos los aspirantes cumplan con la documentación y requisitos requeridos para su inscripción	Sistema integral Universitario (SIU), personal de Servicios Escolares y Contabilidad para atender a todos los aspirantes aceptados	Cédula de inscripción	Depto. de Servicios Escolares
	8.2	Aspirantes aprobados en examen de admisión	Número de aspirantes inscritos	Preparación para certificar el dominio del idioma inglés con exámenes itep/toefl itp para estudiantes bis SA-CIE-P06	Diagnosticar y seleccionar a los estudiantes con bajo nivel de dominio de inglés	Laboratorios de idiomas, personal docente para la aplicación de examen	Reporte final y Carta compromiso de nivelación	Secretaría Académica y Coordinación de Idiomas
	8.2	Número de aspirantes que solicitan examen de admisión	Número de aspirantes inscritos	Selección de Estudiantes DIT-SDE-P01	Diagnosticar los conocimientos de ingreso de los aspirantes	Laboratorios de computo, personal docente para la aplicación del examen	Resultados de EXANI II. Lista de aspirantes aceptados publicada	Secretaría Académica, Direcciones de División y docentes evaluadores

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		MANUAL	
		CÓDIGO	UTC-MGC-01
NUMERO REVISIÓN 28	FECHA REVISIÓN 20/febrero/2024	REQ. NORMA 4.0, 5.0, 6.0, 7.1.5	PÁGINA 22 DE 32

PROCESOS CLAVE

Proceso	Req. ISO	Entradas	Salidas	Procedimiento	Objetivo	Recursos	Registro	Responsable
INGRESO DE ESTUDIANTES	8.2	Número de aspirantes que solicitan examen de admisión	Número de aspirantes inscritos	Curso Propedéutico DID-CPR-P04	Asegurar que los aspirantes posean los conocimientos, habilidades y actitudes mínimos requeridos para el programa educativo correspondiente	Insumos, espacios físicos, laboratorios y docentes	Listas de asistencia, resultados y calificaciones	Secretaría académica, Direcciones de División y docentes
	8.5.3	Documentos del aspirante y estudiantes	Expedientes con documentación completa y correcta	Control de documentos oficiales de estudiante SEE-CDO-P02	Resguardar los documentos oficiales de los estudiantes	Personal de servicios escolares, equipo para digitalizar documentos	Expedientes de estudiantes	Depto. de Servicios Escolares
	8.2.3	Citas para aplicar examen psicométrico	Resultado de examen	Aplicación de psicométricos a estudiantes de nuevo ingreso y movilidad SEM-EPS-I03 SPE-APE-I01	Contar con un expediente psicométrico de apoyo que permita identificar casos especiales	Software, laboratorio de cómputo y personal	Expediente psicométrico	Depto. Servicios Psicológicos y de Enfermería
	8.2, 8.5	Solicitudes de becas	Estudiantes becados	Becas CB-BEC-P01	Apoyar a los estudiantes con becas desde su ingreso hasta su egreso	Ficha escolar de promedios, solicitudes de becas, convocatorias, minuta de aprobación o asignación de becas	Expediente de estudiantes por beca asignada	Coordinación de Becas

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		MANUAL	
		CÓDIGO	UTC-MGC-01
NUMERO REVISIÓN 28	FECHA REVISIÓN 20/febrero/2024	REQ. NORMA 4.0, 5.0, 6.0, 7.1.5	PÁGINA 23 DE 32

PROCESOS CLAVE

Proceso	Req. ISO	Entradas	Salidas	Procedimiento	Objetivo	Recursos	Registro	Responsable
FORMACIÓN DE ESTUDIANTES	8.1	Disponibilidad de horarios de profesores	Horarios por grupo	Distribución de cargas académicas DID-DCA-P02	Garantizar que los grupos tengan docente para cada asignatura	Coordinador/a de carrera, docentes y Sistema para elaborar horarios	Horarios grupales	Coordinaciones de Dirección
	8.5	Secuencia didáctica, programas de estudio	Reporte de observación de clase	Proceso de Enseñanza SA-SPE-I05	Cumplir al 100 % con los programas de estudio	Docentes	Reporte de observación de clase	Docentes
	8.5	Insumos, herramientas para práctica y solicitud de práctica	Prácticas realizadas, bitácora	Prácticas en laboratorios y talleres TAL-PDT-P01, TGA-PRG-P01, P02, LAB-CCP-P01, CRI-ASU-P01	Llevar a cabo las prácticas de acuerdo al plan de clases, programas y planes de estudio	Insumos, laboratorios, talleres y docentes	Reporte de horas de práctica, bitácora	Docentes y encargados de laboratorios y talleres
	8.5	Listas de grupos, ficha técnica de visitas, lista de empresas vinculadas	Reporte de visitas	Visitas específicas y conferencias GEM-VIS-P02	Fortalecer los conocimientos de los estudiantes	Transporte, docentes	Reporte de visitas	Depto. Gestión Empresarial
	8.5	Minuta de mesa de trabajo	Evaluación de viaje de práctica	Viajes de prácticas y actividades académicas DID-VPA-P03	Fortalecer los conocimientos prácticos	Transporte, empresa u organización y docentes	Itinerario y lista de asistencia	Direcciones de División y docentes

