

“MANUAL DE BIENVENIDA”



Universidad Tecnológica de Cancún

Carretera Cancún-Aeropuerto
Km. 11.5, Sm. 299; M 5; L 1
C.P. 77500, Cancún, Quintana Roo
Tel.: (998) 881-1900
Fax: (9) 886-2075
E-mail: informes@utcancun.edu.mx
www.utcancun.edu.mx

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Lic. María Isabel Marmolejo Anda Jefa de Oficina de Capacitación	Mtra. Liliana E. De la Cruz Naranjo Jefa Depto. de Recursos Humanos	Mtra. Liberia Hernández Alarcón Directora de Administración y Finanzas

1. INTRODUCCIÓN.

¡Bienvenidos (as) a la UT Cancún!

Es para la Universidad Tecnológica de Cancún una satisfacción que usted haya decidido formar parte de esta Institución, lo cual nos muestra su voluntad y compromiso para asumir el reto de contribuir con su servicio en la educación superior de nuestros jóvenes.

El contenido de este manual tiene el propósito de ser una guía, de tal manera que Usted se desarrolle en un ambiente de oportunidades y encuentre una gran satisfacción por el trabajo que realice.

Es importante señalar que en la Universidad Tecnológica de Cancún uno de los más grandes retos alcanzados es la certificación ISO:9001-2015, y uno de los proyectos institucionales más importantes es mantener la certificación mediante la mejora continua en todos nuestros procesos y servicios.

En la Universidad Tecnológica de Cancún cada persona es responsable de la calidad de sus servicios y debe ser tan exigente al proveerla, como cuando le toca desempeñar el papel de cliente. Para nosotros es muy importante la acumulación de experiencias satisfactorias que recibe el cliente en cada punto de contacto en toda la Universidad ya que eso es **CALIDAD TOTAL**.

¡Bienvenidos (as) al equipo UT Cancún!

Fecha de Revisión: 14 de Octubre 2019	Revisión Numero 10	REH-DI-MBV
---------------------------------------	--------------------	------------

2. ÍNDICE

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN	2
2. ÍNDICE	3
3. LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE CANCÚN	4
○ INTRODUCCIÓN	
○ MODELO EDUCATIVO	
○ NUESTRA FILOSOFÍA.	
▪ MISIÓN	
▪ VISIÓN	
▪ POLÍTICA DE CALIDAD.	
○ NUESTRO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	
▪ ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN.	
▪ CALIDAD	
▪ MEJORA CONTINUA	
▪ SISTEMA DE 5´S	
▪ ETIQUETA TELEFÓNICA	
○ ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	
▪ RECTORÍA	
▪ EXTENSIÓN UNIVERSITARIA Y SERVICIOS ESTUDIANTILES	
▪ DIVISIONES DE CARRERAS	
▪ ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.	
▪ VINCULACIÓN	
▪ ORGANIGRAMA	
○ CONOZCA NUESTROS SERVICIOS	
4. COMPROMISOS DE LOS COLABORADORES (AS)	20
○ COMPROMISOS DEL COLABORADOR CON LA UT CANCÚN	
▪ NORMAS DE APARIENCIA	
▪ CONSUMO DE TABACO Y GOMA DE MASCAR	
▪ AUSENTISMO Y RETARDOS	
▪ LOS COLABORADORES DEBERÁN OBSERVAR LO SIGUIENTE.	
▪ SEPARACIÓN VOLUNTARIA	
○ FORMA DE PAGO	
▪ RECIBOS	
▪ NOMINA	
▪ INCIDENCIAS DE NOMINA	
○ SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	
▪ EMERGENCIA EN CASO DE INCENDIO	
▪ PREVENCIÓN DE INCENDIOS	
5. PLAN DE BENEFICIOS PARA LOS COLABORADORES (AS).	25

3. LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE CANCÚN

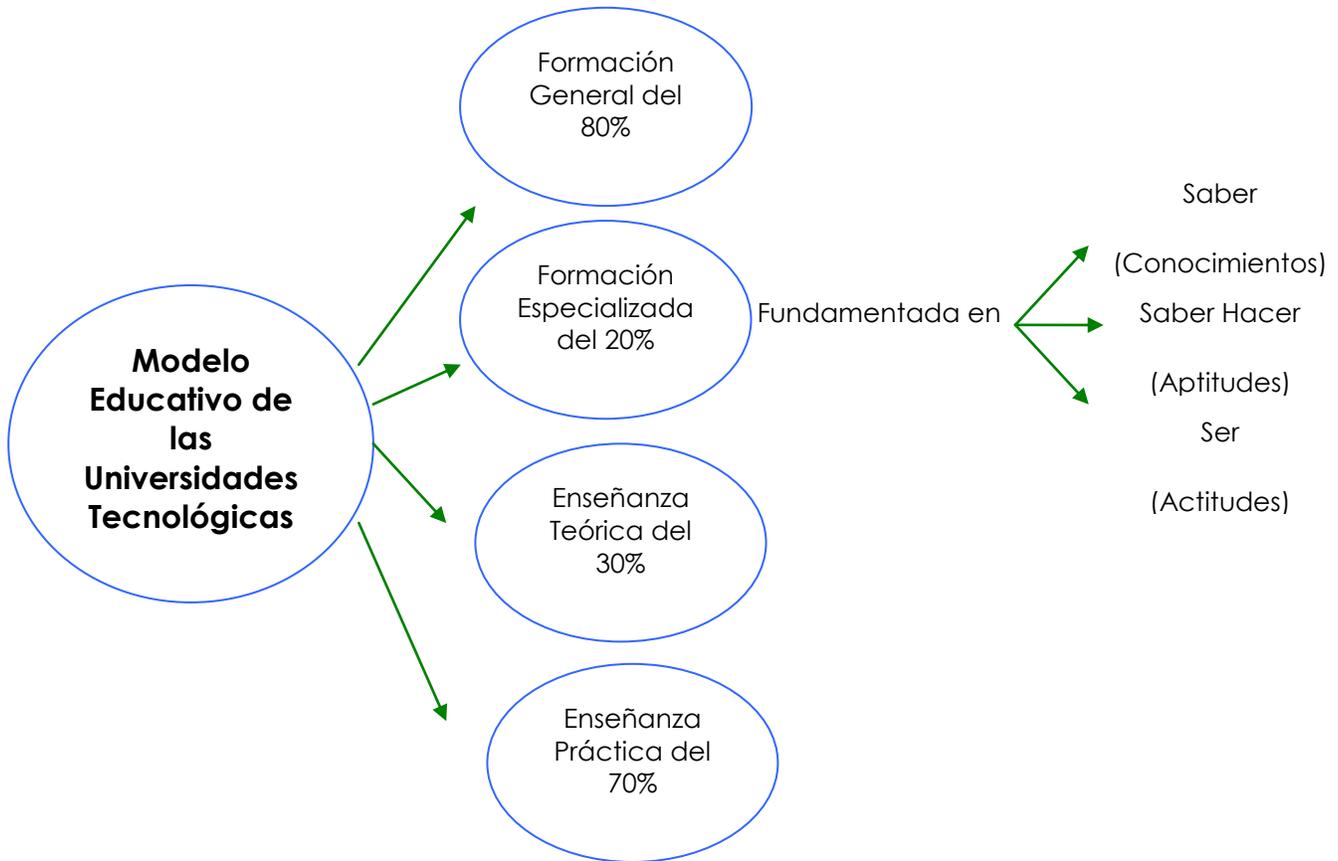
INTRODUCCIÓN

La Universidad Tecnológica de Cancún, es un Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado de Quintana Roo, que ofrece dos niveles de educación superior:

- Nivel 5B, con el fin de formar Técnicos Superiores Universitarios de acuerdo a la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación CINE 1997.
- Nivel 5A, Licenciaturas e Ingenierías.

NUESTRO MODELO EDUCATIVO

Para modernizar la educación en México, la Secretaria de Educación Pública estableció un nuevo sistema educativo denominado “Universidades Tecnológicas”, el cual se presenta como una nueva modalidad de educación que apoya en gran medida a los sectores productivos y que ofrece a los estudiantes poder incorporarse al mismo en un lapso de 2 años. Actualmente la Universidad Tecnológica de Cancún ofrece la continuidad de estudios para obtener el grado de Licenciatura e Ingeniería.



Para conocer más acerca del Modelo de las Universidades Tecnológicas, los y las docentes deberán consultar el **Reglamento Académico**, ubicado en el menú **Legal** de la **página oficial** de la **Universidad Tecnológica de Cancún**, www.utcancun.edu.mx

MODALIDAD PEDAGÓGICA BILINGÜE

La modalidad Bilingüe, Internacional y Sustentable (B.I.S) surgió de las necesidades identificadas en el Estado de Aguascalientes, por la inversión extranjera principalmente en el sector automotriz y de desarrollo de software, la cual requiere talento humano altamente capacitado y con dominio de un segundo idioma.

En 2010 el entonces Gobernador Constitucional del Estado de Aguascalientes, Ing. Carlos Lozano de la Torre, solicitó al entonces Coordinador General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas, Ing. Héctor Arreola Soria, la creación de una Universidad donde se enseñara inglés a los Técnicos Superiores Universitarios para que adquirieran habilidades en un segundo idioma y fuesen fácilmente contratados por las empresas transnacionales ubicadas en esa entidad federativa.

La primera universidad del país en implementar la modalidad BIS, conservando el modelo de las UTyP's es la Universidad Tecnológica El Retoño que comenzó operaciones en agosto del 2012; en dicha modalidad ofrece carreras basadas en las necesidades reales del sector empresarial de las entidades federativas.

La Modalidad BIS del Subsistema de Universidades Tecnológicas y Politécnicas, propone además de una formación técnica, una educación bilingüe de calidad, inclusiva y equitativa orientada a la generación de un nuevo modelo civilizatorio que proponga soluciones inteligentes e innovadoras a los problemas más grandes del mundo para mejorar la calidad de vida de todas las personas; mediante la formación integral de ciudadanos globales, responsables y profesionistas competentes, basados en el desarrollo humano, el bilingüismo y la internacionalización.

Fecha de Revisión: 14 de Octubre 2019	Revisión Numero 10	REH-DI-MBV
---------------------------------------	--------------------	------------

NUESTRA FILOSOFÍA

La Filosofía de la Universidad Tecnológica de Cancún se fundamenta en su:

Misión

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

Visión

Ser en el año 2022, la Institución Educativa de nivel superior con mayor reconocimiento en el Estado de Quintana Roo por la competitividad de sus egresados, su programa de internacionalización, infraestructura tecnológica y programas educativos pertinentes.

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.

En la Universidad Tecnológica de Cancún, promovemos la seguridad de que nuestras acciones generan una convivencia armónica libre de cualquier tipo de hostigamiento, con el fin de favorecer el enriquecimiento de la vida humana y profesional dentro de nuestra institución.

Código de ética.

La Universidad Tecnológica de Cancún, requiere, para el logro de su objeto, de un Código de Ética en el que se plasmen la responsabilidad, el compromiso y el respeto a los derechos humanos, por parte de los miembros que integran la comunidad universitaria, lo que se reflejará en una administración pública honesta, moderna, eficiente y transparente.

