

## “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

<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		<b>MANUAL</b>	
		<b>CÓDIGO</b>	<b>UTC-MGC-01</b>
NÚMERO REVISIÓN 24	FECHA REVISIÓN 28/ENERO/2021	REQ. NORMA 4.0, 4.3, 5.2, 7.1.5	<b>PÁGINA 2 DE 28</b>

## INDICE

RESUMEN DE CAMBIOS .....	2
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.....	11
REQUISITOS NO APLICABLES .....	12
OBJETIVOS INSTITUCIONALES .....	13
PARTES INTERESADAS.....	14

### ANEXOS

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

### RESUMEN DE CAMBIOS

#### CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN: CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS

Se corrigen las siglas de la CGUTyP ya que se convierte en Dirección General de Universidades Técnicas y Politécnicas quedando como DGUTyP.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		MANUAL	
		CÓDIGO	UTC-MGC-01
NÚMERO REVISIÓN	FECHA REVISIÓN	REQ. NORMA	PÁGINA 3 DE 28
24	28/ENERO/2021	4.0, 4.3, 5.2, 7.1.5	

## 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.

<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		MANUAL	
		CÓDIGO	<b>UTC-MGC-01</b>
NÚMERO REVISIÓN	FECHA REVISIÓN	REQ. NORMA	PÁGINA 4 DE 28
24	28/ENERO/2021	4.0, 4.3, 5.2, 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.

<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		MANUAL	
		CÓDIGO	<b>UTC-MGC-01</b>
NÚMERO REVISIÓN	FECHA REVISIÓN	REQ. NORMA	PÁGINA 5 DE 28
24	28/ENERO/2021	4.0, 4.3, 5.2, 7.1.5	

## 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.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		MANUAL	
		CÓDIGO	UTC-MGC-01
NÚMERO REVISIÓN	FECHA REVISIÓN	REQ. NORMA	PÁGINA 6 DE 28
24	28/ENERO/2021	4.0, 4.3, 5.2, 7.1.5	

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), 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

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		MANUAL	
		CÓDIGO	UTC-MGC-01
NÚMERO REVISIÓN	FECHA REVISIÓN	REQ. NORMA	PÁGINA 7 DE 28
24	28/ENERO/2021	4.0, 4.3, 5.2, 7.1.5	

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 atributos 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.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		MANUAL	
		CÓDIGO	UTC-MGC-01
NÚMERO REVISIÓN	FECHA REVISIÓN	REQ. NORMA	PÁGINA 8 DE 28
24	28/ENERO/2021	4.0, 4.3, 5.2, 7.1.5	

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.

## 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,



<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		MANUAL	
		CÓDIGO	<b>UTC-MGC-01</b>
NÚMERO REVISIÓN 24	FECHA REVISIÓN 28/ENERO/2021	REQ. NORMA 4.0, 4.3, 5.2, 7.1.5	PÁGINA 9 DE 28

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 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.

**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.

## 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.

### 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 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.

## **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**

Realizaremos todas y cada una de las tareas, actividades, y funciones que se nos encomienden o acordemos, con el esfuerzo y la calidad requerida.

### **JUSTICIA**

Observaremos que la aplicación de la legislación universitaria se lleve a cabo de una manera equitativa, imparcial y objetiva, emitiendo juicios con el pleno conocimiento de las causas que motivaron la acción.

### **CONFIANZA**

Promoveremos la seguridad de que nuestra actuación la llevamos a cabo con la responsabilidad, apoyo y discreción que requiere nuestras obligaciones, para mantener una relación de trabajo en armonía.

### **RESPETO**

Mantendremos un ambiente de cordialidad, de trato digno, amable y educado entre estudiantes, profesores, administrativos y directivos, valorando a la gente como es y aceptando la libertad de opinión.

### **RESPONSABILIDAD**

Cumpliremos con las tareas, actividades y procedimientos que nos corresponden o que nos hemos comprometido realizar, de una manera oportuna, eficaz y eficiente.

### **INTEGRIDAD**

Llevaremos una conducta apropiada, observando y aplicando de una manera constante y transparente los valores personales, buscando que nuestras acciones sean el reflejo de nuestros compromisos.

### **HONESTIDAD**

Actuaremos con apego a la verdad y sinceridad, cuidando la transparencia entre lo que decimos y nuestras acciones.

<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		MANUAL	
		CÓDIGO	<b>UTC-MGC-01</b>
NÚMERO REVISIÓN 24	FECHA REVISIÓN 28/ENERO/2021	REQ. NORMA 4.0, 4.3, 5.2, 7.1.5	PÁGINA 11 DE 28

## IGUALDAD

Cuidaremos 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

Aceptaremos las opiniones o prácticas ajenas, sin emitir juicios anticipados y aceptando las diferencias de opinión.