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		MANUAL	
		CÓDIGO	UTC-MGC-01
NUMERO REVISIÓN 28	FECHA REVISIÓN 20/febrero/2024	REQ. NORMA 4.0, 5.0, 6.0, 7.1.5	PÁGINA 24 DE 32

PROCESOS CLAVE

Proceso	Req. ISO	Entradas	Salidas	Procedimiento	Objetivo	Recursos	Registro	Responsable
FORMACIÓN DE ESTUDIANTES	8.6, 8.7	Secuencia didáctica, e instrumento de evaluación	Calificaciones	Evaluación del estudiante durante el proceso de enseñanza aprendizaje DOC-EVA-P02 SES-RCA-I01	Evaluar los aprendizajes obtenidos por los estudiantes en relación a los aprendizajes esperados de los PE	Lista de asistencia, exámenes, evaluaciones de prácticas y Sistema para captura de calificaciones SIU	Listas de asistencia y calificaciones	Docentes
	8.5	Listado de estudiantes para estadía	Carta liberación estadía	Realización de Estadías Profesionales GEM-EST-P01 GEM-MON-I02 GEM-PRA-I03	Colocación del 100% de estudiantes en empresas para realizar sus prácticas	Empresas para la realización de prácticas, asesor empresarial, lista de estudiantes	Reportes	Depto. de Gestión Empresarial
	8.5	Asignación de asesores académicos de estadía	Reporte de egresados	Asesorías en estadías profesionales DOC-AEP-P03	Acompañar a los estudiantes para realizar la práctica profesional y memoria de estadía	Empresas para la realización de prácticas, asesor académico	Control de estadía, evaluación de estadía, reporte de egresados	Direcciones de División
	8.5.1	Contenido temático de la asignatura	Evaluación del estudiante en el sistema	Seguimiento al proceso de enseñanza y acreditación, equivalencias y revalidación SA-SPE-P03 DID-AER-P05	Asegurar que los docentes actividades de enseñanza-aprendizaje	Personal docente y Sistema SIU	Plan de clase y Desarrollo de prácticas	Secretaría Académica y Direcciones de División

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		MANUAL	
		CÓDIGO	UTC-MGC-01
NUMERO REVISIÓN 28	FECHA REVISIÓN 20/febrero/2024	REQ. NORMA 4.0, 5.0, 6.0, 7.1.5	PÁGINA 25 DE 32

PROCESOS CLAVE

Proceso	Req. ISO	Entradas	Salidas	Procedimiento	Objetivo	Recursos	Registro	Responsable
FORMACIÓN DE ESTUDIANTES	8.1	Cronograma de atenciones	Listado de estudiantes que asisten con la psicopedagoga	Atención psicopedagógicas a estudiantes. SA-APE-I02	Proporcionar estrategias pedagógicas que disminuyan las barreras de aprendizaje de los estudiantes canalizados con necesidades educativas.	Personal docente, Directores/as de División y personal de Secretaría Académica	Reporte de avances y área de oportunidad	Secretaría Académica
	8.5.3, 8.5.5	Listado de estudiantes a titularse	Listado de estudiantes titulados	Registro de Titulación SEE-RET-P08 SEE-RET-I01	Que los estudiantes conozcan los requisitos para su titulación ante la DGP	Tutores y Directores de división para evaluar y aprobar la memoria	Acta de exención de examen profesional	Depto. de Servicios Escolares
	8.5.1	Material bibliográfico requerido	Acervo de Biblioteca	Biblioteca SEB-SPE-P01 SEB-SMB-P02 SEB-PIB-I01 SEB-DBI-P03	Atender necesidades de información de docentes dirigidas al enriquecimiento del acervo de la Biblioteca	Listado de material requerido por docentes de las divisiones de carrera	SIABUC	Depto. De Servicios Bibliotecarios
	8.5	Talleres ofertados	Estudiantes inscritos en actividades culturales y deportivas	Actividades extracurriculares ACD-IST-P02 ACD-ACE-I01	Complementar la formación integral de estudiantes a través de la oferta de talleres artístico- culturales y deportivos	Infraestructura, instructores, eventos oficiales,	Lista de asistencia	Depto. De Actividades Culturales y Deportivas
	8.5.1	Estudiantes inscritos nivel TSU, ingeniería y licenciatura	Estudiantes tutorados	Tutoría SA-TUT-P01 SA-CAE-I01 SA-APE-I02 DOC-DFT-I01	Contribuir en la formación integral del estudiante para garantizar mejor rendimiento académico y permanencia	Personal docente que realiza tutorías y Sistema PAT	Plan de acción tutorial (PAT)	Departamento de Tutoría y Tutores(as)