El presente Código de Ética es el conjunto de normas y valores tendientes a regular la conducta de las personas dentro de la Universidad Tecnológica de Cancún, que deberán ser cumplidos de manera obligatoria por la comunidad universitaria.

OBJETO:

1.- Contar con un instrumento de referencia institucional vigente, que establezca un conjunto de principios y directrices para el personal docente, administrativos y demás servidores públicos de la Universidad Tecnológica de Cancún.

Fecha de Revisión: 14 de Octubre 2019	Revisión Numero 10	REH-DI-MBV
---------------------------------------	--------------------	------------

2.- Que el personal docente, administrativos y demás servidores públicos de la Universidad Tecnológica de Cancún apliquen las normas generales de conducta a la práctica diaria, que sirvan de guía a la acción moral con la intención de cumplir con la sociedad, servirla con lealtad, diligencia, eficiencia y de respetarse a sí misma y que este se vea reflejado en el servicio que brinda a la sociedad y acorde a la dinámica educativa cultural.

3.- Promover el comportamiento ético del personal docente, administrativos y demás servidores públicos de la Universidad Tecnológica de Cancún, reconociendo los valores humanos y el respeto de los derechos de los individuos con la finalidad de fortalecer sus valores, generando un ambiente laboral idóneo, interpersonal y profesional, congruentes con la misión, visión y política de calidad de la Universidad.

ALCANCE:

4.- Los principios contenidos en el presente código de ética serán aplicables a todo el personal docente, administrativos y demás servidores públicos que desempeñen cualquier cargo o comisión de cualquier naturaleza dentro de la Universidad Tecnológica de Cancún.

PRINCIPIOS:

5.- Todo el personal docente, administrativos y demás servidores públicos de la Universidad Tecnológica de Cancún, estará dirigido en su actuación diaria, para ofrecer garantías de solvencia moral y conciencia ética concentrando los siguientes valores organizacionales:

a) Bien común.- Las acciones y decisiones del servidor Público de la Universidad deben estar dirigidas a la satisfacción de las necesidades e intereses de la sociedad, por encima de los intereses particulares, entendiendo que el servidor público es patrimonio de todos usuarios, que se legitima cuando satisface demandas sociales y no beneficios individuales.

b) Transparencia.- El personal docente, administrativos y demás servidores públicos de la Universidad deben permitir y garantizar el acceso a la información pública, sin más limitante que le ponga el interés público y los derechos de la privacidad de los particulares establecidos por la ley.

c) Imparcialidad.- El personal docente, administrativos y demás servidores públicos de la Universidad Tecnológica de Cancún deberá actuar sin conceder preferencias o privilegios indebidos a persona u organización alguna, tomando decisiones y ejerciendo sus funciones de manera objetiva, sin prejuicios personales ni reflejar favoritismo conforme a la normatividad aplicable.

d) Integridad.- El personal docente, administrativos y demás servidores públicos de la Universidad Tecnológica de Cancún deberá fomentar la confianza, certidumbre y seguridad de la sociedad en su actuación como representante de la Universidad, de manera que sus acciones y palabras sean honestas en apego a la verdad y dignas de credibilidad.

Fecha de Revisión: 14 de Octubre 2019	Revisión Numero 10	REH-DI-MBV
---------------------------------------	--------------------	------------

e) Igualdad.- El personal docente, administrativos y demás servidores públicos de la Universidad Tecnológica de Cancún deberá garantizar, proteger y cuidar el trato al prestar los servicios que se le han encomendado, a todos los miembros de la comunidad universitaria que tenga derecho a recibirlos, sin importar su sexo, raza edad, raza o nacionalidad, credo, religión, posición social, nivel intelectual, o preferencia política.

f) Respeto.- El personal docente, administrativos y demás servidores públicos de la Universidad Tecnológica de Cancún deberá tratar a todas las personas de igual manera, cortés, cordial, tolerante y amable, sin lesionar sus derechos y respetar sin excepción alguna la dignidad de las mismas. Al aceptar que la otra persona siente, piensa y actúa de manera diferente a la nuestra y que esa manera propia es legítima.

g) Justicia.- El personal docente, administrativos y demás servidores públicos de la Universidad Tecnológica de Cancún deberá conducirse cumpliendo las disposiciones jurídicas que regulan el ejercicio de sus funciones, impulsando una cultura de procuración efectiva de los derechos fundamentales.

h) Honradez.- El personal docente, administrativos y demás servidores públicos de la Universidad Tecnológica de Cancún debe actuar en todo momento con rectitud, evitando cualquier conducta que pudiera poner en duda su integridad. Nunca aprovecharse del cargo para provecho personal, ni aceptar prestación o compensación de ninguna índole de cualquier persona u organización que pueda llevar a actuar con falta de ética en las responsabilidades y obligaciones a favor de terceros que comprometa su desempeño.

i) Liderazgo.- El personal docente, administrativos y demás servidores públicos de la Universidad Tecnológica de Cancún se convertirá en promotor de valores y principios en la sociedad, aplicando cabalmente en el desempeño de su cargo público este código de ética. Teniendo la responsabilidad especial, ya que a través de su actitud y desempeño, construye la confianza de la comunidad universitaria.

COMPROMISO DE CONDUCTA

En la relación con la comunidad universitaria:

A) Valorar el trabajo en equipo, respetando a cada individuo como autónomo y con una perspectiva válida

B) Establecer relaciones basadas en el respeto y los principios de derechos humanos con quienes interactuamos, independientemente de la unión que desempeñen.

C) Combatir cualquier forma de prejuicio, discriminación y violencia (física, verbal, psicológica o sexual).

