



Universidad Tecnológica de Panamá

Manual de Calidad de la Dirección Nacional de Proveduría y Compras



Sistema de Gestión de la Calidad

Propósito

Describir el Sistema de Gestión de la Calidad implementado en la Dirección Nacional de Proveduría y Compras, con la documentación, registros y acciones necesarias para garantizar la mejora continua.

Responsabilidad

La Dirección Nacional de Proveduría y Compras en coordinación con la Unidad de Calidad Institucional es responsable de asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad se implemente, mantenga y mejore.

Requisitos

1. Requisitos Generales

- La Dirección Nacional de Proveduría y Compras ha determinado sus procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad, tal como se muestra en el Diagrama 1. Mapa de Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección Nacional de Proveduría y Compras, así como también la interacción entre estos procesos.
- A fin de que se logre el desarrollo eficaz de los procesos se han descrito aquellos procedimientos necesarios para la realización de los mismos. Tabla 2. Lista de Procedimientos.
- Se han establecido los métodos necesarios para la operación y el control de los procesos especificados en las secciones S-07 y S-08 de este Manual de Calidad.
- La disponibilidad de los recursos es gestionada a través de la Dirección, tal como lo especifica la sección S-06 de este Manual de Calidad.
- A través del análisis de los datos obtenidos del seguimiento y medición de los procesos y del servicio, se establece la medida en que se están alcanzando los resultados planificados y por consiguiente la mejora continua de los procesos, tal como se establece en la sección S-08 de este Manual de Calidad.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por
S-04	01	15/1/2013	Página 1 de 20	Comité de Calidad



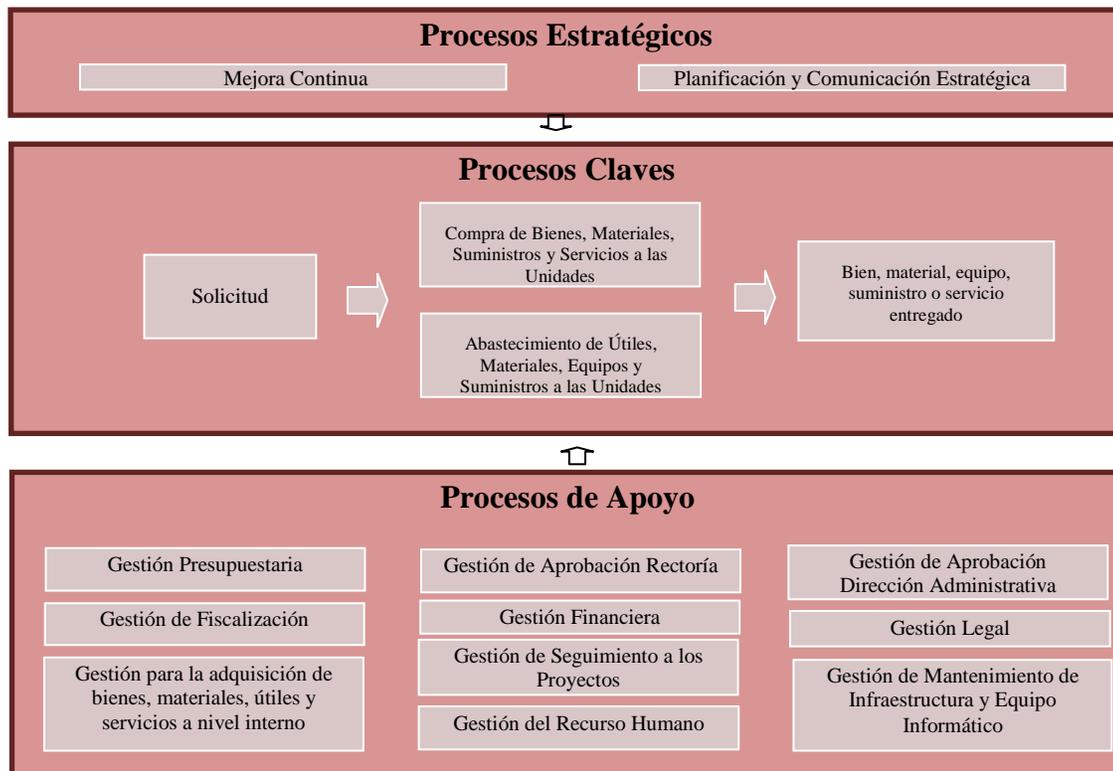
Universidad Tecnológica de Panamá

Manual de Calidad de la Dirección Nacional de Proveduría y Compras



Sistema de Gestión de la Calidad

Diagrama 1. MAPA DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PROVEEDURÍA Y COMPRAS (DUTP-DNPC-01-2012)



2. Descripción de Procesos

A. **Procesos Estratégicos:** Estos procesos se refieren a aquellos relacionados directamente con la Dirección, incluyendo la gestión de mejora continua que parte de la Dirección y de la Planificación y Comunicación Estratégica.

- *Mejora Continua:*

El Proceso de Mejora Continua es aquel donde se consideran los aspectos establecidos en la Norma ISO 9001:2008 para el Sistema de Gestión de la Calidad. (Diagrama 2. Proceso de Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad). Este es dirigido por la Dirección Nacional de Proveduría y Compras a través de su alta Dirección y el Comité de Calidad.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por
S-04	01	15/1/2013	Página 2 de 20	Comité de Calidad