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		MANUAL	
		CÓDIGO	UTC-MGC-01
NUMERO REVISIÓN 28	FECHA REVISIÓN 20/febrero/2024	REQ. NORMA 4.0, 5.0, 6.0, 7.1.5	PÁGINA 26 DE 32

PROCESOS CLAVE

Proceso	Req. ISO	Entradas	Salidas	Procedimiento	Objetivo	Recursos	Registro	Responsable
FORMACIÓN DE ESTUDIANTES	8.1 – 8.7	Emisión de convocatoria	Constancia de calificaciones, testimonial de estancia de movilidad, encuesta.	Movilidad Internacional SPV-MIN-P01	Informar sobre los programas de movilidad internacional para estudiantes y docentes de la UTC.	Becas de movilidad internacional, convenidos internacionales.	Inscripción, calificaciones, carta de asignación de beca, revalidación, reporte de movilidad.	Subdirección de proyectos de vinculación e internacionalización
	8.5	Cronograma de actividades y eventos culturales y deportivos	Premiación, encuesta de satisfacción.	Eventos culturales y deportivos ACD-ECD-I02	Realización de actividades y/o eventos culturales y Deportivos que contribuyan en el desarrollo integral de los estudiantes y comunidad universitaria.	Infraestructura, instructores, materiales, personal de staff, etc.	Registro de asistencia a las actividades extracurriculares y/o evidencia fotográfica.	Depto. De Actividades Culturales y Deportivas

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		MANUAL	
		CÓDIGO	UTC-MGC-01
NUMERO REVISIÓN 28	FECHA REVISIÓN 20/febrero/2024	REQ. NORMA 4.0, 5.0, 6.0, 7.1.5	PÁGINA 27 DE 32

PROCESOS DE APOYO

Proceso	Req. ISO	Entradas	Salidas	Procedimiento	Objetivo	Recursos	Registro	Responsable
GESTIÓN DE RECURSOS	7.2	Solicitud de reclutamiento	Personal contratado	Reclutamiento, selección, contratación y promoción del personal REH-RSP-P01	Reclutar, seleccionar y contratar al personal competente para ocupar un puesto	Personal, materiales y equipo de oficina	Reporte de reclutamiento y selección	Depto. de Recursos Humanos
	7.2	DNC	Personal capacitado	Capacitación y Desarrollo del Personal REH-CDP-P03 REH-SCE-I01	Mantener la competencia del personal	Instructores, instalaciones, materiales y equipos	Listas de asistencia, Indicadores y evaluación del impacto	Depto. de Recursos Humanos
	8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.6	Programa y solicitudes de adquisición	Productos y servicios comprados	Adquisiciones REM-RAD-P02, REM-ASM-P03, REM-ASM-P04	Realizar las adquisiciones solicitadas	Personal y recursos financieros	Vale entrada almacén para productos y Acta de conformidad para servicios	Depto. de Recursos Materiales
	8.4, 8.4.3	Base de datos de proveedores	Catálogo de proveedores	Evaluar y Seleccionar Proveedores REM-ASM-P01	Seleccionar y evaluar a los proveedores	Personal, materiales y equipo de cómputo	Catálogo de proveedores	Depto. de Recursos Materiales
	8.4, 7.1.3	Bienes de activo fijo	Almacenamiento y disposición final de activos fijos	Bienes REM-ASB-P05, REM-RAF-P06, REM-CAR-P07, REM-CAB-P08 REM-RDB-P09	Controlar entradas y salidas de activos fijos así como su ubicación y destino final	Personal, materiales, almacén y equipo de cómputo	Catálogo de bienes, Sistema Aspel	Depto. de Recursos Materiales