Fecha de Revisión: 14 de Octubre 2019	Revisión Numero 10	REH-DI-MBV
---------------------------------------	--------------------	------------

- D) Crear condiciones de trabajo que propicien equilibrio entre la vida profesional, personal y familiar, de todos los colaboradores.
- E) Crear igualdad de oportunidades.
- F) Comunicar clara y transparente, las políticas y decisiones institucionales que afecten a los colaboradores (admisiones, promociones y desvinculaciones).
- G) Monitorear el clima organizacional, garantizando confidencialidad a los trabajadores y utilizando los resultados para definir acciones en el ámbito institucional.
- H) Valorar el capital humano interno, proporcionando canales, políticas y procedimientos que promuevan el crecimiento y desarrollo profesional.
- I) Promover un ambiente de trabajo que ofrezca condiciones favorables de seguridad e infraestructura para el ejercicio de las actividades.
- J) Crear espacios de escucha a las inquietudes de los colaboradores, respetando a la privacidad y confidencialidad.

En relación con sus proveedores

- A) Seleccionar y contratar proveedores de servicios con base en criterios estrictamente legales y técnicos, de calidad, costo y puntualidad y exigir un perfil ético en sus prácticas de gestión.
- B) Construir diálogos abiertos y transparentes, basados en la confianza, que posibilite la colaboración mutua y el establecimiento de relaciones.

DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE CANCÚN SE ESPERA SE COMPROMETAN A:

- a) Desempeñar su trabajo plena y responsablemente, garantizando compatibilidad entre las funciones desempeñadas.
- b) Garantizar el sigilo de la información confidencial y la discreción en los asuntos institucionales.
- c) Manejar con honestidad y transparencia los recursos financieros de la organización, respetando las políticas y procedimientos internos existentes.
- d) Promover interna y externamente relaciones amigables, solidarias y pautadas por la cortesía y el respeto, independientemente de su posición jerárquica.

Fecha de Revisión: 14 de Octubre 2019	Revisión Numero 10	REH-DI-MBV
---------------------------------------	--------------------	------------

- e) No ejercer o aceptar forma alguna de prejuicio, discriminación y violencia.
- f) Conocer y aplicar todas las políticas divulgadas por la Secretaría de Educación.
- g) Velar por los bienes y equipos de la Universidad.
- h) Promover la integridad de la imagen de la Universidad respetando las orientaciones institucionales sobre como relacionarse con y brindar información a los medios de comunicación o a cualquier público interesado.
- i) Mantener el ambiente de trabajo libre de tabaco, drogas, sustancias ilícitas y sus efectos.

Establecer relaciones internas y externas íntegras y transparentes sin ofrecimiento o exigencia de ventajas o sobornos por la función ejercida.

- k) Usar un lenguaje de respeto y profesionalismo en todas las comunicaciones verbales y escritas y con todos los públicos, internos o externos, con lo cuales nos relacionamos.

SANCIONES

El personal docente, administrativos y demás servidores públicos de la Universidad Tecnológica de Cancún que incurran en responsabilidad por incumplimiento de las obligaciones establecidas en este código, serán sancionados por conducto del departamento de recursos humanos y de acuerdo al Art. 13 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de Servidores Públicos:

- I.- Apercibimiento privado o público;
- II.- Amonestación privada o pública;
- III.- Suspensión en el puesto, cargo o comisión;

Para la imposición de la sanción se tendrá en consideración:

- I. La gravedad de la conducta o práctica social discriminatoria
- II. La concurrencia de dos o más motivos o formas de discriminación
- III. La reincidencia, entendiéndose por esta cuando la misma persona incurra en igual, semejante o nueva violación al derecho a la no discriminación, sea en perjuicio de la misma o diferente agraviada.
- IV. El efecto producido por la conducta o práctica social discriminatoria.

El Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación de la Universidad Tecnológica de Cancún recomendará a la persona agraviada interponer su queja ante el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación por los presuntos actos, omisiones o prácticas sociales discriminatorias a que se refiere la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, atribuidas a particulares, personas físicas o morales, así como a personas servidoras públicas federales, y a los poderes públicos federales, e impondrá en su caso las medidas administrativas y de reparación que esta Ley previene.

Fecha de Revisión: 14 de Octubre 2019	Revisión Numero 10	REH-DI-MBV
---------------------------------------	--------------------	------------

POLÍTICA DE IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN

La presente política es aplicable a todo el personal que labora en la Universidad Tecnológica de Cancún, su vigilancia, operación y evaluación, estará a cargo del Departamento de Recursos Humanos.

En la Universidad Tecnológica de Cancún, se fomenta la inclusión evitando cualquier tipo de maltrato, violencia y segregación de la comunidad universitaria de esta casa de estudios hacia y entre el personal en materia de: apariencia física, cultura, discapacidad, idioma, sexo, género, edad, condición social, económica, de salud o jurídica, embarazo, estado civil, religión, opiniones, origen étnico o nacional, preferencias sexuales, situación migratoria.

En el 2016 la Universidad Tecnológica de Cancún, 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.



Fecha de Revisión: 14 de Octubre 2019	Revisión Numero 10	REH-DI-MBV
---------------------------------------	--------------------	------------

Objetivo de la política de igualdad laboral y no discriminación

Establecer lineamientos que fomenten un ambiente laboral de igualdad y no discriminación que garanticen el acceso a oportunidades laborales para hombres y mujeres, de acuerdo a lo que establece la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación (LFPED).

Alcance

Esta Política en Igualdad Laboral y No Discriminación aplica para las áreas funcionales de la Universidad Tecnológica de Cancún.

Definiciones

Términos aplicables a la Política en Igualdad Laboral y No Discriminación:

Igualdad de oportunidades: es el acceso que tienen las personas o grupos de personas al igual disfrute de derechos, por la vía de las normas y los hechos, para el disfrute de sus derechos.