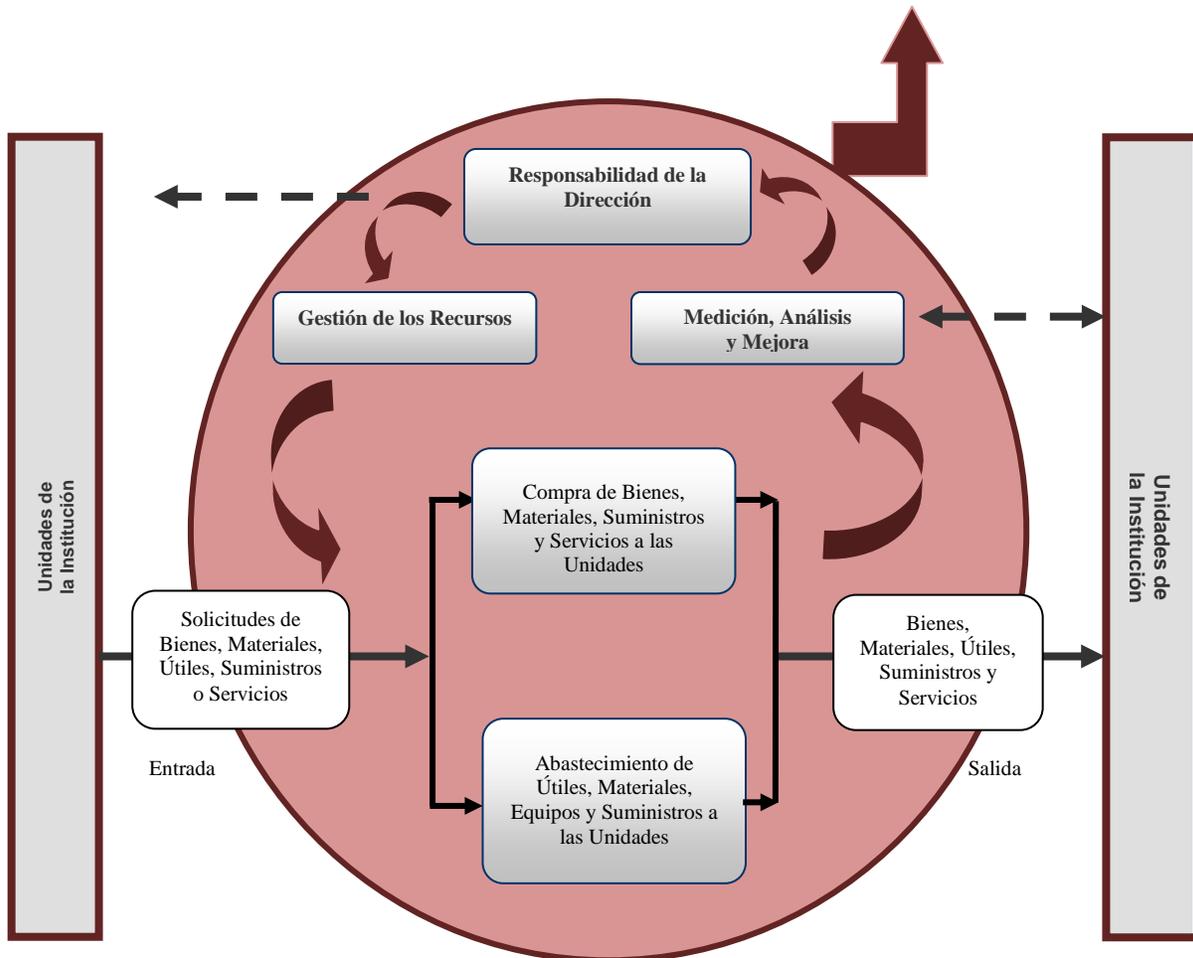


Universidad Tecnológica de Panamá
Manual de Calidad de la
Dirección Nacional de Proveduría y Compras



Sistema de Gestión de la Calidad

Diagrama 2. PROCESO DE MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (DUTP-DNPC-02-2012)



Actividades que aportan valor



Flujo de información

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por
S-04	01	15/1/2013	Página 3 de 20	Comité de Calidad



Universidad Tecnológica de Panamá

Manual de Calidad de la Dirección Nacional de Proveduría y Compras



Sistema de Gestión de la Calidad

A través del diagrama de mejora continua para el Sistema de Gestión de la Calidad se expresa la forma cómo interactúan los componentes del Sistema que presenta la Norma ISO 9001:2008 (incluyen la dirección, provisión de recursos, realización del producto, la medición, análisis y la mejora), presentándose de manera global los procesos que son desarrollados sobre la base de planificar, hacer, verificar y actuar (PHVA). En el proceso de mejora continua se describe lo siguiente:

- Responsabilidad de la dirección: La Dirección demuestra su compromiso con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, garantizando su mantenimiento y mejora, comunicando a los colaboradores la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, actuando en base a lo regulado legalmente y a lo establecido por la Institución.
- Gestión de los Recursos: La Dirección planifica de manera anual los recursos necesarios (recurso humano, equipo, materiales) a fin de cumplir con el servicio requerido por sus clientes.
- Proceso de Realización del Servicio: La Dirección se asegura de planificar y comunicar tanto a nivel interno con los colaboradores como externo con sus proveedores y usuarios todas las acciones necesarias para entregar los bienes y servicios solicitados por las dependencias de la Institución.
- Medición, Análisis y Mejora: La Dirección planifica la realización de evaluaciones de calidad sobre el servicio ofrecido a los clientes y recibido de los proveedores de la Dirección Nacional de Proveduría y Compras a fin de realizar el análisis de datos que propicie la mejora en los procesos y resultados del Sistema de Gestión de Calidad.
- Entradas: Está dada por los requisitos de los clientes o usuarios en las distintas dependencias de la Institución de las áreas académica, de investigación y administrativa.
- Resultados o salidas: Está dado por aquellos bienes y servicios entregados a los clientes o usuarios en las distintas dependencias de la Institución de las áreas académica, de investigación y administrativa.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por
S-04	01	15/1/2013	Página 4 de 20	Comité de Calidad



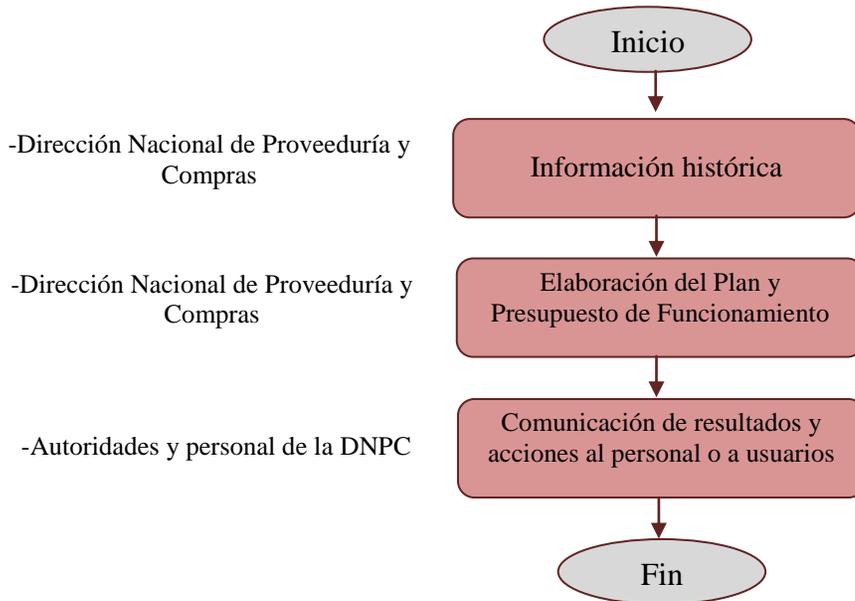
Universidad Tecnológica de Panamá

Manual de Calidad de la Dirección Nacional de Proveduría y Compras



Sistema de Gestión de la Calidad

Diagrama 3. Proceso de Planificación y Comunicación Estratégica (DUTP-DNPC-03-2012)



Abreviatura: DNPC: Dirección Nacional de Proveduría y Compras

- *Planificación y Comunicación Estratégica:*

Este proceso es realizado por la Dirección Nacional de Proveduría y Compras, tomando como elementos de entrada la información histórica de la Dirección y de los resultados que se obtengan de los métodos de seguimiento y medición que se han establecido a través de este Sistema de Gestión de la Calidad.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por
S-04	01	15/1/2013	Página 5 de 20	Comité de Calidad



Universidad Tecnológica de Panamá

Manual de Calidad de la Dirección Nacional de Proveduría y Compras



Sistema de Gestión de la Calidad

A fin de poder mantener una comunicación efectiva tanto con los colaboradores, como con los usuarios de los servicios que ofrece la Dirección, se han establecido los siguientes canales de comunicación:

Tabla 1. Comunicación Interna y Externa

Comunicación Interna		
Usuario o Destinatario	Medio de Comunicación	Responsable
Colaboradores	Verbalmente	Dirección, Subdirección, Jefes de Departamento y Jefes de Sección
	Correo Electrónico	
	Reuniones	
Comunicación Externa		
Usuario o Destinatario	Medio de Comunicación	Responsable
Unidades de la Institución Proveedores	Vía Telefónica	Todos los Colaboradores
	Fax	
	Correo Electrónico	
	Personalmente	
	Reuniones	

B. Procesos Claves:

Dentro de los Procesos Claves, es decir de aquellos a través del cual se brinda el servicio que ofrece la Dirección Nacional de Proveduría y Compras, se describen dos procesos uno es el relacionado con la Compra de Bienes, Materiales, Suministros y Servicios a las Unidades y el otro relacionado con el Abastecimiento de Útiles, Materiales, Equipos y Suministros. La responsabilidad en la ejecución de estos procesos es de la Dirección Nacional de Proveduría y Compras, según se define en los diagramas que describen la ejecución de estos procesos.