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		MANUAL	
		CÓDIGO	UTC-MGC-01
NUMERO REVISIÓN 28	FECHA REVISIÓN 20/febrero/2024	REQ. NORMA 4.0, 5.0, 6.0, 7.1.5	PÁGINA 28 DE 32

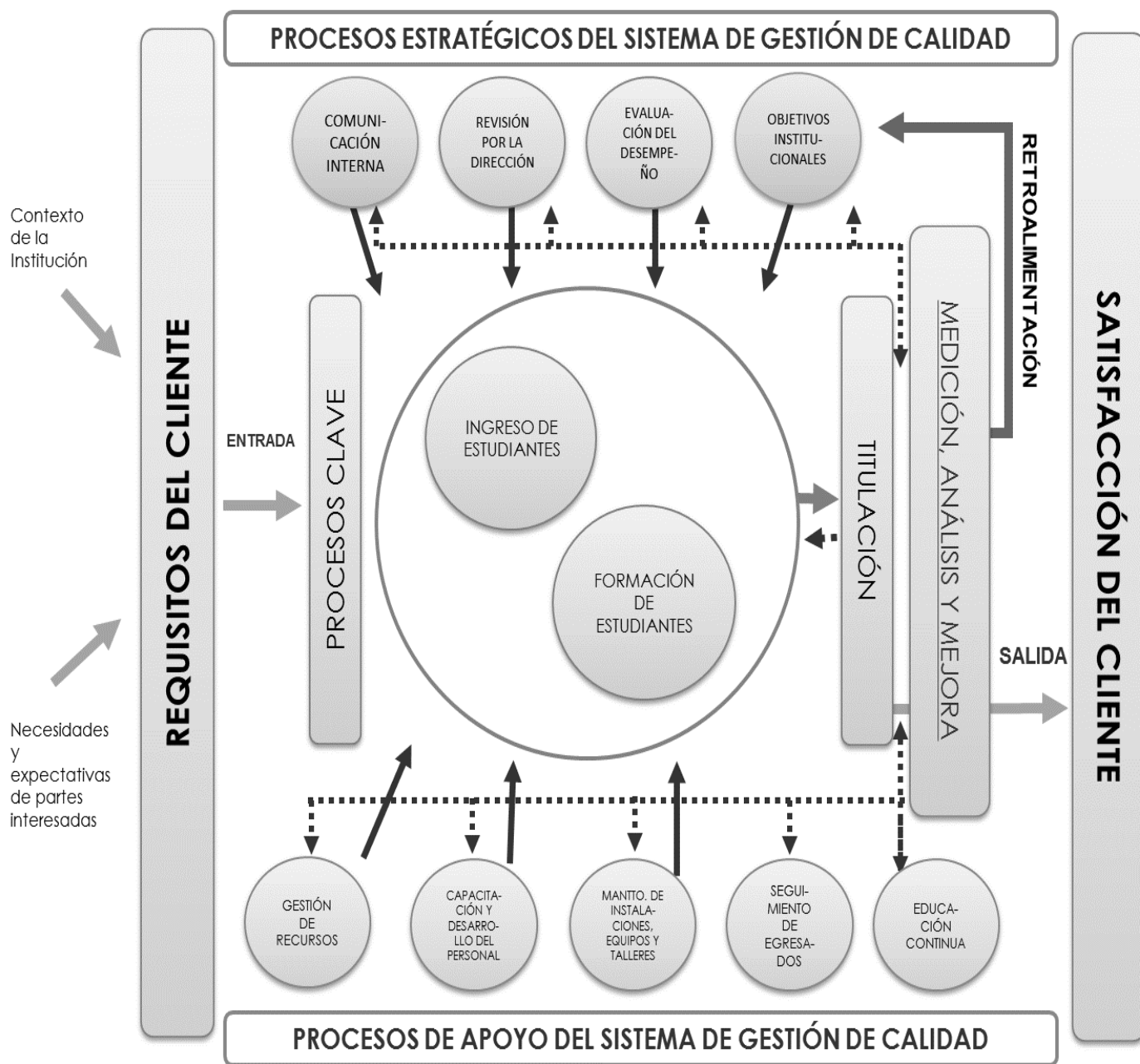
PROCESOS DE APOYO

Proceso	Req. ISO	Entradas	Salidas	Procedimiento	Objetivo	Recursos	Registro	Responsable
PROCESOS DE APOYO	7.1.3	Programa de Mantenimiento, reportes de fallas en CAMS	Carta de entrega recepción de trabajos realizados por los proveedores, cierre de tickets en CAMS	Mantenimiento de instalaciones MSG-PEC-P01 MSG-PVI-P01	Mantener las instalaciones en óptimas condiciones y seguras	Proveedores, Personal de mantenimiento, materiales, herramientas y equipos	Carta de entrega recepción de trabajos realizados por los proveedores, cierre de tickets en CAMS	Depto. de Mantenimiento y Servicios Generales
	7.1.3	Inventario de equipos de cómputo, solicitudes de servicio.	Equipos con servicio de mantenimiento	Mantenimiento equipo de cómputo y servidores LAC-MEC-P02 SSI-RMS-I08 SIS-CAR-P01	Mantener el equipo de cómputo en óptimas condiciones	Personal, materiales, herramientas y software	Plan de mantenimiento, atención de tickets	Depto. Servicios de Informática
	7.1.3	Programa de mantenimiento de talleres	Reporte de ejecución del mantenimiento	Mantenimiento de equipos en talleres TGA-MEC-P04 TGA-REM-I09	Mantener los equipos en óptimas condiciones para las prácticas	Materiales y equipos	Programa de mantenimiento	Talleres
	8.5	Prospectar emprendedores y Registro del proyecto.	Asesorías realizadas y empresas creadas	Asesoría para la creación, desarrollo y consolidación de empresas del centro creativo para el desarrollo empresarial. DI-ACE-P01	Apoyar a emprendedores (as) a concretar su negocio y vincularles a los sectores académico, empresarial y gubernamental de la región.	Convenios, instructores, pláticas, apoyos en especie.	Formato de registro del proyecto	Dirección de Innovación

