



Universidad Tecnológica de Panamá

Secretaría General

Manual de Procedimiento



Procedimiento para realizar Evaluaciones de Calidad

1. Objetivo:

Definir la programación y ejecución de las evaluaciones de calidad de Secretaría General para contribuir a la mejora continua de los servicios y el sistema de gestión del mismo.

2. Campo de aplicación:

2.1 Secretaría General

3. Abreviaturas:

3.1 **AP:** Sección de Tramitación de Documentos y Servicio al Público

3.2 **ISO:** Organización Internacional para la Estandarización

3.3 **SG:** Secretaría General

3.4 **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad

4. Definiciones:

4.1 **Autoevaluación:** Es una revisión completa y sistemática de las actividades y resultados de la organización, con referencia al sistema de gestión de la calidad o a un modelo de excelencia. La autoevaluación puede proporcionar una visión global del desempeño de la organización y del grado de madurez del sistema de gestión de la calidad.

4.2 **Encuesta:** Conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos sobre la prestación de servicios o en suministro de productos.

4.3 **Satisfacción del Cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. (Norma ISO 9000:2005)

5. Referencias:

5.1 Norma ISO 9001:2008. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.

5.2 Norma ISO 9004:2009. Sistema de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño.

5.3 Norma ISO 9000:2005. Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabularios.

5.4 Informe de Encuesta de Calidad

6. Descripción:

6.1 Encuesta de Calidad

6.1.1 La Secretaría General aplica una vez al año encuestas de calidad, con el fin de obtener información sobre la satisfacción de sus clientes. (**Ver Control de Programación de Evaluación de Calidad**)

6.1.2 SG/AP aplica las encuestas a los clientes después de haber recibido un servicio en el periodo establecido. (*Ver Anexo 1. Encuesta de Calidad*)

6.1.3 SG/AP invita al cliente a que conteste la encuesta, si decide no llenarla no se le obligará a que lo haga.

| Código | Revisión | Fecha | Página | Documento No Controlado |
|-----------------|----------|-----------|---------------|-------------------------|
| PCUTP-SG-RC-005 | 03 | 9/10/2015 | Página 1 de 4 | |



Universidad Tecnológica de Panamá

Secretaría General

Manual de Procedimiento



Procedimiento para realizar Evaluaciones de Calidad

- 6.1.4 Durante el periodo estipulado para la aplicación de la encuesta SG/AP entrega las encuestas al Representante de Calidad y Comisión de Análisis de Datos de Encuesta y Elaboración de Informes para que procedan a tabular y analizar los resultados.
- 6.1.5 El Representante de Calidad y Comisión de Análisis de Datos de Encuesta y Elaboración de Informes elaboran un informe de evaluación de la satisfacción del cliente el cual es revisado y aprobado por el Secretario General o Subsecretario General. **(Ver Informe de Encuesta de Calidad)**
- 6.1.6 La divulgación de los resultados se realizará a través de correo electrónico a las autoridades y personal de Secretaría General.

6.2 Autoevaluación de Calidad:

Las autoevaluaciones son aplicadas a través de un cuestionario una vez al año. Dicho cuestionario es aplicado a un grupo de colaboradores de Secretaría General. **(Ver Anexo 2. Autoevaluación de Calidad)**

- 6.2.1 Antes de su aplicación, estas evaluaciones serán revisadas por el Representante de Calidad para su evaluación y retroalimentación de posibles ajustes y/o modificaciones según sus perspectivas, el cual presentará al Comité de Calidad.
- 6.2.2 De recibir observaciones del Comité de Calidad, el Representante de Calidad procede a hacer los ajustes y/o modificaciones para su aplicación.
- 6.2.3 La aplicación de las evaluaciones se realizará según lo establecido en el Control de Programación de Evaluación de Calidad.
- 6.2.4 Pasado el período estipulado para el desarrollo de la evaluación, el Representante de Calidad y la Comisión de Análisis de Datos de Encuesta y Elaboración de Informes proceden a tabular los datos, dando continuidad a la generación del informe de resultados. **(Ver Informe de Autoevaluación)**
- 6.2.5 Elaborado dicho informe, el Representante de Calidad procede a remitir la documentación a las unidades respectivas para su revisión y aprobación del Secretario(a) General o Subsecretario(a) General.
- 6.2.6 La divulgación de los resultados se realizará a través de correo electrónico a las autoridades y personal de Secretaría General.

