



**Universidad Tecnológica de Panamá**  
**Dirección General de Planificación Universitaria**  
**Departamento de Evaluación y Calidad**  
**Sistema de Gestión de la Calidad Institucional**



**Instructivo para Elaborar Documentos**

**1. Objetivo:**

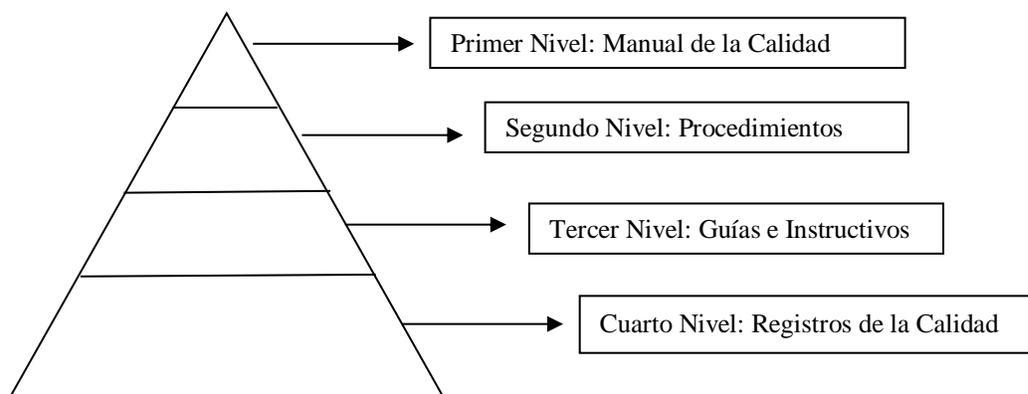
Establecer las directrices al momento de levantar los documentos para unificar y estandarizar toda la documentación relacionada al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en las distintas unidades de la Universidad Tecnológica de Panamá (UTP).

**2. Referencias:**

- 2.1 Guía Técnica DGNTI-COPANIT-ISO/TR 10013:2004 Directrices para la Documentación de Sistemas de Gestión de la Calidad.
- 2.2 Diccionario de la Lengua Española – Real Academia Española (<http://dle.rae.es>).
- 2.3 Norma ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.

**3. Pasos:**

3.1 Los documentos dentro de la estructura documental del SGC están organizados en la siguiente forma jerárquica:



3.2 A continuación se describe la estructura de la información que debe contener cada uno de los tipos de documentos del SGC:

**3.2.1 Manual de la Calidad**

El Manual de la Calidad de una Unidad específica de la institución, se elabora cuando esta decide implementar el SGC con fines de lograr la Certificación, bajo los requisitos de la Norma ISO 9001. Para su elaboración, deberán incluirse las siguientes secciones:

<b>Código</b>	<b>Revisión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página</b>	<b>“Documento No Controlado” a excepción del original</b>
IC-DEyC-SGC-01	04	07/08/2019	Página 1 de 19	



**Universidad Tecnológica de Panamá**  
**Dirección General de Planificación Universitaria**  
**Departamento de Evaluación y Calidad**  
**Sistema de Gestión de la Calidad Institucional**



**Instructivo para Elaborar Documentos**

Número de Sección	Nombre de la Sección	Referente a:
SI	Sección Introductoria	Aspectos generales
04	Contexto de la organización	Los requisitos del Capítulo correspondiente, en la Norma ISO 9001:2015
05	Liderazgo	
06	Planificación	
07	Apoyo	
08	Operación	
09	Evaluación del desempeño	
10	Mejora	

**Sección Introductoria**, que contiene:

- **Autoridades de la UTP:** Se colocarán los nombres de las autoridades del periodo electivo que corresponda a la creación o actualización del documento.
- **Autoridades Responsables:** Describe el nombre de las autoridades de la Unidad respectiva.
- **Distribución:** Establece las disposiciones a seguir con respecto a la localización, disponibilidad, mantenimiento y manejo del Manual de la Calidad.
- **Introducción:** Descripción del SGC que se implementa en la unidad respectiva y expone el propósito del Manual de la Calidad.
- **Misión y Visión de la Unidad:** Es la misión y visión establecida para cada unidad, según el Manual de Organización y Funciones (MOF-UTP-2011 o su versión más actualizada y aprobada).
- **Organigrama de la Unidad respectiva:** Estructura jerárquica de la Unidad respectiva y sus correspondientes departamentos, unidades y/o secciones, debidamente aprobados por los órganos de gobierno de la UTP.
- **Referencias:** Información utilizada para la elaboración del documento y que pueden ser considerados durante la aplicación del mismo. Dichos documentos pueden ser legales, manuales de usuario de las aplicaciones, reglamentaciones y leyes relacionadas con el documento, ya sean de tipo ejecutivo (Decretos), legislativo (Leyes), municipal, documentos o normas técnicas.
- **Tabla de Abreviaturas:** Lista las abreviaturas utilizadas en el manual.
- **Tabla de Definiciones:** Lista los términos técnicos más importantes utilizados en el manual y sus correspondientes significados.
- **Tabla de Secciones del Manual de la Calidad:** Referencia cruzada de las secciones del manual con respecto a los capítulos de la Norma.