## 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:

## 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.”

## Carreras que oferta la universidad

### Técnico Superior Universitario

- TSU en Administración área Capital Humano
- TSU en Contaduría
- TSU en Desarrollo de Negocios área Mercadotecnia\*

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		MANUAL	
		CÓDIGO	UTC-MGC-01
NÚMERO REVISIÓN	FECHA REVISIÓN	REQ. NORMA	PÁGINA 12 DE 28
24	28/ENERO/2021	4.0, 4.3, 5.2, 7.1.5	

- 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)

#### Ingenierías y Licenciaturas

- Licenciatura en Gestión del Capital Humano
- Licenciatura en Innovación de Negocios y Mercadotecnia
- Ingeniería Financiera y Fiscal
- Licenciatura en Gastronomía
- Ingeniería en Mantenimiento Industrial
- Ingeniería en Tecnologías de la Información y Comunicación
- Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico

### 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.

<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		MANUAL	
		CÓDIGO	<b>UTC-MGC-01</b>
NÚMERO REVISIÓN 24	FECHA REVISIÓN 28/ENERO/2021	REQ. NORMA 4.0, 4.3, 5.2, 7.1.5	PÁGINA 13 DE 28

En el caso del proceso de Educación Continua el diseño y desarrollo de cursos está a cargo del instructor/a externo/ha 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 ha definido los siguientes Objetivos Institucionales:

Núm.	Objetivo
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.

<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		MANUAL	
		CÓDIGO	<b>UTC-MGC-01</b>
NÚMERO REVISIÓN 24	FECHA REVISIÓN 28/ENERO/2021	REQ. NORMA 4.0, 4.3, 5.2, 7.1.5	PÁGINA 14 DE 28

## PARTES INTERESADAS



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

<b>PARTES INTERESADAS EXTERNAS</b>	<b>NECESIDADES</b>	<b>EXPECTATIVAS</b>
<b>Secretaría de Educación</b>	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.
<b>Bachilleratos</b>	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.
<b>Autoridades</b>	Analizar, evaluar y recomendar los resultados obtenidos por la Universidad.	Que la universidad cumpla con los planes, programas y presupuestos aprobados.
<b>Sociedad</b>	Integrar a la sociedad, profesionistas íntegros con un proyecto de vida.	Que los profesionista coadyuven en la construcción de una sociedad justa, equitativa y bajo una convivencia armónica de sus integrantes.

PARTES INTERESADAS EXTERNAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
<b>Comunidad</b>	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.
<b>Competidores</b>	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.
<b>Organismos reguladores</b>	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.
<b>Padres de familia</b>	Que sus hijos/as concluyan una carrera universitaria.	Que sus hijos/as reciban una formación de calidad e integral.
<b>Egresados/as</b>	Integrar a la sociedad, profesionistas íntegros con un proyecto de vida.	Que los profesionista coadyuven en la construcción de una sociedad justa, equitativa y bajo una convivencia armónica de sus integrantes.
<b>Instituciones educativas nacionales e internacionales</b>	Establecer y fortalecer relaciones con instituciones de distinta naturaleza.	Procurar la cooperación para el logro del fortalecimiento institucional y la movilidad nacional e internacional.



<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		<b>MANUAL</b>	
		<b>CÓDIGO</b>	<b>UTC-MGC-01</b>
NUMERO REVISIÓN 24	FECHA REVISIÓN 28/ENERO/2021	REQ. NORMA 4.0, 4.3, 5.2, 7.1.5	<b>PÁGINA 27 DE 28</b>

## 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 DPR-CPR-P01	Llevar el control de los recursos financieros	Sistema SUI, 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

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		MANUAL	
		CÓDIGO	UTC-MGC-01
NUMERO REVISIÓN 24	FECHA REVISIÓN 28/ENERO/2021	REQ. NORMA 4.0, 4.3, 5.2, 7.1.5	PÁGINA 27 DE 28

## 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-P07	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-ACC-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 <a href="http://sos.utcancun.edu.mx">http://sos.utcancun.edu.mx</a>	Reportes del sistema	Calidad

## PROCESOS ESTRATÉGICOS

Proceso	Req. ISO	Entradas	Salidas	Procedimiento	Objetivo	Recursos	Registro	Responsable
<b>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>	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 SEDDUT, 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 SEDDUT, 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

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		MANUAL	
		CÓDIGO	UTC-MGC-01
NUMERO REVISIÓN 24	FECHA REVISIÓN 28/ENERO/2021	REQ. NORMA 4.0, 4.3, 5.2, 7.1.5	PÁGINA 27 DE 28

## 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	Promoción y difusión de convocatorias de nuevo ingreso PYD-PDC-I01	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 SES-INSRE-I01	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	Diagnóstico e identificación del nivel de inglés en estudiantes CORI-DIN-P01	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 24	FECHA REVISIÓN 28/ENERO/2021	REQ. NORMA 4.0, 4.3, 5.2, 7.1.5	PÁGINA 27 DE 28