6.3 Medición de Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad:

- 6.3.1 La medición de los Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad establecen aspectos como: actividades, fecha de cumplimiento, resultados, responsables, indicadores, meta, frecuencia de medición, medición, seguimiento, observaciones. Este formato es llevado cuatrimestralmente por el Representante de Calidad y la Comisión de Medición de Objetivos y Análisis de Procesos, a fin de que el mismo sirva de insumo para verificar la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad. **(Ver Anexo 3: Medición de Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad).**

| Código | Revisión | Fecha | Página | Documento No Controlado |
|-----------------|----------|-----------|---------------|-------------------------|
| PCUTP-SG-RC-005 | 03 | 9/10/2015 | Página 2 de 4 | |



Universidad Tecnológica de Panamá

Secretaría General

Manual de Procedimiento



Procedimiento para realizar Evaluaciones de Calidad

6.4 Controles e Indicadores:

6.4.1 Cuatrimestralmente se analizan los datos recabados de los controles e indicadores, el cual nos permitirán evaluar la calidad de nuestros procesos y servicios para asegurar la satisfacción de nuestros clientes, tomando las acciones necesarias para cumplir con los requerimientos del producto/servicio que ofrece SG. **(Ver Informe de Actividades de Secretaría General)**

7. Manejo y Archivo de Procedimientos:

“Cada destinatario/área es responsable del correcto manejo y archivo de los procedimientos. Entiéndase por archivo, la acción de mantener los procedimientos en lugares seguros, apropiados y de fácil acceso para su consulta, revisión o puesta al día.”

8. Anexos:

| No. | Nombre | Código actual | Código anterior | Documentos Internos o Externos |
|-----|---|------------------|----------------------|--------------------------------|
| 1 | Encuesta de Calidad | FUTP-SG-RC-015-3 | FUTP-SG-RC-015-2 | I |
| 2 | Cuestionario de Autoevaluación | FUTP-SG-RC-016-2 | FUTP-SG-RC-016-1 | I |
| 3 | Medición de Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad | FUTP-SG-RC-017-1 | FCUTP-OCI-07-04-2011 | I |

10. Registro de Modificaciones a este Procedimiento

| Página | Descripción de Modificaciones | Revisión | Fecha |
|--------|---|----------|-----------|
| 1-5 | Creación del documento | 01 | 10/7/2013 |
| 1 | Se modificó el punto 1 Introducción | 02 | 12/8/2015 |
| 2 | Se modificó el punto 2 Objetivo del Procedimiento | 02 | 12/8/2015 |
| 2 | Se modificó el punto 7.1 Encuestas de Calidad | 02 | 12/8/2015 |
| 4 | Se modificó el cuadro de aprobación del procedimiento | 02 | 12/8/2015 |
| 1-4 | Se modificó la estructura del formato del procedimiento- pie de página: se cambió la codificación del procedimiento y se eliminó la columna | 06 | 9/10/2015 |

| Código | Revisión | Fecha | Página | Documento No Controlado |
|-----------------|----------|-----------|---------------|-------------------------|
| PCUTP-SG-RC-005 | 03 | 9/10/2015 | Página 3 de 4 | |



Universidad Tecnológica de Panamá

Secretaría General

Manual de Procedimiento



Procedimiento para realizar Evaluaciones de Calidad

| | | | |
|---|---|----|-----------|
| | Documentado por | | |
| 1 | Se eliminó la Introducción | 06 | 9/10/2015 |
| 2 | Se modificó el punto 6.1.4, "Terminado el periodo estipulado para la aplicación de la encuesta SG/AP entrega al Representante de Calidad" por "Durante el periodo estipulado para la aplicación de la encuesta SG/AP entrega las encuestas al Representante de Calidad" | 06 | 9/10/2015 |

| Actividad | Responsable | Nombre | Firma | Fecha |
|-------------------------|--|---------------------|-------|------------|
| Documentado por: | Representante de Calidad | Minerva Escobar | | 9/10/2015 |
| Revisado por: | Jefa de la Sección de Historial Académico de Estudiantes | Margarita Zárate | | 9/10/2015 |
| Aprobado por: | Secretario General | Luis A. Barahona G. | | 20/10/2015 |

| | | | | |
|-----------------|-----------------|--------------|---------------|--------------------------------|
| Código | Revisión | Fecha | Página | Documento No Controlado |
| PCUTP-SG-RC-005 | 03 | 9/10/2015 | Página 4 de 4 | |