Discriminación: toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares o cualquier otro motivo.

También se entenderá como discriminación la homofobia, misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, segregación racial, antisemitismo, así como la discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia.

Sexo: Conjunto de diferencias biológicas, anatómicas y fisiológicas de los seres humanos que los definen como mujeres u hombres. Incluye la diversidad evidente de sus órganos genitales externos e internos, las particularidades endócrinas que los sustentan y las diferencias relativas a la función de la procreación.

Violencia: Cualquier acción u omisión que cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte, y que se puede presentar tanto en el ámbito privado como en el público.

Principios Generales

- I. Respetamos y toleramos las diferencias individuales de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición, atendiendo a la Declaración Universal de los Derechos Humanos, aprobada por la Organización de las Naciones Unidas en su Artículo 2.

Fecha de Revisión: 14 de Octubre 2019	Revisión Numero 10	REH-DI-MBV
---------------------------------------	--------------------	------------

- II. Promovemos la igualdad de oportunidades y el desarrollo para todo el personal mediante la información oportuna a toda la comunidad universitaria, y acorde a los procedimientos establecidos en el Departamento de Recursos Humanos.
- III. En los procesos de contratación, buscamos otorgar las mismas oportunidades de empleo a las personas aspirantes, sin importar: raza, color, religión, género, orientación sexual, estado civil, nacionalidad, discapacidad, o cualquier otra situación protegida por las leyes federales, estatales o locales; mediante la valoración de las habilidades del solicitante, requeridas para el puesto, evitando solicitar en el CV alguna información que pueda ser objeto de discriminación.
- IV. Fomentamos un ambiente laboral de respeto e igualdad, una atmósfera humanitaria de comunicación abierta y un lugar de trabajo libre de discriminación, de acoso sexual y de otras formas de intolerancia y violencia.
- V. Estamos comprometidos con la motivación de nuestro personal, por lo que el sistema de compensaciones y beneficios de nuestra Universidad no hace diferencia alguna entre empleados o empleadas que desempeñen funciones de responsabilidad similar.
- VI. Respetamos y promovemos el derecho de las personas para alcanzar un equilibrio en sus vidas; impulsando la corresponsabilidad en la vida laboral, familiar y personal de nuestras colaboradoras y colaboradores.

Fecha de Revisión: 14 de Octubre 2019	Revisión Numero 10	REH-DI-MBV
---------------------------------------	--------------------	------------

INTEGRANTES DEL COMITÉ





COMITÉ DE IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN



 LILIANA	 VIVIANA	 NELVA	 SERGIO	 DIANA
 VERÓNICA	 VIVIAN	 JUAN	 HUGO	

Te presentamos a los integrantes del Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación, quienes son los responsables de la vigilancia del desarrollo e implementación de prácticas de Igualdad Laboral y No Discriminación en la Universidad.
¡Acércate, conócelos!

Fecha de Emisión: 20 de mayo de 2019	Revisión Número: 6	CÓDIGO: NIL-DI-COM
--------------------------------------	--------------------	--------------------

NUESTRO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC ISO 9001:2015)

Contamos con diferentes mecanismos que nos permiten conocer el desempeño de la institución para generar los programas y proyectos necesarios para el desarrollo y consolidación de la misma, así como alcanzar y asegurar la calidad de los servicios que proporciona, definidos en nuestro Sistema De Gestión de Calidad.

La Universidad Tecnológica de Cancún fue la primera institución de nivel superior del Estado que en 2003 obtuvo la certificación de su Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001, desde entonces se ha mantenido vigente y en 2006, 2009, 2012 y 2015 se ha obtenido la recertificación, lo que confirma su compromiso con la calidad, en el 2018 se certifica con la nueva versión de la norma.

ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD

La Universidad Tecnológica de Cancún declara que el alcance de su Sistema de Gestión de Calidad es la provisión de servicios educativos para Técnico Superior Universitario y su continuidad a la licenciatura o ingeniería, titulación y programas de educación continua; incluyendo cursos para clientes externos y otros servicios de capacitación post-graduación

Las Universidades Tecnológicas no sólo atienden la formación práctica de los y 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.

La Universidad Tecnológica de Cancún documenta, implementa y mantiene un sistema de gestión de la calidad, y mejora continuamente la eficacia de acuerdo a la norma ISO 9001:2015.

Calidad

Es el grado en que un conjunto de características cumple con los requisitos del cliente.

Mejora continua

Mejora continua es el compromiso de la institución para mejorar la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de la calidad mediante la medición de los procesos, las auditorías internas de calidad y las de servicio.

Fecha de Revisión: 14 de Octubre 2019	Revisión Numero 10	REH-DI-MBV
---------------------------------------	--------------------	------------

SISTEMA 5´S

Las "5S" es una metodología que tiene su origen en Japón, orientada a desarrollar sitios donde "se respire" la calidad. Es un programa permanente para el desarrollo de hábitos y actitudes congruentes con los principios que promueve la Administración por la Calidad Total.



ORDEN
Seiri

Despejar o clasificar es separar las cosas útiles, las suficientes de las excesivas y dejar en nuestro sitio de trabajo sólo lo indispensable.

ORGANIZACIÓN
Seiton

Organizar e identificar implica, ordenar los objetos requeridos en nuestro trabajo, dándoles una ubicación específica que facilite su localización disposición y regreso al mismo lugar, después de ser usados.

LIMPIEZA
Seiso

La limpieza es, básicamente, la eliminación de suciedad, mantener nuestros equipos e instalaciones limpios.

BIENESTAR PERSONAL
Seiketsu

Implica poner en práctica en nuestra vida personal, la clasificación, la organización y la limpieza.

