



# Universidad Tecnológica de Panamá

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



### Sección de Política

#### DISTRIBUCIÓN

El Comité de Calidad con su Representante de Calidad para el Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección Nacional de Proveduría y Compras es responsable de mantener este Manual de Calidad, así como el de Procedimientos, formatos y registros en la Dirección de manera impresa y en digital a disposición de todo el personal.

En Calidad Institucional reposará una copia en digital completa de este Manual de Calidad y el Manual de Procedimientos.

En el curso normal de nuestras actividades no se anticipa que se requiera hacer copias de este Manual de Calidad para uso externo.

Solamente se podrán hacer copias de estos documentos o partes de ellos bajo la autorización de la Vicerrectoría Administrativa de la Universidad Tecnológica de Panamá, en cuyo caso se indicará que son copias no controladas.

#### AUTORIDADES RESPONSABLES

Vicerrectoría Administrativa  
Dirección Nacional de Proveduría y Compras

Dirección General de Planificación Universitaria  
Calidad Institucional

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



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



**Sección de Política**

**TABLA 1. ABREVIATURAS**

<b>ABREVIATURA</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
<b>UTP</b>	Universidad Tecnológica de Panamá
<b>DNPC</b>	Dirección Nacional de Proveduría y Compras
<b>DIPLAN</b>	Dirección General de Planificación Universitaria
<b>CI</b>	Calidad Institucional
<b>SGC</b>	Sistema de Gestión de la Calidad
<b>MC</b>	Manual de Calidad
<b>MP</b>	Manual de Procedimientos
<b>CC</b>	Comité de Calidad
<b>PCUTP</b>	Procedimiento de Calidad
<b>IC</b>	Instructivo
<b>FCUTP</b>	Formato de Calidad
<b>DUTP</b>	Diagrama de Calidad
<b>DGNTI</b>	Dirección General de Normas y Tecnología Industrial
<b>COPANIT</b>	Comisión Panameña de Normas Industriales y Técnicas
<b>ISO</b>	Organización Internacional para la Estandarización
<b>S</b>	Sección

**TABLA 2. CAPÍTULOS DEL MANUAL DE CALIDAD**

<b>SECCIÓN</b>	<b>REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001: 2008</b>
<b>S-P</b>	Sección de Política (Generalidades de la Unidad)
<b>S-04</b>	Sección de Sistema de Gestión de la Calidad (Requisito 4)
<b>S-05</b>	Sección de Responsabilidad de la Dirección (Requisito 5)
<b>S-06</b>	Sección de Gestión de los Recursos (Requisito 6)
<b>S-07</b>	Sección de Realización del Producto (Requisito 7)
<b>S-08</b>	Sección de Medición, Análisis y Mejora (Requisito 8)

<b>Código</b>	<b>Revisión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página</b>	<b>Documentado por</b>
S-P	01	15/1/2013	Página 2 de 11	Comité de Calidad



# Universidad Tecnológica de Panamá

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



### Sección de Política

## INTRODUCCIÓN

La Dirección Nacional de Proveeduría y Compras de la Universidad Tecnológica de Panamá, tiene el compromiso de asegurar que la gestión que desarrolla para la adquisición, recepción, almacenaje y distribución de bienes, materiales y servicios de la Institución, sea realizada en un marco de transparencia y cumpliendo con altos estándares de calidad, para lo cual ha de implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en base a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008. ISO (Organización Internacional para la Estandarización dedicada a promover normas y regulaciones internacionales).

Este Manual de Calidad de la Dirección Nacional de Proveeduría y Compras está dividido en secciones que corresponden a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad que establece la norma ISO 9001:2008. En cada sección se establecen las acciones necesarias para implantar los principios básicos del elemento del Sistema de Gestión de la Calidad que corresponde a la misma.