- El Proceso de Compra de Bienes, Materiales, Suministros y Servicios a las Unidades tiene como elemento de entrada la requisición, la cual es captada de manera electrónica en el SIPAF (Sistema de Información Presupuestario, Administrativo y Financiero) por los usuarios o unidad solicitante y cuyo elemento de salida es el bien, material, suministro o servicio solicitado.
- En el Proceso de Abastecimiento de Útiles, Materiales, Equipos y Suministros a las Unidades se utilizan como elementos de entrada: Las solicitudes (Comprobante de Solicitud de Materiales, Control de Entrega de Equipos y Herramientas, Salida de Materiales de Mantenimiento y Construcción) a través del Sistema de Información Presupuestario, Administrativo y Financiero (SIPAF) o formatos manuales (equipos, herramientas, materiales de mantenimiento y construcción). Los elementos de salida de este proceso lo constituyen los registros de entrega o actualización del expediente (Comprobantes de entrega).

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por
S-04	01	15/1/2013	Página 6 de 20	Comité de Calidad



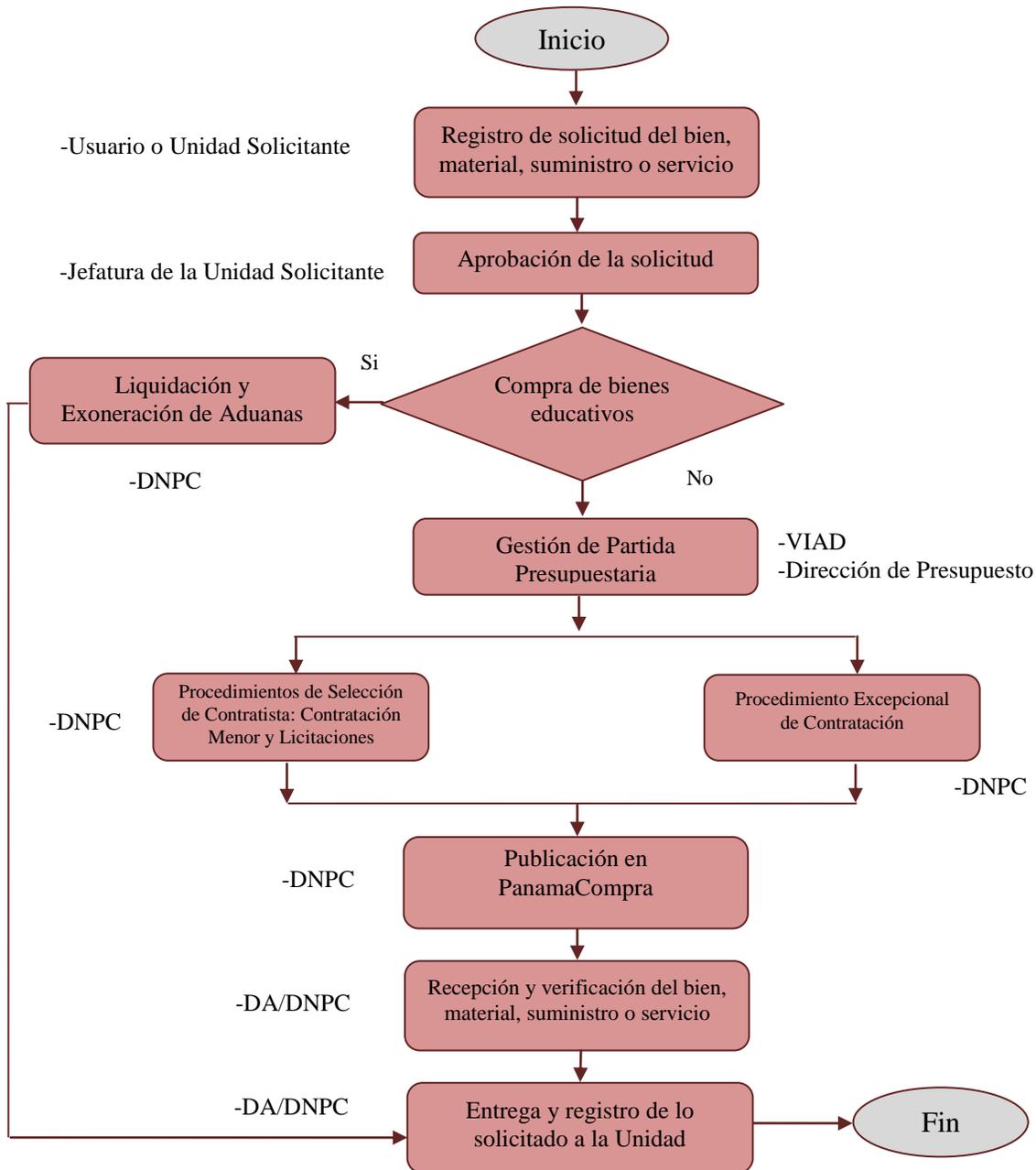
Universidad Tecnológica de Panamá

Manual de Calidad de la Dirección Nacional de Proveduría y Compras



Sistema de Gestión de la Calidad

Diagrama 4. Proceso de Compra de Bienes, Materiales, Suministros y Servicios a las Unidades (DUTP-DNPC-04-2012)



DNPC: Dirección Nacional de Proveduría y Compras, VIAD: Vicerrectoría Administrativa, DA: Departamento de Almacén

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por
S-04	01	15/1/2013	Página 7 de 20	Comité de Calidad