DISCIPLINA
Shitsuke

Disciplina es la observancia de las reglas para mantener el orden entre los miembros de un cuerpo.

Beneficios de implantar las 5´ s en el área de trabajo:

- Mejora la seguridad.
- Ayuda a reducir el desperdicio.
- Incrementa nuestra eficiencia.
- Mejora nuestra imagen.
- Contribuye a desarrollar buenos hábitos.
- Desarrolla el auto-control.
- Mejora nuestra disposición ante el trabajo.

ETIQUETA TELEFÓNICA

Esta es una de las políticas de operación de la Universidad Tecnológica de Cancún, la cual indica que se debe contestar dentro de los tres primeros timbres y con el siguiente lenguaje:

SALUDO INTERNO

- 1.- Dirección o departamento (nombre de la dirección o Departamento)
- 2.-Saludo de acuerdo a la hora (días, tardes)
- 3.-Le atiende (nombre de la persona)
- 4.-Si la persona que busca no se encuentra, se deberá contestar:
A.-En este momento no se encuentra ¿desea dejar algún recado?
* Si la llamada hay que transferirla; pregunte:
B.- Me permite transferirlo?
* Si lo pone en espera pregunte:

C.- Puedo ponerlo en espera?
Al atenderlo nuevamente deberá decir gracias por esperar.

SALUDO EXTERNO

- 1.- Gracias por llamar a la Universidad Tecnológica de Cancún
- 2.-Saludo de acuerdo a la hora (días, tardes)
- 3.-Le atiende (nombre de la persona)
- 4.-Si la persona que busca no se encuentra se deberá contestar:
A.- En este momento no se encuentra desea dejar algún recado?
* Si la llamada hay que transferirla; pregunte:
B.- Me permite transferirlo?
* Si lo pone en espera pregunte a su interlocutor:

C.- Puedo ponerlo en espera?
Al atenderlo nuevamente deberá decir gracias por esperar.



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

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 las Direcciones de División de Carreras, participa en las comisiones académicas y es el vínculo con el subsistema de Universidades Tecnológicas.

Extensión Universitaria y Servicios Estudiantiles.- Constituida por todo el personal que realiza actividades o funciones de atención directa a los estudiantes con relación a servicios, como apoyo en la formación de los alumnos y alumnas (Biblioteca, Laboratorio de cómputo, Laboratorio de Idiomas).

Divisiones de Carreras.- Esta constituida por el personal que realiza actividades o funciones relacionadas directamente con la formación de los alumnos y alumnas; las cuales tienen como objetivo la formación integral de los mismos, considerando aspectos de conocimientos teóricos, técnicos, habilidades y destrezas, valores éticos y morales

Administración y Finanzas.- Integrada por todo el personal administrativo y técnico, cuya labor permite el funcionamiento operativo y administrativo de la Institución.

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 de los alumnos al medio laboral, fortaleciendo el proceso enseñanza-aprendizaje.

NUESTROS SERVICIOS

Departamento de Servicios Escolares

El Departamento de Servicios Escolares es donde se analiza y procesa la información académica proporcionada por la Direcciones Divisionales y demás Departamentos, necesaria para la operación y ejecución de actividades y trámites que diariamente se llevan a cabo. Además proporciona información académica que ayuda a la toma de decisiones en búsqueda de la mejora continua.

El Departamento de Servicios Escolares brinda el apoyo administrativo escolar necesario al proceso de enseñanza aprendizaje de la Universidad, mediante el registro, actualización, validación, certificación y resguardo de la información generada en la actividad académica escolar de cada uno de los alumnos.

Fecha de Revisión: 14 de Octubre 2019	Revisión Numero 10	REH-DI-MBV
---------------------------------------	--------------------	------------

Subdirección de Informática

Realiza la programación, ejecución y control del soporte de hardware y software a los laboratorios de cómputo para la realización de prácticas, establecidas en los planes de estudios. Asistencia técnica en áreas administrativas y mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo de la Universidad Tecnológica Cancún.

Laboratorios de Cómputo

La Universidad Tecnológica de Cancún pone a disposición de los programas educativos laboratorios de cómputo distribuidos de la siguiente manera uno en el edificio “H”, “K” y “E”, 2 en el edificio “G” y 3 en el edificio “J”. Características Generales:

- Cada laboratorio cuenta con 25 equipos de última tecnología.
- Software debidamente licenciado y actualizado conforme a los requerimientos de los programas educativos de la Universidad.

Centro de Recursos de Idiomas (CRI)

La Universidad Tecnológica de Cancún cuenta con un Centro de Recursos de Idiomas, CRI, ubicado en el edificio D-108 y cuyo objetivo es el de despertar en el estudiante el autoaprendizaje ofreciendo una serie de herramientas y actividades para que a su libre elección desarrolle de manera agradable y sencilla aquellas habilidades que más se le dificulten, al mismo tiempo que eleven su nivel de conocimientos.

Departamento de Servicios Bibliotecarios

Controla las actividades pertenecientes a los servicios bibliotecarios, de información bibliográfica en apoyo a la función docente, estudios y servicios tecnológicos de la Universidad Tecnológica de Cancún.

Taller de Alimentos y Bebidas

Este taller cuenta con los equipos necesarios para la realización de las prácticas de los alumnos y las alumnas, tales como, estufas industriales con todas las herramientas que se requiere para cualquier preparación de alimentos.

Otra de las características del taller es que cuenta con un área especial donde se pueden montar los servicios para banquete y/o comedor donde los alumnos y las alumnas practican los diferentes montajes donde pueden presentar sus exposiciones gastronómicas.

Existe otra área adicional destinada para el Almacén de alimentos y bebidas, que es donde se resguarda todo el material indispensable para el desarrollo de las prácticas.

