



# Universidad Tecnológica de Panamá

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



### Medición, Análisis y Mejora

#### Propósito

Describir las actividades de medición y asegurar su análisis para la toma de decisiones que permitan la mejora de los procesos en la Dirección Nacional de Proveduría y Compras (DNPC).

#### Responsabilidad

Es responsabilidad de la (s) autoridad (es) y comité de calidad de la Dirección Nacional de Proveduría y Compras, garantizar que se realice el seguimiento y medición al Sistema de Gestión de la Calidad que permitan detectar oportunidades de mejora que propicien la eficacia de los procesos y su mejora.

#### 1. Generalidades

En la Dirección Nacional de Proveduría y Compras se implementan los procesos necesarios para el seguimiento, medición, análisis y mejora dirigidos hacia lograr la conformidad de los servicios, vinculados al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y la mejora continua de su eficacia. Este monitoreo o seguimiento se realiza con el seguimiento a la satisfacción del cliente, auditorías internas, seguimiento a los procesos y revisión por parte de la dirección.

Las acciones o métodos requeridos para el seguimiento y medición se han descrito en el Instructivo para Seguimiento y Medición en el Sistema de Gestión de la Calidad donde se describen lineamientos para su ejecución y la periodicidad establecida para aplicación de cada una.

#### 2. Seguimiento y Medición

##### Satisfacción del cliente o usuario

Se han establecido métodos de medición que permitan obtener información sobre la percepción de los clientes o usuarios internos por el servicio recibido de la Dirección Nacional de Proveduría y Compras, los cuales incluyen: encuestas de satisfacción, quejas o sugerencias recibidas de los clientes por medio del buzón de sugerencias según Procedimiento de Administración de Buzones de Sugerencias y/o Quejas (PCUTP-DAIT-01-2011) de la Dirección de Auditoría Interna y Transparencia.

##### Auditoría interna

Se llevan a cabo auditorías internas de calidad a fin de determinar el cumplimiento de lo planificado, de lo establecido para el sistema de gestión de la calidad por parte de la Dirección Nacional de Proveduría y Compras y de los requerimientos establecidos por las leyes nacionales y por la Institución.

##### Seguimiento y Medición de los Procesos

Los procesos dentro del Sistema de Gestión de la Calidad incluyen los siguientes:

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por
S-08	01	16/1/2013	Página 1 de 5	Comité de Calidad



# Universidad Tecnológica de Panamá

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



### Medición, Análisis y Mejora

estratégico, clave y de apoyo, tal como se describe en la sección S-04 de este Manual de Calidad.

A fin de realizar el seguimiento a los procesos se han identificado algunos métodos que permitirán medir la capacidad de los procesos, para alcanzar los resultados planificados.

#### Seguimiento y Medición del servicio

Como parte del seguimiento y medición del servicio que se realiza en la Dirección Nacional de Proveduría y Compras, a fin de poder garantizar que se entregue el servicio de acuerdo a los requisitos solicitados se realizan las siguientes verificaciones durante los procesos:

- De Compra de Bienes, Materiales, Suministros y Servicios a las Unidades: Desde el momento de la confección de la solicitud de los renglones para la requisición, lo cual está registrado en el SIPAF y las especificaciones técnicas, lo cual queda registrado en el formulario correspondiente como parte del expediente ambos aspectos son verificados por el Oficial de Compras responsable. Lo especificado en las órdenes de compra es verificado y aprobado por la Dirección; finalmente, la entrega de lo solicitado según lo especificado en la orden de compra por el almacenista. De solicitarse cambios en las especificaciones o tiempos, ya sea por parte del proveedor, el usuario o la unidad es gestionado a través de la Dirección, comunicando por medio de nota a las partes interesadas que incluirán al proveedor, usuario o unidad y de contarse con la orden de compra refrendada los ajustes también son notificados al Departamento de Almacén.
- De Abastecimiento de Útiles, Materiales, Equipos y Suministros a las Unidades: Para las solicitudes de útiles, materiales y suministros del inventario perpetuo, el jefe del Departamento de Almacén revisa las solicitudes y la disponibilidad en el inventario, el oficial de control de suministro realiza el registro a fin de que se descuenta del inventario en el SIPAF, generando el comprobante de entrega correspondiente con el cual se verifica lo que se despachará para ser entregado a las unidades por el almacenista del área de despacho.