<b>Código</b>	<b>Revisión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página</b>	<b>“Documento No Controlado” a excepción del original</b>
IC-DEyC-SGC-01	04	07/08/2019	Página 2 de 19	



**Universidad Tecnológica de Panamá**  
**Dirección General de Planificación Universitaria**  
**Departamento de Evaluación y Calidad**  
**Sistema de Gestión de la Calidad Institucional**



**Instructivo para Elaborar Documentos**

**Secciones 04 a 10:** Se describe en base al requisito específico de la Norma, la acción o actividades con las cuales la unidad respectiva se asegura de cumplir con el requisito. Cada sección deberá tener como mínimo según aplicabilidad, la siguiente información documentada:

Número de Sección	Nombre de la Sección	Requisito de la Norma
04	Contexto de la organización	Análisis del Contexto 4.1
		Partes Interesadas y sus expectativas 4.2
		Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad 4.3
		Lista de Procesos 4.4
		Lista de Procedimientos 4.4
05	Liderazgo	Política de la Calidad Institucional 5.2.2
06	Planificación	Acciones para el análisis de riesgos 6.1
		Objetivos de la Calidad 6.2.1
07	Apoyo	Recursos de seguimiento y medición 7.1.5
		Competencia 7.2
08	Operación	Planificación y control operacional 8.1
		Revisión de los requisitos para los productos y servicios 8.2.3
		Cambios en los requisitos 8.2.4
		Entradas para el diseño y desarrollo 8.3.3
		Control del diseño y desarrollo 8.3.4
		Salidas del diseño y desarrollo 8.3.5
		Cambios del diseño y desarrollo, autorización de los cambios y acciones para prevenir los impactos adversos 8.3.6
		Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 8.4.1
		Control de la producción y provisión del servicio 8.5.1
		Identificación y trazabilidad 8.5.2
		Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos 8.5.3
		Control de Cambios 8.5.6
Liberación de los productos y servicios 8.6		
Control de las salidas no conformes 8.7.2		



**Universidad Tecnológica de Panamá**  
**Dirección General de Planificación Universitaria**  
**Departamento de Evaluación y Calidad**  
**Sistema de Gestión de la Calidad Institucional**



**Instructivo para Elaborar Documentos**

09	Evaluación del desempeño	Seguimiento, medición y evaluación 9.1.1
		Auditoría Interna 9.2.2
		Revisiones por la dirección 9.3.3
10	Mejora	No conformidad y Acción Correctiva 10.2.2

- **Anexos:** Incluye todos y cada uno de los documentos o formatos que se mencionan dentro del manual.
- **Historial de Cambio del Documento:** Se registran todos los cambios que se realicen en las secciones del Manual de la Calidad, con su fecha respectiva y su número de revisión.

Naturaleza de Cambio	Fecha	Revisión

**3.2.2 Manual de Procedimientos, Guías e Instructivos:** Este Manual se elabora cuando una Unidad, decide documentar sus procesos y procedimientos, aunque no necesariamente tenga la intención de implementar el SGC con fines de lograr la Certificación, bajo los requisitos de la Norma ISO 9001.

Si el manual incluye guías o instructivos, se agrega al título, por ejemplo: Manual de Procedimientos, Guías e Instructivos.

Para la elaboración del manual, deberán seguirse los siguientes lineamientos:

**Sección Introductoria del Manual.** Entre la información que contiene está: el nombre de la unidad, descripción de sus antecedentes, organigrama, mapa de procesos, listado de procesos y procedimientos. Las siguientes imágenes nos ilustran su contenido.