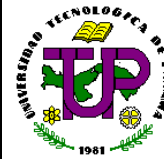
El propósito de este Manual es documentar el SGC, definiendo las acciones con sus responsables y la documentación de apoyo para el desarrollo de los procesos que forman parte de este SGC. Además es un documento de presentación del SGC de la Dirección Nacional de Proveeduría y Compras a sus clientes y partes interesadas, con lo cual busca asegurar la calidad del servicio que se ofrece.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por
S-P	01	15/1/2013	Página 3 de 11	Comité de Calidad



# Universidad Tecnológica de Panamá

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



### Sección de Política

#### POLÍTICA DE CALIDAD INSTITUCIONAL

“Satisfacer y exceder las expectativas de nuestros estudiantes y del personal administrativo, investigativo y docente; así como también de la comunidad en general, a través de planes de estudios actualizados, de investigación científica, de innovación tecnológica y de altos estándares de desempeño de sus procesos; mejorando así continuamente su funcionamiento de modo que la excelencia no sea un acto sino una disciplina en nuestra universidad.”\*

#### POLÍTICA DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PROVEEDURÍA Y COMPRAS

Brindar a nuestros clientes un servicio de calidad, basado en el cumplimiento de las contrataciones públicas del estado panameño, regulaciones institucionales y requisitos de la Norma ISO 9001:2008, promoviendo el desarrollo del personal y el mejoramiento continuo de nuestros servicios.\*\*\*

#### OBJETIVOS DE CALIDAD

- Aumentar la satisfacción de nuestros clientes, garantizando que se cumplan con los requisitos de calidad solicitados en sus bienes, materiales, suministros y servicios requeridos.
- Garantizar un seguimiento efectivo en la entrega de los bienes y servicios de los proveedores.
- Mantener un stock de útiles, materiales y suministros que permita contar con la disponibilidad de los mismos a todas las Unidades de la Institución, según lo permitan las regulaciones y lineamientos presupuestarios.
- Llevar a cabo la gestión de compras, recepción, almacenaje y distribución de los bienes y materiales asegurando la transparencia en cada uno de sus trámites.
- Propiciar un ambiente laboral donde los colaboradores utilicen al máximo habilidades, conocimientos y competencias para su motivación y desarrollo profesional.

\*Esta política fue aprobada en Consejo Administrativo, Acta Resumida N° 04 del 9 de Septiembre de 2003.

\*\*\*La Política de Calidad de la Dirección Nacional de Proveduría y Compras es revisada y aprobada por la Dirección Nacional de Proveduría y Compras en reunión celebrada el 28 de noviembre de 2012.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por
S-P	01	15/1/2013	Página 4 de 11	Comité de Calidad



# Universidad Tecnológica de Panamá

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



### Sección de Política

#### ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

##### Alcance

El Sistema de Gestión de la Calidad cubre los servicios, procesos, procedimientos y actividades de la Dirección Nacional de Proveduría y Compras y está basado en los principios de la norma ISO 9000:2000 y los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

##### Exclusiones:

Se excluyen los requisitos 7.3 Diseño y Desarrollo y el 7.6 Control de los Equipos de Seguimiento y Medición de la Norma ISO 9001:2008.