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		MANUAL	
		CÓDIGO	UTC-MGC-01
NUMERO REVISIÓN 28	FECHA REVISIÓN 20/febrero/2024	REQ. NORMA 4.0, 5.0, 6.0, 7.1.5	PÁGINA 29 DE 32

Proceso	Req. ISO	Entradas	Salidas	Procedimiento	Objetivo	Recursos	Registro	Responsable
PROCESOS DE APOYO	7.4	Solicitud de difusión o de apoyo para la toma de fotografías	Publicación, diseño, video o fotos.	Difusión institucional, servicio de diseño, producción de material fotográfico y/o audiovisual DYC-DIN-P02 DYC-SDI-P03 DYC-PFV-P04	Administrar la información publicada, brindar el servicio para estandarizar la imagen institucional.	Personal capacitado, cámara fotográfica, datos para el diseño de imagen.	Correo institucional	Departamento de Difusión y Captación.
	8.5.5	Lista de egresados por generación	Reporte egresados localizados	Seguimiento a egresados y bolsa de trabajo GEM-SEG-P03 GEM-ESS-I01 GEM-ABT-I02	Obtener la información laboral de los egresados hasta 3 años después de su egreso	Medios de comunicación, equipo de cómputo, redes sociales, teléfono y personal	Control de registro de egresados	Depto. de Gestión Empresarial
EDUCACIÓN CONTINUA	8.1, 8.2, 8.5	Plantilla de instructores y listado de participantes	Constancias de participación	Planeación de cursos EDC-PEC-P02, Ejecución de cursos de educación continua EDC-EJC-P01	Capacitar a egresados y público en general en base a necesidades y publicidad	Personal que coordina los cursos, instructores, aulas, laboratorios y material didáctico	Listas de asistencia y evaluaciones	Depto. de Educación Continua

MAPEO DE PROCESOS



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		MANUAL	
		CÓDIGO	UTC-MGC-01
NUMERO REVISIÓN 28	FECHA REVISIÓN 20/febrero/2024	REQ. NORMA 4.0, 5.0, 6.0, 7.1.5	PÁGINA 31 DE 32

