



# Universidad Tecnológica de Panamá

## Manual de Calidad de la Dirección Nacional de Proveduría y Compras



### Responsabilidad de la Autoridad

#### Propósito

Describir los compromisos y responsabilidades de las Autoridades de la Dirección Nacional de Proveduría y Compras para la implementación, seguimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

#### Responsabilidad

Las autoridades de la Dirección Nacional de Proveduría y Compras con su liderazgo son responsables de asegurar que el personal se comprometa con el desarrollo, implementación y la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

#### Requisitos

##### **1. Compromiso de la Dirección**

Las autoridades de la Dirección Nacional de Proveduría y Compras muestran su compromiso a través de:

- Comunicar a los colaboradores la importancia de satisfacer y exceder las expectativas de los clientes, así como también cumplir con los requisitos legales y reglamentarios,
- Implementar la política de Calidad Institucional, política de calidad de DNPC y los objetivos de calidad,
- Llevar a cabo las revisiones correspondientes al Sistema de Gestión de la Calidad anualmente o según se requiera,
- Proporcionar los recursos y herramientas necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

##### **2. Enfoque al Cliente**

Las autoridades de la Dirección Nacional de Proveduría y Compras por medio de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad han determinado la importancia de aumentar la satisfacción del cliente determinando y cumpliendo sus requisitos, a través de la medición de la satisfacción por el servicio recibido que se especifica en la sección S-08 de este Manual de Calidad.

##### **3. Política de Calidad**

La política de calidad de la Dirección Nacional de Proveduría y Compras está alineada con la política de calidad Institucional.

La política de calidad Institucional y la política de calidad de la DNPC aparecen en la sección de política S-P de este Manual de la Calidad.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por
S-05	01	15/1/2013	Página 1 de 6	Comité de Calidad



# Universidad Tecnológica de Panamá

## Manual de Calidad de la Dirección Nacional de Proveeduría y Compras



### Responsabilidad de la Autoridad

La política de calidad de la DNPC y la Institucional son divulgadas y comprendidas entre todos los colaboradores de la Dirección Nacional de Proveeduría y Compras.

#### 4. Planificación

##### Objetivos de la Calidad

Los objetivos de calidad, aparecen en la sección de política de este manual, establecidos para cumplir con los requisitos del cliente y reglamentarios en el servicio que ofrece la Dirección Nacional de Proveeduría y Compras.

##### Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

- Se han definido los procesos necesarios para el logro de los objetivos propuestos (Sección S-04) y se toman acciones a fin de garantizar que se logren los objetivos trazados y la mejora continua,
- Se han establecido las interacciones entre los procesos de la Dirección Nacional de Proveeduría Compras (S-04),
- Se han establecido métodos de control a fin de garantizar la efectividad de los procesos (S-08),
- La Dirección se asegura de que cada proceso cuente con los recursos necesarios (S-06),
- Se identifican los recursos necesarios y se planean las actividades requeridas para cumplir con los clientes en el desarrollo de los procesos (S-07),
- Se identifican los requerimientos para llevar a cabo los procesos, en cada una de las etapas de los procesos a fin de que se puedan controlar para cumplir con las expectativas del cliente, tomando en consideración los criterios para su aceptación, las herramientas para su medición y los registros para su control (S-07 y S-08).

#### 5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

##### Responsabilidad y Autoridad

La Dirección Nacional de Proveeduría y Compras define y comunica las responsabilidades a través de las funciones establecidas para cada área de esta Dirección. Las autoridades están establecidas a través de la Dirección y Sub-Dirección como principales. Esta Dirección pertenece a la Vicerrectoría Administrativa.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por
S-05	01	15/1/2013	Página 2 de 6	Comité de Calidad



# Universidad Tecnológica de Panamá

## Manual de Calidad de la Dirección Nacional de Proveeduría y Compras



### Responsabilidad de la Autoridad

#### Representante de la Dirección y Comité de Calidad

En la Dirección Nacional de Proveeduría y Compras se ha organizado el Comité de Calidad liderizado por el representante de la Dirección, los cuales son responsables de realizar acciones destinadas a poder cumplir con los requisitos que establece la Norma ISO 9001:2008, incluyendo las siguientes responsabilidades:

- Asegurarse de establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad. (Norma ISO Requisito 5.5.5 Representante de la Dirección).
- Informar a la alta dirección (Dirección Nacional de Proveeduría y Compras) sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora. (Norma ISO Requisito 5.5.5 Representante de la Dirección).
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la Dirección Nacional de Proveeduría y Compras. (Norma ISO Requisito 5.5.5 Representante de la Dirección).
- Puede incluir de ser necesario relaciones con partes externas a la Dirección Nacional de Proveeduría y Compras sobre asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad. (Norma ISO Requisito 5.5.5 Representante de la Dirección).
- Propiciar la integración de los miembros de la Dirección Nacional de Proveeduría y Compras en las acciones necesarias para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