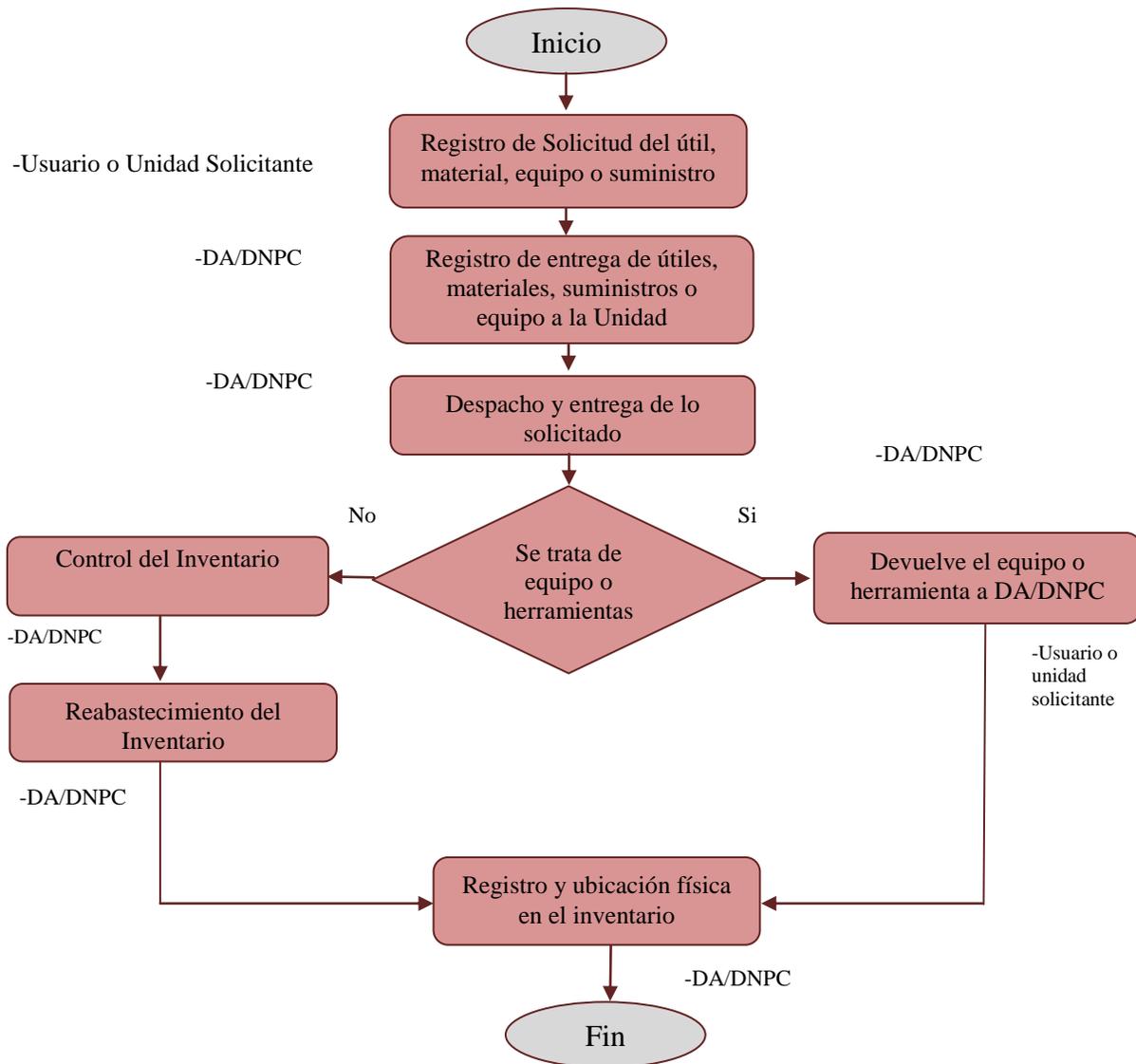


Universidad Tecnológica de Panamá
Manual de Calidad de la
Dirección Nacional de Proveduría y Compras



Sistema de Gestión de la Calidad

Diagrama 5. Proceso de Abastecimiento de Equipos, Útiles, Materiales, y Suministros a las Unidades (DUTP-DNPC-05-2012)



DNPC: Dirección Nacional de Proveduría y Compras, DA: Departamento de Almacén

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por
S-04	01	15/1/2013	Página 8 de 20	Comité de Calidad



Universidad Tecnológica de Panamá

Manual de Calidad de la Dirección Nacional de Proveduría y Compras



Sistema de Gestión de la Calidad

Para realizar los procesos claves de manera efectiva se han descritos los procedimientos e instructivos necesarios, los cuales se listan en las siguientes tablas 2 y 3.

Tabla 2. Lista de Procedimientos

Nº	Departamento o Sección	Codificación	Nombre del Procedimiento
1.	Atención a Proveedores	PCUTP-DNPC-AP1-2012	Procedimiento de Requisición
2.	Departamento de Compras Menores, Seguimiento y Control	PCUTP-DNPC-DCMSC1-2012	Procedimiento de Selección de Contratista para Contratación Menor de B/1,000.00
3.		PCUTP-DNPC-DCMSC2-2012	Procedimiento de Selección de Contratista para Contratación Menor de B/1,000.00 a B/3,000.00
4.		PCUTP-DNPC-DCMSC3-2012	Procedimiento de Selección de Contratista para Contratación Menor de B/3,000.00 a B/30,000.00
5.	Departamento de Licitaciones	PCUTP-DNPC-DL1-2012	Procedimiento para Licitación Pública
6.		PCUTP-DNPC-DL2-2012	Procedimiento para Licitación por Mejor Valor
7.		PCUTP-DNPC-DL3-2012	Procedimiento de Contratación Directa
8.	Departamento de Compras Menores, Seguimiento y Control	PCUTP-DNPC-DCMSC4-2012	Procedimiento para Compras por Convenio Marco-Viajes Internacionales
9.		PCUTP-DNPC-DCMSC5-2012	Procedimiento de Recorrido de Orden de Compra
10.		PCUTP-DNPC-DCMSC6-2012	Procedimiento para los Contratos
11.		PCUTP-DNPC-DCMSC7-2012	Procedimiento de Ajuste de Orden de Compra
12.		PCUTP-DNPC-DCMSC8-2012	Procedimiento de Solicitud de Prorrogas
13.		PCUTP-DNPC-DCMSC9-2012	Procedimiento para Exoneración Pecuniaria
14.		PCUTP-DNPC-DCMSC10-2012	Procedimiento de Liquidación y Exoneración de Aduanas
15.		PCUTP-DNPC-DCMSC11-2012	Procedimiento de Internación Temporal
16.		PCUTP-DNPC-DCMSC12-2012	Procedimiento de Recepción, Distribución y Archivo de la Documentación
17.		Departamento de Almacén	PCUTP-DNPC-DA1-2012
18.	PCUTP-DNPC-DA2-2012		Procedimiento para el Reabastecimiento de Útiles, Materiales y Suministros
19.	PCUTP-DNPC-DA3-2012		Procedimiento para el Reabastecimiento de Formularios Impresos
20.	PCUTP-DNPC-DA4-2012		Procedimiento de Recepción de Bienes, Materiales y Suministros
21.	PCUTP-DNPC-DA5-2012		Procedimiento de Registro y Generación de Comprobante de Recepción
22.	PCUTP-DNPC-DA6-2012		Procedimiento de Almacenaje de Bienes, Materiales y Suministros

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por
S-04	01	15/1/2013	Página 9 de 20	Comité de Calidad



Universidad Tecnológica de Panamá
Manual de Calidad de la
Dirección Nacional de Proveduría y Compras