### 3. Control de Servicio No-Conforme

Al realizar el seguimiento y medición del servicio se pueden identificar aquellas solicitudes que en alguna manera no están cumpliendo con lo requerido. La manera en que se trata el servicio no conforme, es decir aquel que en alguna manera no cumple con los requisitos establecidos se describe en el Procedimiento para el Control del Producto/Servicio No Conforme (PCUTP-OCI-23-2011) documentado en el Manual de Procedimientos de Calidad Institucional. Entendiendo que para la Dirección Nacional de Proveduría y Compras el control es sobre el servicio que se brinda, como parte de los procesos anteriormente señalados.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por
S-08	01	16/1/2013	Página 2 de 5	Comité de Calidad



# Universidad Tecnológica de Panamá

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



### Medición, Análisis y Mejora

#### 4. Análisis de Datos

El análisis estadístico de los datos y el seguimiento en el desempeño de los procesos para la Dirección Nacional de Proveeduría y Compras se realiza entre el Comité de Calidad o jefes según se designe por parte de la DNPC y la Unidad de Calidad Institucional.

Los datos y resultados del análisis son el principal insumo para la toma de decisiones por parte de la Dirección y para el mejoramiento continuo del SGC. El análisis estadístico de la variabilidad de medidas tales como: calidad, tiempo de entrega, eficiencia, eficacia, niveles de satisfacción de los usuarios por el servicio recibido, cumplimiento con los requerimientos legales permiten tomar acciones para controlar el proceso, de igual manera ayudan al usuario a confiar en la efectividad del servicio recibido.

Se analizan datos provenientes de las siguientes herramientas descritas en el Instructivo de Seguimiento y Medición en el Sistema de Gestión de la Calidad:

- encuestas de calidad,
- medición de objetivos de calidad,
- controles,
- indicadores,
- quejas y sugerencias,
- evaluación a proveedores internos y externos,
- autoevaluación de calidad.

#### 5. Mejoramiento

##### 5.1 Mejoramiento continuo

La identificación de mejoras potenciales esta basada en métodos estadísticos y control de calidad.

El proceso de mejoramiento incluye las acciones tomadas a partir del **Plan de Acción de Mejoras como Resultado de la Revisión por la Dirección** que se menciona en la sección S-05 de este Manual de Calidad.

El proceso de mejoramiento incluye las acciones tomadas para dar respuesta a quejas, sugerencias y comentarios provenientes de los usuarios, según se describe en el Instructivo para Seguimiento y Medición en el Sistema de Gestión de la Calidad.

Los colaboradores también identifican oportunidades de mejora utilizando las autoevaluaciones de calidad, lo cual se describe en el Instructivo para Seguimiento y Medición en el Sistema de Gestión de la Calidad

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por
S-08	01	16/1/2013	Página 3 de 5	Comité de Calidad



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



**Medición, Análisis y Mejora**

**5.2 Acción correctiva y preventiva**

Dichas acciones se realizan de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento para Acciones Correctiva y Preventivas (PCUTP-OCI-24-2011) del Manual de Procedimientos de Calidad Institucional.

**Nota:** Los procedimientos del Manual de Procedimientos de Calidad Institucional constituyen una guía de referencia para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad de la DNPC, según se requiera dichos procedimientos podrían ser ajustados a procedimientos específicos de la DNPC según las necesidades del SGC de la DNPC.

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

<b>Página</b>	<b>Descripción de Modificaciones</b>	<b>Revisión</b>	<b>Fecha</b>
-----0-----	-----0-----	-----0-----	-----0-----

<b>Código</b>	<b>Revisión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página</b>	<b>Documentado por</b>
S-08	01	16/1/2013	Página 4 de 5	Comité de Calidad



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



**Medición, Análisis y Mejora**

Actividad	Responsable	Nombre	Firma	Fecha
<b>Documentado por:</b>	Comité de Calidad	Rouxana Young		15/10/2012
		Andrés Ortíz		29/05/2012
		Betsy Espinosa		29/05/2012
		Maricriz Villagra		29/05/2012
		Saturnino Huertas		29/05/2012
	Jefa del Departamento de Licitaciones	Eyra de Vivero		29/05/2012
	Jefa de la Sección de Atención de Actos Públicos	Daira Cáceres		29/05/2012
	Sub-Directora DNPC	Nellys Murgas		29/05/2012
	Ex Jefa de la Sección de Compras Menores	Marlene Vásquez		29/05/2012
<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		11/12/2012
<b>Aprobado por:</b>	Directora de DIPLAN	Delva Batista		
	Directora de DNPC	Ninfa Caballero		

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por
S-08	01	16/1/2013	Página 5 de 5	Comité de Calidad