MATRIZ DE COMUNICACIÓN

ASPECTO A COMUNICAR	RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN	A QUIEN SE LE COMUNICA	CUANDO SE COMUNICA	ESTRATEGIAS Y MEDIOS
Política, objetivos de calidad, código de ética.	Rectoría, Comité de Calidad, Coordinación de Calidad, Recursos Humanos	A todo el personal de la UT Cancún que realizan actividades que afectan al Sistema de Gestión de Calidad	Cuando se actualicen la política u objetivos de calidad	✓ Manual de calidad ✓ Protector y fondo de pantalla ✓ Vitrinas ✓ Web institucional ✓ Correo interno ✓ Cursos de inducción entre otros
Identificación de necesidades del cliente	Directivos y Coordinación de Calidad	Responsable del proceso que aplique la necesidad	Cuando se detecta la necesidad	✓ Sistema operativo de sugerencias ✓ Auditoría de servicios ✓ Control de servicio no conforme.
Responsabilidad y autoridad con el Sistema de Gestión de Calidad	Rectoría	Comité de Calidad, Directivos y Coordinación de Calidad	Cuando se realicen cambios	✓ Contacto directo ✓ Memorándums ✓ Correo interno ✓ Manual de Calidad
Compromiso frente al Sistema de Gestión de Calidad	Rectoría, Responsables de procesos	A todo el personal de la UT Cancún que realizan actividades que afectan al Sistema de Gestión de Calidad	De manera permanente	✓ Reuniones ✓ Reuniones de apertura de cuatrimestre ✓ Cursos de inducción ✓ Reconocimientos
No conformidades	Personal de la UT Cancún (docentes y administrativos), Clientes internos y externos, Auditor/a interno y externo	Rectoría, responsables del proceso, Coordinación de Calidad	Cuando se presenten	✓ Informe del sistema operativo de sugerencias ✓ Resultado de auditoría de servicios ✓ Informe de auditorías ✓ Revisión por la dirección ✓ Control de servicio no conforme.
Informe de acciones correctivas y de mejora	Responsables del proceso	Coordinación de Calidad, auditor/a líder, equipo auditor	Cuando se documenta una acción	✓ Por escrito ✓ Vía correo electrónico ✓ Comunicación directa ✓ Revisión de la dirección ✓ Sistema de Acciones
Resultado de acciones correctivas y de mejora implementadas	Responsables del proceso	Personal de la UT Cancún que se vea afectado por la acción	Cuando se presente	✓ Reunión informativa ✓ Vía correo electrónico ✓ Sistema de Acciones

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		MANUAL	
		CÓDIGO	UTC-MGC-01
NUMERO REVISIÓN 28	FECHA REVISIÓN 20/febrero/2024	REQ. NORMA 4.0, 5.0, 6.0, 7.1.5	PÁGINA 32 DE 32

RESUMEN DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN: CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS
20 FEBRERO 2024	- Se eliminan los siguientes documentos GEM-EST-I02 y GEM-CCU-I04 del Plan de Calidad y en su lugar se adiciona la instrucción de trabajo GEM-MON-I02 en la sección de Procesos de Formación de Estudiantes. - Asimismo, se incluyen los documentos REM-RDB-P09 y SSI-CAR-P01 en la sección de Procesos de Apoyo. - En la Matriz de comunicación se añade la responsabilidad de Recursos Humanos. - Se actualiza el enlace del SOS en la tabla de procesos estratégicos.
10 OCTUBRE 2023	- Se anexa cuadro de responsables del documento. - Se incluye lo relativo al pensamiento basado en riesgos. - Actualización de las carreras y postgrados que oferta la Universidad, tanto en la modalidad tradicional como bilingüe. - Se incluye el patronato y comités de la UT como partes interesadas internas. - Se anexan procedimientos faltantes en cada uno de los diferentes procesos de la Universidad. - Se actualiza imagen.
09 SEPTIEMBRE 2022	- Actualización de la Visión y valores de sustentabilidad y paz. - Mención del comité de calidad.
22 FEBRERO 2022	- Se actualiza la sección de cambios para llevar un historial de los mismos. - Se incluye la política de Gestión de riesgos y se actualiza la visión y los valores del código de ética, así como la inclusión de los valores de sustentabilidad y paz. - En el Plan de Calidad se incluye el procedimiento de Administración de Riesgos y se actualizan los documentos correspondientes. - Se incluyen los posgrados.
25 ENERO 2021	Se corrigen las siglas de la CGUTyP ya que se convierte en Dirección General de Universidades Técnicas y Politécnicas quedando como DGUTyP.
21 OCTUBRE 2020	- En esta versión se elimina el requisito 7.1.5 de los requisitos no aplicables. - Se incluye la carrera de TSU en Mantenimiento área Naval. - Se actualizan el nombre de las unidades administrativas de Rectoría, la Dirección de Planeación y se incluye al Órgano Interno de Control. - Se actualiza el nombre de la CGUTyP ya que se convierte en Dirección General de Universidades Técnicas y Politécnicas.