Sistema de Gestión de la Calidad

Tabla 2. Lista de Procedimientos

Nº	Departamento o Sección	Codificación	Nombre del Procedimiento
23.	Departamento de Almacén	PCUTP-DNPC-DA7-2012	Procedimiento de Registro y Entrega de Bienes, Materiales, Suministros y Servicios
24.		PCUTP-DNPC-DA8-2012	Procedimiento de Solicitud de Útiles, Materiales y Suministros
25.		PCUTP-DNPC-DA9-2012	Procedimiento de Registro y Generación del Comprobante de Entrega de Útiles, Materiales y Suministros
26.		PCUTP-DNPC-DA10-2012	Procedimiento de Despacho y Entrega de Útiles, Materiales y Suministros
27.		PCUTP-DNPC-DA11-2012	Procedimiento De Multa Por Incumplimiento
28.		PCUTP-DNPC-DA12-2012	Procedimiento de Reemplazo de Equipos, Mobiliarios o Artículos por Garantía
29.		PCUTP-DNPC-DA13-2012	Procedimiento para Reparación de Equipos y Mobiliarios
30.		PCUTP-DNPC-DA14-2012	Procedimiento de Control de Inventario de Útiles, Materiales y Suministro
31.		PCUTP-DNPC-DA15-2012	Procedimiento para el Descarte de Útiles, Materiales Y Suministro
32.		PCUTP-DNPC-DA16-2012	Procedimiento para la Asignación de Placas de Inventario a los Equipos, Mobiliarios o Artículos
33.		PCUTP-DNPC-DA17-2012	Procedimiento para el Envío y Recibo de Valijas
34.		PCUTP-DNPC-DA18-2012	Procedimiento para el Manejo y Control de Documentos
35.		PCUTP-DNPC-DA19-2012	Procedimiento de Entrega de Equipo y/o Herramientas
36.		PCUTP-DNPC-DA20-2012	Procedimiento de Entrega de Materiales de Mantenimiento y Construcción
37.		PCUTP-DNPC-DA21-2012	Procedimiento de Equipo y/o Herramienta Defectuosa o Dañada Custodiada por el Almacén
38.		PCUTP-DNPC-DA22-2012	Procedimiento de Abastecimiento de Combustible para los Equipos en el Almacén de Tocumen

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por
S-04	01	15/1/2013	Página 10 de 20	Comité de Calidad



Universidad Tecnológica de Panamá

Manual de Calidad de la Dirección Nacional de Proveduría y Compras



Sistema de Gestión de la Calidad

Tabla 3. Lista de Instructivos

Nº	Departamento o Sección	Codificación	Nombre del Instructivo	Nivel de Supervisión
1.	Departamento de Compras Menores, Seguimiento y Control	IC-UTP-DNPC-DCMSC1-2012	Instructivo para Compra por Convenio Marco	Director (a) y Sub-Director(a)
2.		IC-UTP-DNPC-DCMSC2-2012	Instructivo para la Confección de la Orden de Compra en el SIPAF	Director (a) y Sub-Director(a)
3.	Departamento de Licitaciones	IC-UTP-DNPC-DL1-2012	Instructivo para Registrar Actos Públicos	Director (a) y Sub-Director (a)
4.		IC-UTP-DNPC-DL2-2012	Instructivo para la Confección de la Orden de Compra en el SIAF	Director (a) y Sub-Director (a)
5.		IC-UTP-DNPC-DL3-2012	Instructivo de Evaluación de Actos Públicos para las Comisiones Evaluadoras	Director (a) y Sub-Director (a)
6.	Comité de Calidad	IC-UTP-DNPC-CC1-2012	Instructivo para Seguimiento y Medición en el Sistema de Gestión de la Calidad	Director (a) y Sub-Director (a)

Nota: Para ver la interacción de los procedimientos requeridos para llevar a cabo los procesos claves remitirse al Mapa de Procedimientos para la Adquisición de Bienes, Materiales, Suministros y Servicios y al Mapa de Procedimientos para la Recepción, Almacenaje y Distribución de los Bienes, Materiales, Suministros y Servicios descritos en el Manual de Procedimientos de la Dirección Nacional de Proveduría y Compras.

Tabla 4. Lista de Diagramas

Nº	Codificación	Nombre del Diagrama	Ubicación
1.	DUTP-DNPC-01-2012	Mapa de Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección Nacional de Proveduría y Compras	Manual de Calidad de la Dirección Nacional de Proveduría y Compras
2.	DUTP-DNPC-02-2012	Proceso de Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad	
3.	DUTP-DNPC-03-2012	Proceso de Planificación y Comunicación Estratégica	
4.	DUTP-DNPC-04-2012	Proceso de Compra de Bienes, Materiales, Suministros y Servicios a las Unidades	
5.	DUTP-DNPC-05-2012	Proceso de Abastecimiento de Útiles, Materiales, Equipos y Suministros a las Unidades	
6.	DUTP-DNPC-06-2012	Proceso de Gestión del Recurso Humano de la Dirección Nacional de Proveduría y Compras	
7.	DUTP-DNPC-07-2012	Proceso Gestión de Mantenimiento de Infraestructura y Equipo de la Dirección Nacional de Proveduría y Compras	
8.	DUTP-DNPC-08-2012	Mapa de Procedimientos para la Adquisición de Bienes, Materiales, Suministros y Servicios	Manual de Procedimientos de la Dirección Nacional de Proveduría y Compras
9.	DUTP-DNPC-09-2012	Mapa de Procedimientos para la Recepción, Almacenaje y Distribución de los Bienes, Materiales, Suministros y Servicios	

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por
S-04	01	15/1/2013	Página 11 de 20	Comité de Calidad



Universidad Tecnológica de Panamá

Manual de Calidad de la Dirección Nacional de Proveduría y Compras



Sistema de Gestión de la Calidad

C. Procesos de Apoyo:

- Gestión para la adquisición de bienes, materiales, útiles y servicios a nivel interno: Son solicitadas según lo descrito en proceso de compras para la sección S-07 de este Manual de Calidad, y según se describe en el Diagrama 4. También se realizan las solicitudes de los útiles y materiales en existencia al Departamento de Almacén. (Ver Procedimiento de Solicitud de Útiles, Materiales y Suministros del Manual de Procedimientos de la Dirección Nacional de Proveduría y Compras).
- Gestión del Recurso Humano: La gestión del recurso humano se ha dividido en tres áreas las cuales se describen a continuación.

Contratación de personal (nuevo):

- a) La Dirección Nacional de Proveduría y Compras manifiesta la necesidad de un colaborador nuevo mediante nota dirigida a la Vicerrectoría Administrativa, la cual remitirá dicha solicitud a Rectoría.
 - El documento debe contener la información sobre las competencias mínimas que debe reunir el candidato para el puesto vacante.
 - Para ello debe definir con claridad el perfil y descripción del puesto (verificarlo con la sección de selección y reclutamiento de la Dirección General de Recursos Humanos), con el propósito de que cumpla con la necesidad de la Dirección.
- b) Finalmente la Dirección General de Recursos humanos hará la búsqueda adecuada y aplicará las pruebas correspondientes al respecto (según sus procedimientos) y la Dirección Nacional de Proveduría y Compras realizará la entrevista final para corroborar que se cumple con un personal idóneo para el puesto vacante.
- c) La información que se genere de la entrevista, así como la solicitud a través de nota con las competencias requeridas del colaborador quedará archivada en el expediente del nuevo colaborador, que reposa en los archivos de la Dirección General de Recursos Humanos.