Fecha de Revisión: 14 de Octubre 2019	Revisión Numero 10	REH-DI-MBV
---------------------------------------	--------------------	------------

Laboratorios de Mantenimiento Industrial

Actualmente existe un taller pesado con maquinaria como tornos, fresa, una maquina universal para pruebas de torsión y de resistencia de materiales, equipo de medición eléctrica, equipo mecánico, equipos electrónicos como un brazo de robot, máquinas para soldadura eléctrica, y diversos materiales para pruebas eléctricas, mecánicas y electrónicas. Así como algunos equipos y materiales para la enseñanza de asignaturas como Química, motores de combustión interna, etc.

Laboratorios de Turismo

La Universidad cuenta con un Spa en el cual se llevan a cabo diferentes servicios tales como: masajes, faciales y tratamientos corporales.

Servicio Médico y Psicológico

Su propósito es realizar acciones tendientes a fomentar la cultura del cuidado de la salud, además de atender los siguientes servicios:

- Atención médica de urgencias.
Urgencias reales.
- Medicina preventiva
Diagnóstico de salud
Programa educativo para el cuidado de la salud

El servicio es gratuito y está dirigido a estudiantes, personal administrativo y docente.

4. COMPROMISOS DE LOS (AS) COLABORADORES (AS)***NORMAS DE APARIENCIA*****LA ROPA DE TRABAJO**

Cada uno de los colaboradores y colaboradoras tiene el deber de respetar los códigos de vestido y apariencia que establezca la Universidad, es por eso que se les pide que tengan cuidado en la forma de vestir y arreglarse. Es importante que proyectemos una imagen de persona bien arreglada y conservadora, recuerde que nosotros tenemos la responsabilidad de formar personas.

Cuando la Universidad les proporcione el uniforme, deberán usarlo y también se les encarga la conservación y limpieza del mismo.

Como parte de las normas de uniforme los empleados deben suministrar su propio calzado. Existen normas de calzado para cada área de trabajo. Por razones de seguridad y de apariencia, no se debe usar calzado de estilos extremos como sandalias, chanclas y zapatos de plataforma.

Fecha de Revisión: 14 de Octubre 2019	Revisión Numero 10	REH-DI-MBV
---------------------------------------	--------------------	------------

HIGIENE Y CUIDADO PERSONAL

- 1.- Usar desodorante después del baño
- 2.- Cepillar los dientes después de cada alimento.
- 3.- Uñas limpias y cortas, en las mujeres se permite el uso de colores en tonos claros.
- 4.- El cabello limpio y bien peinado
 - Damas: Bien peinado.
 - Caballeros: No debe tapar las orejas ni llegar al cuello.
- 5.-Mujeres: El maquillaje deberá ser discreto y perfumes con aromas suaves.
Hombres: Bien rasurado, en caso de usar barba o bigote estos deberán estar bien arreglados.
- 6.- Damas: No se permiten las minifaldas, los escotes, tatuajes visibles y shorts.
Caballeros: No se permiten los shorts, playeras sin cuello, playera sport, tatuajes visibles y aretes.
- 7.- Se permite el uso de joyería siempre y cuando está sea discreta y no sea en forma excesiva.
- 8.- El gafete es parte de tu imagen y de la universidad, deberás portarlo siempre en todo momento.
No se permite el uso de decoraciones personales en él.



CONSUMO DE TABACO Y GOMA DE MASCAR

No está permitido masticar chicle en áreas de trabajo ni fumar.



AUSENTISMO Y RETARDOS

Es muy importante que los colaboradores y colaboradoras se presenten a laborar a tiempo, con el propósito de no tener retrasos en los proyectos de trabajo. En caso de no poder asistir a trabajar es obligación del empleado reportarse con su jefe inmediato y al departamento de recursos humanos. (Tel. 8-81-19-00 ext. 1021 y 1022).

No presentarse al trabajo sin autorización por un lapso de 4 días (sean consecutivos o no) durante un periodo de 30 días será motivo de baja automática.

En caso estar incapacitado (a), deberá presentar su incapacidad expedida por el ISSSTE, explicando el motivo de su ausencia, a más tardar el tercer día siguiente al motivo de la incapacidad.

Se considera *retardo menor* a partir de los once minutos después de su hora de entrada hasta los 30 minutos. En caso de acumular 3 retardos menores en un lapso de 15 días será descontado un día de trabajo.

Se considera *retardo mayor* después del minuto 31 después de la hora de entrada, y se considera como falta de asistencia del trabajador (a), quedando a disposición de su jefe inmediato justificar su retardo.

EL/LA COLABORADOR/A DEBERÁ OBSERVAR LO SIGUIENTE

Un (a) colaborador (a) puede ser despedido justificadamente si comete una infracción a cualquiera de las normas a continuación descritas:

- Abandonar el trabajo sin justificación alguna.
- Robo, intento de robo o sustraer artículos de la Universidad.
- Daños intencionales causados al inmueble.
- Juegos de azar en el establecimiento.
- No presentarse al trabajo sin autorización por 4 días o más durante un periodo de 30 días.
- Falsificación o extracción de documentos de la Universidad.
- Propiciar alguna riña o pelea con cualquier persona dentro de la Universidad.
- Presentarse en estado de ebriedad o bajo la influencia de algún narcótico.
- Mala conducta, actos de violencia, actos inmorales.
- Por desobedecer reiteradamente y sin justificación, las órdenes que reciba de sus superiores.

Fecha de Revisión: 14 de Octubre 2019	Revisión Numero 10	REH-DI-MBV
---------------------------------------	--------------------	------------

SEPARACIÓN VOLUNTARIA

En el caso de que usted no esté a gusto en su trabajo, comuníquelo a su jefe inmediato o al Departamento de Recursos Humanos y trate de solucionar el problema. Si por razones personales, decide renunciar, es necesario dar aviso con 2 semanas de anticipación de manera que nosotros podamos encontrar su reemplazo. Esta atención será tomada en cuenta y registrada en su expediente, en caso de recontractación, y para efectos de emitir alguna recomendación.