##### 1. Principios:

- A. **Enfoque en el cliente.** Conocer los requisitos de nuestros clientes es parte esencial en el desarrollo de la gestión de la Dirección Nacional de Proveduría y Compras ya que al suministrar los bienes, materiales, suministros y servicios satisfactoriamente a nuestros clientes estaremos garantizando el efectivo desarrollo de la gestión de los procesos de cada una de las áreas de la Institución. Los requisitos que atienden en detalle este principio se desarrollan principalmente en las secciones S-04 Sistema de Gestión de la Calidad, S-05 Responsabilidad de la Autoridad, S-07 Realización del Servicio y S-08 Medición, Análisis y Mejora.
- B. **Liderazgo.** La Dirección Nacional de Proveduría y Compras está comprometida con lograr que el personal se motive hacia el cumplimiento de los objetivos, a sentirse identificada con la razón de ser del mismo, y a proveer un ambiente de comunicación e integración. Los requisitos que atienden en detalle este principio, se desarrollan principalmente en la sección S-05 Responsabilidad de la Autoridad.
- C. **Involucramiento del personal.** El personal es parte esencial en el desarrollo de la gestión de la Dirección Nacional de Proveduría y Compras, éstos se han identificado con las labores que realizan entendiendo la importancia y responsabilidades de cada uno en el logro de los objetivos. Los requisitos que atienden en detalle este principio, se desarrollan principalmente en las secciones S-07 Realización del Servicio y S-08 Medición, Análisis y Mejora.
- D. **Enfoque en los procesos.** La identificación de los procesos es parte esencial del Sistema de Gestión de la Calidad, en la Dirección Nacional de Proveduría y Compras se han identificado los procesos dentro del mismo y los recursos necesarios para proveer un servicio que cumpla con los requisitos establecidos. Los requisitos que atienden en detalle este principio, se desarrollan principalmente en las secciones S-04 Sistema de Gestión de la Calidad, S-06 Gestión de los Recursos, S-07 Realización del Servicio y S-08 Medición, Análisis y Mejora.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por
S-P	01	15/1/2013	Página 5 de 11	Comité de Calidad



# Universidad Tecnológica de Panamá

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



### Sección de Política

- E. **Enfoque en sistemas para la gestión.** Los procesos se establecen como parte de un sistema integral, de manera que se visualice la interacción entre los mismos, para el logro de los objetivos. Los requisitos que atienden en detalle este principio, se desarrollan principalmente en la sección S-04 Sistema de Gestión de la calidad.
- F. **Mejora continua.** La gestión de la Dirección Nacional de Proveduría y Compras muestra su compromiso con la mejora continua, a través de acciones dirigidas a garantizar la transparencia y la sistematización de sus procesos. Los requisitos que atienden en detalle este principio, se desarrollan principalmente en las secciones S-04 Sistema de Gestión de la Calidad, S-05 Responsabilidad de la Autoridad y S-08 Medición, Análisis y Mejora.
- G. **Enfoque en hechos para la toma de decisiones.** Se implementa la medición y análisis a fin de obtener información objetiva como base para las decisiones que den como resultado la mejora de los servicios y de la gestión de la Dirección Nacional de Proveduría y Compras. Los requisitos que atienden en detalle este principio, se desarrollan principalmente en las secciones S-05 Responsabilidad de la Autoridad y S-08 Medición, Análisis y Mejora.
- H. **Relaciones mutuamente benéficas con nuestros proveedores.** La comunicación, consulta y seguimiento a los proveedores permiten garantizar que éstos proporcionen los bienes y servicios cumpliendo con los requerimientos establecidos. Los requisitos que atienden en detalle este principio, se desarrolla en la sección S-07 Realización del Servicio.

## 2. Generalidades de la Dirección Nacional de Proveduría y Compras

### MISIÓN

Adquirir, recibir y distribuir en forma oportuna, eficaz y económica los bienes y servicios requeridos por las distintas dependencias que integran la Universidad Tecnológica de Panamá de acuerdo a lo que establecen las normas, leyes y reglamentos que regulan las contrataciones públicas.

### VISIÓN

Contribuir de manera eficaz y efectiva al logro de los objetivos institucionales, con un trabajo de calidad que permita la mejora continua de los procedimientos existentes para lograr la debida ejecución del presupuesto, el incremento de la productividad, la disminución de los costos operativos y la adquisición de bienes y servicios que cumplan con las necesidades de los usuarios, manteniendo una excelente comunicación con todos nuestros clientes internos y externos.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por
S-P	01	15/1/2013	Página 6 de 11	Comité de Calidad