Capacitación y reforzamiento:

- a) La Dirección Nacional de Proveduría y Compras, con la información suministrada por los jefes de los Departamentos correspondientes, determina la necesidad de capacitación o reforzamiento de conocimientos, propios de las funciones del colaborador en particular, y realiza la solicitud a la Dirección General de Recursos Humanos, Dirección de General de Contrataciones Públicas u otra entidad según la necesidad del colaborador.
- b) El colaborador recibe la capacitación o reforzamiento requerido para el

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por
S-04	01	15/1/2013	Página 12 de 20	Comité de Calidad



Universidad Tecnológica de Panamá

Manual de Calidad de la Dirección Nacional de Proveduría y Compras



Sistema de Gestión de la Calidad

mejoramiento de las funciones y tareas que son afines a su labor, y que revierten en beneficio de la Dirección.

- c) Si se trata de personal existente o nuevo, el mismo es evaluado a fin de poder detectar las necesidades que tiene el personal en cuanto a capacitación y reforzamiento de las tareas asignadas.

Evaluación de Capacitación:

- a) La Dirección puede aplicar dos métodos para verificar el resultado de la capacitación o reforzamiento dada al colaborador:
- Solicitar informe del conocimiento recibido por el colaborador y la sugerencia de cómo se aplicaría para el desarrollo de la sección o departamento. El jefe debe realizar seguimiento de su cumplimiento y colocarlo en el expediente del colaborador.
 - Verificar a través de una evaluación que refleje el rendimiento generado ante los nuevos conocimientos recibidos en donde se pueda medir el mismo, con el comentario final del jefe inmediato que solicitó la capacitación. Para lo cual se utilizará el modelo de evaluación mostrado a continuación a fin de garantizar que hayan sido en beneficio de las labores que desarrolla este personal dentro de la Dirección.
 - De estos informes debe reposar copia en el expediente del colaborador.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por
S-04	01	15/1/2013	Página 13 de 20	Comité de Calidad



Universidad Tecnológica de Panamá

Manual de Calidad de la Dirección Nacional de Proveduría y Compras



Sistema de Gestión de la Calidad

EVALUACIÓN DE RESULTADOS EN EL COLABORADOR POR LA CAPACITACIÓN RECIBIDA ECA-DNPC-01-2012

NOMBRE DEL COLABORADOR:

CARGO:

NOMBRE DEL JEFE DEL DEPARTAMENTO O SECCIÓN:

DEPARTAMENTO O SECCIÓN:

TEMA DE LA CAPACITACIÓN:

FECHA DE LA CAPACITACIÓN:

I-PARTE. Encierre en círculo la opción que mejor responde a las siguientes preguntas:

ETAPA 1 REQUERIMIENTO DE APRENDIZAJE: Pre-Test (Antes de iniciar la capacitación):

1. Conocimiento que tiene sobre el tema del curso: Mucho Moderado Poco Ninguno
2. Este tema es aplicable en su trabajo: Si No
3. Tiene alguna actividad o proyecto actual con el cual pueda desarrollar esta herramienta: Si No

ETAPA 2 APRENDIZAJE: Post-Test (Al final de la capacitación, informe del conocimiento recibido):

4. Conocimiento que tiene sobre el tema del curso: Mucho Moderado Poco Ninguno
5. Este tema es aplicable en su trabajo: Si No
6. Tiene alguna actividad o proyecto actual con el cual pueda desarrollar esta herramienta: Si No

ETAPA 3 GRADO DE SATISFACCIÓN (Se mide al final de la capacitación):

7. Se siente satisfecho con lo aprendido: Si No
8. Calificación de la metodología utilizada: Excelente Apropriadada Poco Apropriadada Inapropiada
9. Calificación de los materiales utilizados: Excelente Bueno Regular Deficiente
10. El curso es acorde con lo hace en su trabajo: Si No
11. El curso le proporcionó herramientas o métodos para aplicar en su trabajo: Si No

II PARTE. Encierre en círculo la opción que mejor responde a las siguientes preguntas:

FECHA:

ETAPA 4 RESULTADOS RELATIVOS AL DESEMPEÑO EN EL LUGAR DE TRABAJO (Semanas después de recibida la capacitación-Seis Semanas Después/tiempo sugerido):

12. Desempeño del colaborador después de tomado el curso o capacitación:
Muy Satisfactorio Satisfactorio Poco Satisfactorio
13. Cómo ha implementado el colaborador el conocimiento adquirido a fin de mejorar su desempeño en el lugar de trabajo: Eficazmente Moderadamente No lo Aplica
14. Áreas específicas donde el colaborador ha aplicado el conocimiento adquirido en el lugar de trabajo:
Atención al Cliente Procesos Operativos(Servicios) Tecnología Gestión Administrativa

ETAPA 5 IMPACTO A NIVEL DE LA ORGANIZACIÓN (Seis meses después de la capacitación/tiempo sugerido):

FECHA:

15. Desempeño del colaborador en términos del cumplimiento con los objetivos de la unidad:
Muy Satisfactorio Satisfactorio Poco Satisfactorio
16. Comparación del desempeño antes y después de la capacitación:
Muy Satisfactorio Satisfactorio Poco Satisfactorio

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por
S-04	01	15/1/2013	Página 14 de 20	Comité de Calidad



Universidad Tecnológica de Panamá
Manual de Calidad de la
Dirección Nacional de Proveduría y Compras



Sistema de Gestión de la Calidad

Criterios a considerar para la aplicación del modelo de Evaluación de Resultados en el Colaborador por la Capacitación Recibida

- a) El representante de Calidad de la DNPC o la persona que éste designe será responsable de distribuir y recopilar las evaluaciones, las cuales serán entregadas al representante de calidad como registro de evaluación por la capacitación impartida al colaborador.
- b) **I Parte. Etapa 1:** Solicitar al expositor **previamente**, dar unos minutos para que los participantes puedan completar esta etapa.
- c) **I Parte. Etapa 2 y 3:** Al finalizar la capacitación se debe indicar a los participantes completar estas etapas y entregar la hoja de evaluación a la persona asignada para recopilar las evaluaciones.
- d) **II Parte. Etapa 4 y 5:** Estas etapas será realizada por el Representante de Calidad de la DNPC o Jefe del Departamento o Sección.
- e) Estas evaluaciones deberán ser reportadas a la Dirección y adjuntadas al expediente del colaborador.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por
S-04	01	15/1/2013	Página 15 de 20	Comité de Calidad