## 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 SEM-EPS-I03	Contar con un expediente psicométrico de apoyo que permita identificar casos especiales	Software, laboratorio de cómputo y personal	Expediente psicométrico	Depto. Servicios Médicos
	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 24	FECHA REVISIÓN 28/ENERO/2021	REQ. NORMA 4.0, 4.3, 5.2, 7.1.5	PÁGINA 27 DE 28

## 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 24	FECHA REVISIÓN 28/ENERO/2021	REQ. NORMA 4.0, 4.3, 5.2, 7.1.5	PÁGINA 27 DE 28

## 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	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
	8.5.1	Estudiantes inscritos nivel TSU, ingeniería y licenciatura	Estudiantes tutorados	Tutoría SA-TUT-P01	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)
	8.5	Listado de estudiantes para estadía	Carta liberación estadía	Realización de Estadías Profesionales GEM-EST-P01	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 SA-SPE-P03	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 24	FECHA REVISIÓN 28/ENERO/2021	REQ. NORMA 4.0, 4.3, 5.2, 7.1.5	PÁGINA 27 DE 28

## PROCESOS CLAVE

Proceso	Req. ISO	Entradas	Salidas	Procedimiento	Objetivo	Recursos	Registro	Responsable
FORMACIÓN DE ESTUDIANTES	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
	8.5.3, 8.5.5	Listado de estudiantes a titularse	Listado de estudiantes titulados	Registro de Titulación SEE-RET-P08	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	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	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



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		MANUAL	
		CÓDIGO	UTC-MGC-01
NUMERO REVISIÓN 24	FECHA REVISIÓN 28/ENERO/2021	REQ. NORMA 4.0, 4.3, 5.2, 7.1.5	PÁGINA 27 DE 28

## 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	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	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

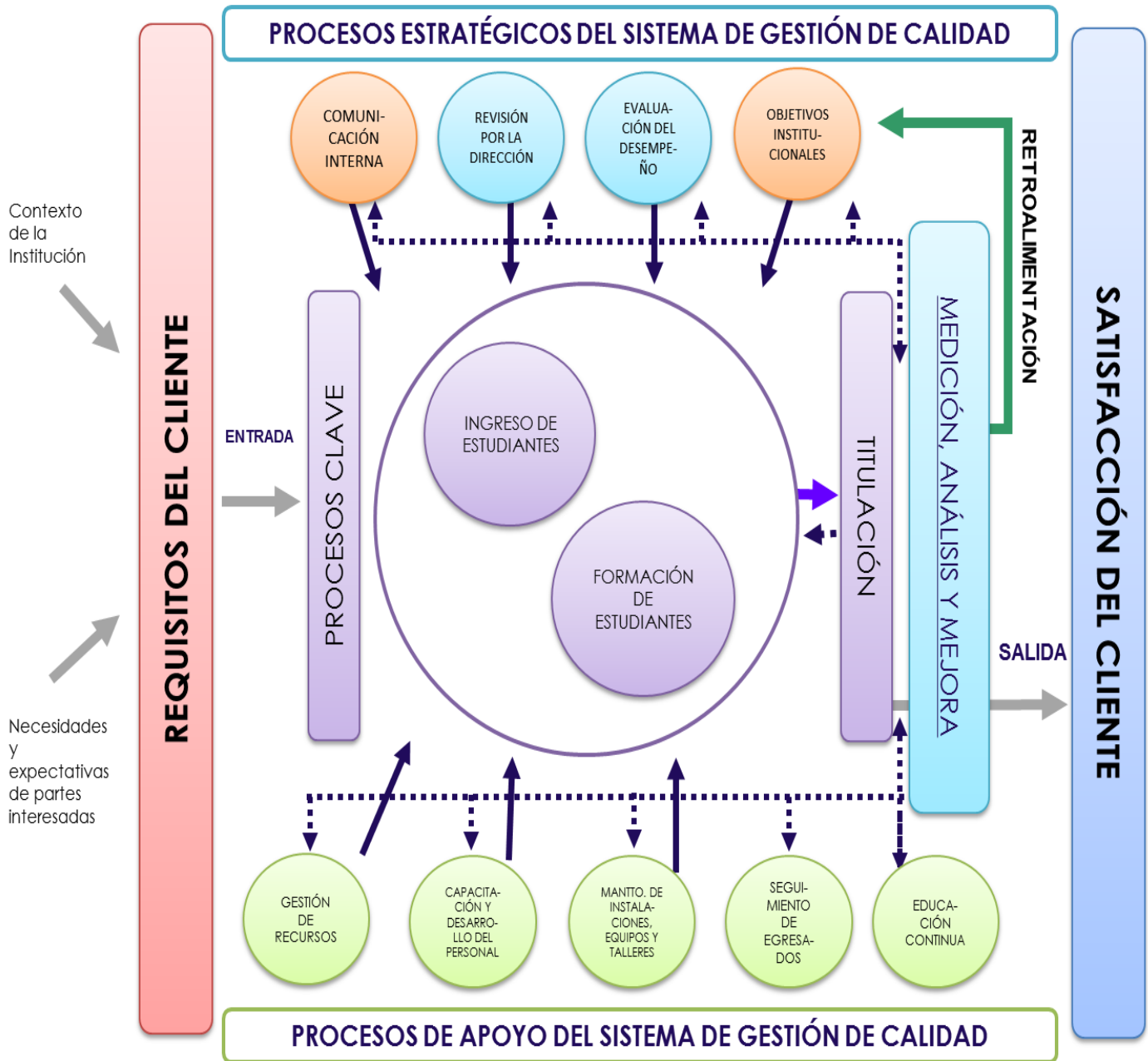
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		MANUAL	
		CÓDIGO	UTC-MGC-01
NUMERO REVISIÓN 24	FECHA REVISIÓN 28/ENERO/2021	REQ. NORMA 4.0, 4.3, 5.2, 7.1.5	PÁGINA 27 DE 28