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



**Sección de Política**

**OBJETIVOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PROVEEDURÍA Y COMPRAS**

- Adquirir en forma oportuna, económica y eficaz equipos, materiales y servicios requeridos por las distintas dependencias que conforman la Universidad Tecnológica de Panamá a nivel nacional, para que puedan cumplir de forma eficiente con sus funciones y la debida ejecución del presupuesto.
- Velar por el cumplimiento de las políticas, lineamientos y las directrices, que sean establecidas por la Dirección General de Contrataciones Públicas y la ejecución de todos los procesos que regulan la materia.
- Presidir los procedimientos de selección de contratistas, por delegación de la máxima autoridad de la Universidad (Rector o Rectora), de acuerdo a los principios de transparencia, eficiencia, eficacia, debido proceso, publicidad, economía y responsabilidad.

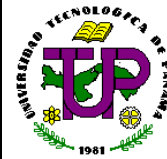
<b>Código</b>	<b>Revisión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página</b>	<b>Documentado por</b>
S-P	01	15/1/2013	Página 7 de 11	Comité de Calidad



# Universidad Tecnológica de Panamá

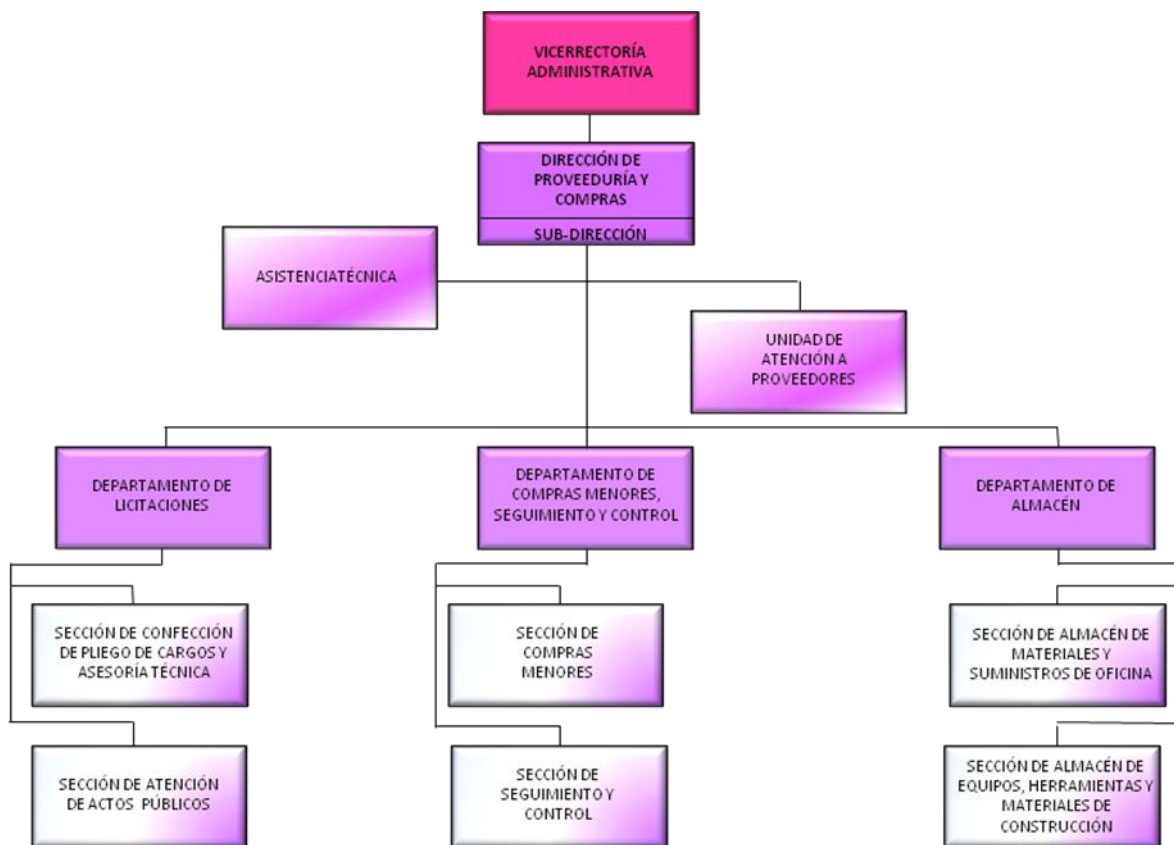
## Manual de Calidad de la

### Dirección Nacional de Proveeduría y Compras



#### Sección de Política

#### ORGANIGRAMA



**Aprobado en Consejo Administrativo del 10 de diciembre de 2010. Acta Resumida No. 06-2010**

Anotación sobre unidad de Asistencia Técnica: Se creó con el objetivo de que esté integrado por profesionales que brinden asesoría a las unidades sobre las especificaciones de lo que se va a solicitar a la DNPC y realizar estudios que garanticen se adquieran los mejores bienes o servicios solicitados. Actualmente esta unidad no se ha conformado.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por
S-P	01	15/1/2013	Página 8 de 11	Comité de Calidad





# Universidad Tecnológica de Panamá

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



### Sección de Política

**TABLA 3. AUTORIDADES Y JEFES DE DNPC (IDENTIFICACIÓN DE ENCARGADOS EN CASO DE FALTAR LA AUTORIDAD O JEFE CORRESPONDIENTE)**

Dirección Nacional de Proveduría y Compras	
Director (a)	Ing. Ninfa Elizabeth Caballero
2 <sup>do</sup> en autoridad	Lic. Nellys Isolda Murgas Guillén