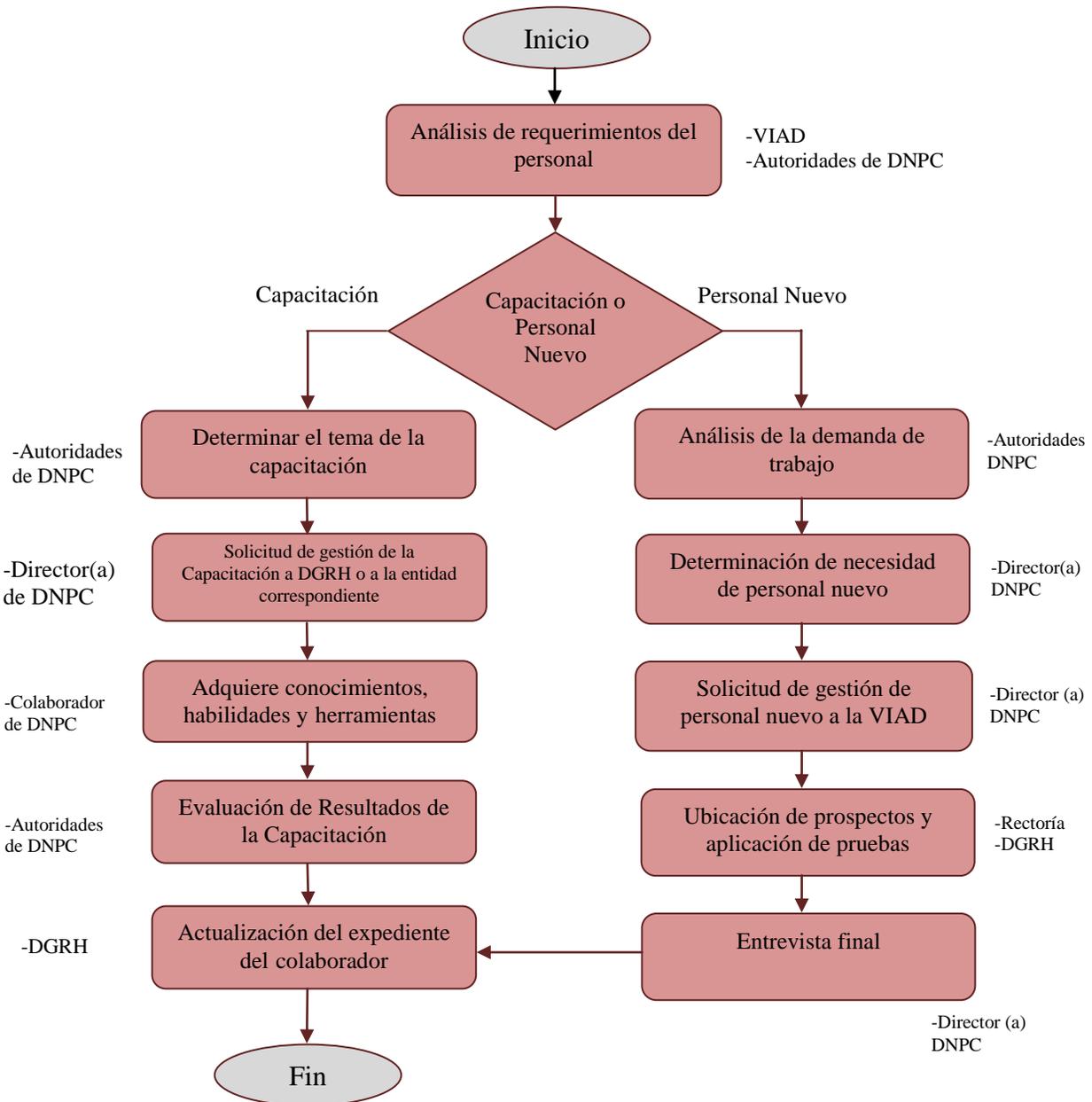


Universidad Tecnológica de Panamá
Manual de Calidad de la
Dirección Nacional de Proveeduría y Compras



Sistema de Gestión de la Calidad

Diagrama 6. Proceso de Gestión del Recurso Humano de la Dirección Nacional de Proveeduría y Compras (DUTP-DNPC-06-2012)



DNPC: Dirección Nacional de Proveeduría y Compras, DGRH: Dirección General de Recursos Humanos

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por
S-04	01	15/1/2013	Página 16 de 20	Comité de Calidad

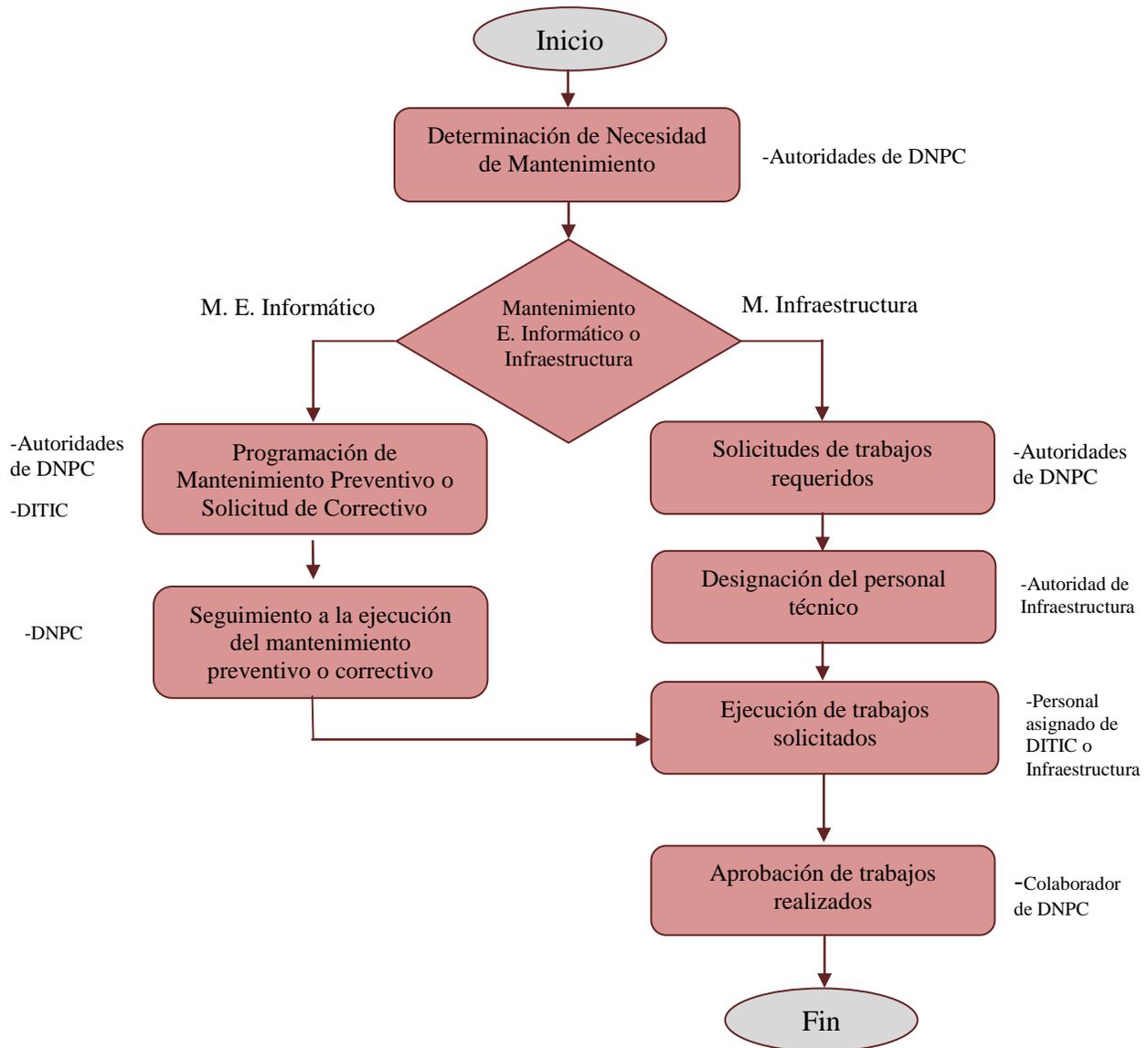


Universidad Tecnológica de Panamá
Manual de Calidad de la
Dirección Nacional de Proveduría y Compras