## PROCESOS DE APOYO

Proceso	Req. ISO	Entradas	Salidas	Procedimiento	Objetivo	Recursos	Registro	Responsable
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	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	Equipos con servicio de mantenimiento	Mantenimiento equipo de cómputo LAC-MEC-P02	Mantener el equipo de cómputo en óptimas condiciones	Personal, materiales, herramientas y software	Plan de mantenimiento	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	Mantener los equipos en óptimas condiciones para las prácticas	Materiales y equipos	Programa de mantenimiento	Talleres
EDUCACIÓN CONTINUA	8.5.5	Lista de egresados por generación	Reporte egresados localizados	Seguimiento a egresados GEM-SEG-P03	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
	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

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		MANUAL	
		CÓDIGO	UTC-MGC-01
NUMERO REVISIÓN	FECHA REVISIÓN	REQ. NORMA	PÁGINA 27 DE 28
24	28/ENERO/2021	4.0, 4.3, 5.2, 7.1.5	

**MAPEO DE PROCESOS**



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		MANUAL	
		CÓDIGO	UTC-MGC-01
NUMERO REVISIÓN 24	FECHA REVISIÓN 28/ENERO/2021	REQ. NORMA 4.0, 4.3, 5.2, 7.1.5	PÁGINA 28 DE 28

## MATRIZ DE COMUNICACIÓN

ASPECTO A COMUNICAR	RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN	A QUIEN SE LE COMUNICA	CUANDO SE COMUNICA	ESTRATEGIAS Y MEDIOS
Política y objetivos de calidad	Rectoría, Comité de Calidad, Calidad	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Manual de calidad</li> <li>✓ Protector y fondo de pantalla</li> <li>✓ Vitrinas</li> <li>✓ Web institucional</li> <li>✓ Correo interno</li> <li>✓ Cursos de inducción entre otros</li> </ul>
Identificación de necesidades del cliente	Directivos y Calidad	Responsable del proceso que aplique la necesidad	Cuando se detecta la necesidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sistema operativo de sugerencias</li> <li>✓ Auditoría de servicios</li> <li>✓ Control de servicio no conforme.</li> </ul>
Responsabilidad y autoridad con el Sistema de Gestión de Calidad	Rectoría	Comité de Calidad, Directivos y Calidad	Cuando se realicen cambios	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contacto directo</li> <li>✓ Memorando</li> <li>✓ Correo interno</li> <li>✓ Manual de Calidad</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reuniones</li> <li>✓ Reuniones de apertura de cuatrimestre</li> <li>✓ Cursos de inducción</li> <li>✓ Reconocimientos</li> </ul>
No conformidades	Personal de la UT Cancún (docentes y administrativos), Clientes internos y externos, Auditor/a interno y externo	Rectoría, responsables del proceso, Calidad	Cuando se presenten	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informe del sistema operativo de sugerencias</li> <li>✓ Resultado de auditoría de servicios</li> <li>✓ Informe de auditorías</li> <li>✓ Revisión de la dirección</li> <li>✓ Control de servicio no conforme.</li> </ul>
Informe de acciones correctivas y de mejora	Responsables del proceso	Calidad, auditor/a líder, equipo auditor	Cuando se documenta una acción	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Por escrito</li> <li>✓ Vía correo electrónico</li> <li>✓ Comunicación directa</li> <li>✓ Revisión de la dirección</li> <li>✓ Sistema de Acciones</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reunión informativa</li> <li>✓ Vía correo electrónico</li> <li>✓ Sistema de Acciones</li> </ul>