*(Ver Anexo 1: Compromiso del Comité de Calidad)*

#### Comunicación Interna:

El proceso de comunicación interna en la Dirección Nacional de Proveeduría y Compras sigue con los lineamientos de proveer canales óptimos de comunicación con los colaboradores a fin de poder suministrar la información que se requiera y con la mejor disposición, para que cada función sea desarrollada para el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad implementado en la Dirección Nacional de Proveeduría y Compras. En la sección S-04 de este Manual de Calidad se establecen los medios para llevar a cabo la comunicación a nivel interno de la Dirección.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por
S-05	01	15/1/2013	Página 3 de 6	Comité de Calidad



# Universidad Tecnológica de Panamá

## Manual de Calidad de la Dirección Nacional de Proveduría y Compras



### Responsabilidad de la Autoridad

#### 6. Revisión por las Autoridades

##### Generalidades:

Se establece que una vez al año mínimo, la Dirección revise y evalúe el Sistema de Gestión de la Calidad, a fin de determinar si se requieren ajustes, modificaciones, actualizaciones o cambios.

Las revisiones que realizan las autoridades tienen como propósito disponer de información para la planificación del SGC y para la mejora continua, ya que éstas proveen de la información que se necesita para la toma de decisiones. Entre los documentos que se utilizan para estas revisiones que realizan las autoridades de la Dirección Nacional de Proveduría y Compras incluyen: evaluaciones de calidad como las encuestas de calidad para los usuarios y proveedores de los servicios, autoevaluaciones de calidad aplicadas al personal de la Dirección, resultado del seguimiento a los procesos, quejas, sugerencias y auditorías internas.

El registro de las acciones que se establecerán como resultado de la revisión por las autoridades al Sistema de Gestión de la Calidad, se establecen en el documento Plan de Acción de Mejoras como Resultado de la Revisión por la Dirección. (**Ver Anexo 2: Plan de Acción de Mejoras como Resultado de la Revisión por la Dirección**).

##### Información de Entrada para la Revisión

La revisión por la Dirección se basa principalmente en los siguientes aspectos:

- Información de satisfacción y quejas de los clientes,
- Desempeño de los procesos y la conformidad del servicio,
- Resultado de auditorías internas de calidad,
- Estado de acciones preventivas y correctivas,
- Acciones en cuanto a anteriores revisiones,
- Cambios que puedan afectar el Sistema de Gestión de la Calidad, y
- Recomendaciones para mejoras.

Las revisiones serán realizadas en coordinación con la Unidad de Calidad Institucional, a fin de llevar el seguimiento y verificar el cumplimiento con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

##### Resultados de la Revisión

Del resultado de la revisión las acciones tomadas están enfocadas a lo siguiente:

- Mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad,
- Mejorar el servicio considerando los requisitos de los clientes,
- Mejorar el desarrollo y resultado de los procesos,
- Proveer recursos.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por
S-05	01	15/1/2013	Página 4 de 6	Comité de Calidad



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



**Responsabilidad de la Autoridad**

**7. Anexos:**

Nº	Documento	Código actual	Código anterior
1	Compromiso del Comité de Calidad	CCC-UTP-DNPC-2012	----0----
2	Plan de Acción de Mejoras como Resultado de la Revisión por la Dirección	FCUTP-DNPC-CC1-2012	----0----

**8. Registro de Modificaciones a esta Sección**

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

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por
S-05	01	15/1/2013	Página 5 de 6	Comité de Calidad



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



**Responsabilidad de la Autoridad**

Actividad	Responsable	Nombre	Firma	Fecha
<b>Documentado por:</b>	Comité de Calidad	Rouxana Young		26/06/2012
		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	
<b>Revisado por:</b>	Jefe del Departamento de Almacén	Saturnino Huertas		06/12/2012
	Sección de Confección de Pliego de Cargos y Asesoría Técnica. Departamento de Licitaciones	Andrés Ortíz		07/12/2012
	Asistente de Calidad Institucional	Rouxana Young		10/12/2012
	Coord. Calidad Inst.	Cecibel Torres		10/12/2012
<b>Aprobado por:</b>	Directora de DIPLAN	Delva Batista		
	Directora de DNPC	Ninfa Caballero		

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por
S-05	01	15/1/2013	Página 6 de 6	Comité de Calidad