Sistema de Gestión de la Calidad

Diagrama 7. Proceso Gestión de Mantenimiento de Infraestructura y Equipo de la Dirección Nacional de Proveduría y Compras (DUTP-DNPC-07-2012)



DNPC: Dirección Nacional de Proveduría y Compras, DITIC: Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones
 M: Mantenimiento M.E: Mantenimiento de Equipo

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por
S-04	01	15/1/2013	Página 17 de 20	Comité de Calidad



Universidad Tecnológica de Panamá

Manual de Calidad de la Dirección Nacional de Proveduría y Compras



Sistema de Gestión de la Calidad

- Gestión de Mantenimiento de Infraestructura y Equipo: Dentro de este proceso está la gestión de mantenimiento con las siguientes unidades:
 - a) **Dirección General de Ingeniería y Arquitectura:** El mantenimiento correctivo se solicita través del formulario **Solicitud de Servicios** los cuales se archivan en folder de solicitudes de servicios a esta Dirección. Para el caso de las solicitudes pendientes se lleva en fólder con ésta identificación a fin de darle seguimiento a los que no se han realizado por parte del colaborador designado.
 - b) **Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones (DITIC):** En coordinación con esta Dirección la DNPC realiza programación anual del mantenimiento de hardware y software. La solicitud, seguimiento y aprobación final del mantenimiento correctivo recibido se lleva a través de SHDITIC.
Nota: SHDITIC (HelpDesk DITIC - UTP): es un sistema que automatiza las solicitudes que hacen las diferentes Direcciones / Departamentos de la UTP hacia DITIC. Basado en arquitectura Web, que cuenta con diferentes características para el manejo de las solicitudes antes mencionadas. (Información proporcionada por DITIC).

Por parte de Unidades externas a la DNPC se reciben como procesos de apoyo los siguientes:

- Gestión Presupuestaria: Realizada por la Dirección de Presupuesto.
- Gestión Financiera: Realizada por la Dirección de Finanzas.
- Gestión de Aprobación Dirección Administrativa: Realizada por la Dirección Administrativa.
- Gestión de Aprobación Rectoría: Realizada por Rectoría.
- Gestión de Fiscalización: Realizada por Control Fiscal.
- Gestión Legal: Realizada por la Dirección de Asesoría Legal.
- Gestión de Seguimiento a los Proyectos: Realizado por Oficina de Metas y las unidades correspondientes.

3. Referencias Normativas:

- Ley No. 22 de 27 de junio de 2006. Que regula la Contratación Pública y dicta otra disposición.
- Decreto Ejecutivo N° 366 de 28 de diciembre de 2006. “Por el cual se reglamenta la Ley 22 de 27 de junio de 2006 que regula la Contratación Pública y dicta otra disposición”
- Texto Único de la Ley 22 de 27 de Junio de 2006, Que regula la Contratación Pública. Con las Reformas Aprobadas por las Leyes 35 de 2006, 2 de 2007, 21 de 2008, 41 de 2008, 69 de 2009, 80 de 2009, 12 de 2010, 30 de 2010, 66 de 2010, 48 de 2011.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por
S-04	01	15/1/2013	Página 18 de 20	Comité de Calidad



Universidad Tecnológica de Panamá

Manual de Calidad de la Dirección Nacional de Proveeduría y Compras



Sistema de Gestión de la Calidad

4. Documentación

- *Política de Calidad y Objetivos de Calidad:* La política de calidad y objetivos de calidad se describen en la sección S-P de este Manual de Calidad.
- *Manual de Calidad:* Este manual de calidad incluye la descripción de los capítulos 4 al 8 de la Norma ISO 9001:2008, aplicadas a la Dirección Nacional de Proveeduría y Compras como documento de respaldo y referencia sobre las acciones que desarrolla esta Dirección con respecto a los requisitos establecidos para el Sistema de Gestión de Calidad.
- *Manual de Procedimientos:* La Dirección Nacional de Proveeduría y Compras tiene documentados los procedimientos que influyen con el logro de sus objetivos y con el mejor desarrollo de sus procesos.
- *Instructivos:* Como parte de la documentación se han incluido instructivos sobre algunas tareas específicas y de relevancia para el desarrollo de los procedimientos los cuales están descritos en el Manual de Procedimientos de la Dirección Nacional de Proveeduría y Compras.
- *Diagramas:* Se desarrollaron diagramas a fin de visualizar la interacción entre procesos y actividades dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección Nacional de Proveeduría y Compras, los cuales están descritos en este Manual de Calidad y en el Manual de Procedimientos.
- *Procedimientos requeridos por la Norma ISO 9001:2008:* Estos procedimientos han sido documentados en la Unidad de Calidad Institucional en el Manual de Procedimientos de la Unidad de Calidad Institucional y son implementados en la Dirección Nacional de Proveeduría y Compras como parte del Sistema de Gestión de Calidad, a fin de que se establezcan como referencia para la ejecución de los mismos. Se incluyen en estos procedimientos los siguientes:
 - Procedimiento para el Control de Documentos
 - Procedimientos para el Control de Registros
 - Procedimiento para el Control del Producto/Servicio No Conforme
 - Procedimiento para Acciones Correctivas y Preventivas
 - Procedimiento para Auditoría Interna

5. Registro de Modificaciones a esta Sección

Página	Descripción de Modificaciones	Revisión	Fecha
-----0-----	-----0-----	-----0-----	-----0-----

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por
S-04	01	15/1/2013	Página 19 de 20	Comité de Calidad



Universidad Tecnológica de Panamá
Manual de Calidad de la
Dirección Nacional de Proveduría y Compras



Sistema de Gestión de la Calidad

Actividad	Responsable	Nombre	Firma	Fecha
Documentado por:	Comité de Calidad	Rouxana Young		1/10/2012
		Andrés Ortíz		22/05/2012
		Betsy Espinosa		22/05/2012
		Maricriz Villagra		22/05/2012
		Saturnino Huertas		22/05/2012
	Jefa del Departamento de Licitaciones	Eyra de Vivero		22/05/2012
	Jefa de la Sección de Atención de Actos Públicos	Daira Cáceres		22/05/2012
	Sub-Directora DNPC	Nellys Murgas		22/05/2012
Ex Jefa de la Sección de Compras Menores	Marlene Vásquez		22/05/2012	
Revisado por:	Directora de DNPC	Ninfa Caballero		29/11/2012
	Jefa del Departamento de Compras Menores, Seguimiento y Control	Betsy Espinosa		28/11/2012
	Sub-Directora de DNPC	Nellys Murgas		28/11/2012
	Jefa del Departamento de Licitaciones	Eyra de Vivero		28/11/2012
	Asist. De Calidad Institucional	Rouxana Young		06/12/2012
	Coord. Calidad Inst.	Cecibel Torres		10/12/2012
Aprobado por:	Directora de DIPLAN	Delva Batista		
	Directora de DNPC	Ninfa Caballero		

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por
S-04	01	15/1/2013	Página 20 de 20	Comité de Calidad