Sistema de Gestión de la Calidad	
Representante de Calidad	Ing. Andrés Alonso Ortiz
2 <sup>do</sup> en autoridad	Sra. Maricriz Villagra
Departamento de Licitaciones	
Jefe del Departamento	Lic. Eyra García de Vivero
2 <sup>do</sup> en autoridad	Lic. Daira Cáceres o Ing. Andrés Alonso Ortiz
Jefe de Sección de Confección de Pliego de Cargos y Asesoría Técnica	-----0-----
2 <sup>do</sup> en autoridad	-----0-----
Jefe de Sección de Atención de Actos Públicos	Lic. Daira Cáceres
2 <sup>do</sup> en autoridad	Ing. Andrés Alonso Ortiz
Departamento de Compras Menores, Seguimiento y Control	
Jefe del Departamento	Lic. Betsy L. Espinosa N.
2 <sup>do</sup> en autoridad	Lic. Pedro Vergara
Jefe de Sección de Compras Menores	-----0-----
2 <sup>do</sup> en autoridad	-----0-----
Jefe de Sección de Seguimiento y Control	Lic. Pedro Vergara
2 <sup>do</sup> en autoridad	Lic. Brenda Moreno
Departamento de Almacén	
Jefe del Departamento	Lic. Saturnino Huertas
2 <sup>do</sup> en autoridad	Sr. Helio Barria
Jefe de Sección de Almacén de Materiales y Suministros de Oficina	Sr. Helio Barria
2 <sup>do</sup> en autoridad	Lic. Saturnino Huertas
Jefe de Sección de Almacén de Equipos, Herramientas y Materiales de Construcción.	Sr. Cesar Pérez
Departamento de Almacén	
2 <sup>do</sup> en autoridad	Lic. Eyra Rodríguez

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por
S-P	01	15/1/2013	Página 9 de 11	Comité de Calidad



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



**Sección de Política**

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

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

Actividad	Responsable	Nombre	Firma	Fecha
-----------	-------------	--------	-------	-------

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por
S-P	01	15/1/2013	Página 10 de 11	Comité de Calidad



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



**Sección de Política**

<b>Documentado por:</b>	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 Viviero		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>	Directora de DNPC	Ninfa Caballero		28/11/2012
	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 Viviero		28/11/2012
	Asist. De Calidad Institucional	Rouxana Young		03/12/2012
	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-P	01	15/1/2013	Página 11 de 11	Comité de Calidad