FORMA DE PAGO**Recibos de pago**

Los recibos de pago deberán ser firmados cada quincena en el área de recursos humanos los días 15, 16 y 17 y los días 30, 1 y 2 en un horario de 08:00 a 20:00 hrs. En caso de ser días inhábiles serán los siguientes días hábiles. El (la) colaborador (a) recibirá su pago por los días trabajados durante el período de corte, de acuerdo a la asistencia que refleja el reloj checador. Cualquier discrepancia favor de aclararlo con el coordinador de nómina o el jefe de recursos humanos.

Pagos

La Universidad realiza los pagos de servicios profesionales en forma quincenal mediante una tarjeta de debito, en donde podrás disponer de tu pago en los cajeros automáticos, de acuerdo a los términos establecidos en dichas tarjetas.

Incidencias

Usted es responsable de elaborar y solicitar la firma del director de área por cualquier incidencia que repercuta en el pago de sus servicios, tales como permisos, cambios de horario, etc., en los formatos autorizados y en los días establecidos por el departamento de recursos humanos.

Las fechas de corte de nómina son del 01 al 15 y del 16 al 30 de cada mes, por lo que las incidencias se entregarán dentro de un lapso de 48 horas.

SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE.**EMERGENCIA EN CASO DE INCENDIO**

En caso de que descubra o sospeche de la existencia de un incendio siga los siguientes pasos:

1. Evacue el lugar inmediatamente de acuerdo a los procedimientos de evacuación que establece la Comisión de Seguridad e Higiene de la Universidad.

Fecha de Revisión: 14 de Octubre 2019	Revisión Numero 10	REH-DI-MBV
---------------------------------------	--------------------	------------

PREVENCIÓN DE INCENDIOS

Siga las siguientes medidas y podrá prevenir un incendio:

1. Observe las normas establecidas en áreas de no fumar.
2. Nunca ponga las colillas de los cigarrillos en los botes de basura.
3. Cabe aclarar que sólo se permite fumar fuera de los edificios.
Apague las colillas encendidas que vea.
4. Una combustión instantánea, una chispa o cerillo encendido pueden causar un grave incendio.
5. Asegúrese de que los recipientes de materiales inflamables como thinner, gasolina, alcohol, etc., estén debidamente identificados.
6. Reporte a su jefe inmediato o al Departamento de Mantenimiento cualquier alambre o cableado suelto o pelado y artículos eléctricos rotos o defectuosos.



COMITÉ DE SUSTENTABILIDAD

Objetivo: Fortalecer la cultura ambiental de la Universidad Tecnológica de Cancún, coadyuvando en el trabajo de la comunidad universitaria hacia la implementación de buenas prácticas ambientales que permitan el aprovechamiento y conservación de los recursos naturales.

5. PLAN DE BENEFICIOS PARA COLABORADORES (AS)

PROGRAMA BENEFICIOS

- **PROMOCIONES:** Es una de las políticas de la Universidad Tecnológica el cubrir las vacantes existentes, siempre que sea posible, promoviendo a los colaboradores dentro de la misma institución que cuenten con el perfil adecuado a la posición vacante. Sin embargo la Universidad se reserva el derecho de contratar a empleados fuera de la institución.
- **VACACIONES:** Al personal administrativo las vacaciones se otorgan cada fin de cuatrimestre, de los meses de abril, agosto y diciembre de cada año y es aplicable a partir de los seis meses de ingreso.
- **DÍAS FESTIVOS:** La Ley Federal del Trabajo, en su Artículo 74, establece cuales son los días de descanso obligatorio en los Estados Unidos Mexicanos. Son días de descanso obligatorio el 1 de enero, el primer lunes de febrero, el tercer lunes de marzo, el 1 de mayo, el 16 de septiembre, el tercer lunes de noviembre, el 25 de diciembre, y el 1 de diciembre de cada seis años, cuando le corresponda a la transmisión del Poder Ejecutivo Federal.
- **ACTIVIDADES RECREATIVAS Y SOCIALES:** Existe un programa para la integración del personal en la cual el propósito es mejorar la comunicación y convivencia entre los integrantes de los diferentes departamentos.
- **DESARROLLO PROFESIONAL:** En la Universidad Tecnológica de Cancún consideramos que nuestro principal activo es el capital humano es por eso que se le proporciona el apoyo con el 50 % de descuento en el pago de inscripciones para continuar sus estudios en nuestro modelo para trabajadores, o para sus familiares en primero y segundo grado de afinidad y consanguinidad.
- **CAPACITACIÓN:** La Universidad cuenta con un programa anual de capacitación donde se incluyen los cursos y talleres de más interés y demanda, así como para la mejora continua de los colaboradores.

Fecha de Revisión: 14 de Octubre 2019	Revisión Numero 10	REH-DI-MBV
---------------------------------------	--------------------	------------

Con esta fecha _____, he sido notificado (a) del manual de bienvenida, que se encuentra publicado en la INTRANET de la página de la Universidad Tecnológica de Cancún, www.utcancun.edu.mx. Depende de mí consultarlo y aclarar todas mis dudas con mi jefe/a inmediato o con el departamento de Recursos Humanos.

NÚMERO DE NÓMINA, NOMBRE Y FIRMA DEL (LA) COLABORADOR (A)

Fecha de Revisión: 14 de Octubre 2019	Revisión Numero 10	REH-DI-MBV
---------------------------------------	--------------------	------------