# Universidad Tecnológica de Panamá

## Dirección General de Planificación Universitaria

### Departamento de Evaluación y Calidad

### Sistema de Gestión de la Calidad Institucional



## Instructivo para Elaborar Documentos

	<b>Universidad Tecnológica de Panamá</b> Nombre de la Unidad			
<b>Introducción</b>				
<p>UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PANAMÁ</p> <p>NOMBRE DE LA UNIDAD</p> <p><b>Manual de Procedimientos, Guías e Instructivos</b></p> <p><b>MP-UTP-YYY</b></p> <p>Apartado 0819-07289 El Dorado, Panamá, Provincia de Panamá, República de Panamá.</p> <p>Teléfono: Sitio Web: Email:</p> <p><small>Este manual es propiedad de la Universidad Tecnológica de Panamá y queda prohibida su reproducción en cualquier medio. El otorgamiento de una copia a terceros deberá ser con autorización escrita del Director (a) de la (Unidad).</small></p>				
<small>Código</small>	<small>Revisión:</small>	<small>Fecha:</small>	<small>Página</small>	<small>"Documento No Controlado" a excepción del original</small>
MP-UTP-YYY	00	dd/mm/aaaa	Página 1 de 3	

	<b>Universidad Tecnológica de Panamá</b> Nombre de la Unidad			
<b>Introducción</b>				
<p>Este Manual ha sido documentado por la (Nombre de la Unidad) en coordinación con DEyC-DIPLAN, en el año XXXX, bajo el Sistema de Gestión de la Calidad Institucional.</p> <p>Este documento ha sido desarrollado en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional. Dicho documento está sujeto a futuras modificaciones.</p>				
<small>Código</small>	<small>Revisión:</small>	<small>Fecha:</small>	<small>Página</small>	<small>"Documento No Controlado" a excepción del original</small>
MP-UTP-YYY	00	dd/mm/aaaa	Página 2 de 5	

	<b>Universidad Tecnológica de Panamá</b> Nombre de la Unidad			
<b>Introducción</b>				
<b>Contenido</b>				
	Pág.			
<p><b>Sección Introducción</b></p> <p>Autoridades de la UTP</p> <p>Hoja de Aprobación</p> <p>Objetivo del Manual</p> <p>Indicaciones Normativas de este Manual</p> <p>Referencias</p> <p>Reseña Histórica de la Unidad</p> <p>Organigrama de la Unidad</p> <p>Personal de la Unidad</p> <p>Abreviaturas y/o Siglas</p> <p>Glosario</p> <p><b>Sección de Procesos</b></p> <p>Diagrama Mapa de Procesos-Nombre (D-YYY-XX)</p> <p>Diagrama de Proceso Principal (D-YYY-XX)</p> <p>Listado de Procesos de la Unidad</p> <p>Ficha de Procesos</p> <p><b>Sección Descripción de Procedimientos</b></p> <p>Listado de Procedimientos de la Unidad</p> <p>Anexos</p>				
<small>Código</small>	<small>Revisión:</small>	<small>Fecha:</small>	<small>Página</small>	<small>"Documento No Controlado" a excepción del original</small>
MP-UTP-YYY	00	dd/mm/aaaa	Página 3 de 8	

	<b>Universidad Tecnológica de Panamá</b> Nombre de la Unidad			
<b>Introducción</b>				
<b>Autoridades de la UTP</b>				
<b>Rector</b>				
<b>Vicerrector(a) Académico(a)</b>				
<b>Vicerrector(a) Administrativo(a)</b>				
<b>Vicerrector(a) de Investigación, Postgrado y Extensión</b>				
<b>Mes, año</b>				
<small>Código</small>	<small>Revisión:</small>	<small>Fecha:</small>	<small>Página</small>	<small>"Documento No Controlado" a excepción del original</small>
MP-UTP-YYY	00	dd/mm/aaaa	Página 4 de 8	

<b>Código</b>	<b>Revisión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página</b>	<b>"Documento No Controlado" a excepción del original</b>
IC-DEyC-SGC-01	04	07/08/2019	Página 5 de 19	



# Universidad Tecnológica de Panamá

## Dirección General de Planificación Universitaria

### Departamento de Evaluación y Calidad

### Sistema de Gestión de la Calidad Institucional



## Instructivo para Elaborar Documentos

	Universidad Tecnológica de Panamá Nombre de la Unidad	
<b>Introducción</b>		
Aprobado por:		
Nombre máxima autoridad de la Unidad Director(a) de (Nombre de la Unidad)		
Código MP-UTP-YYY	Revisión: 00	Fecha: dd/mm/aaaa
Página Página 5 de 8	"Documento No Controlado" a excepción del original	

	Universidad Tecnológica de Panamá Nombre de la Unidad	
<b>Introducción</b>		
Objetivo del Manual:		
Indicaciones Normativas de este Manual:		
<ol style="list-style-type: none"> <li>Estos procedimientos deben ser ejecutados conforme a como está establecido en este Manual y (Nombre de la Unidad) debe ser la gestora en su ejecución.</li> <li>(Nombre de la Unidad) deberá mantener actualizados los procedimientos y efectuar una revisión total o parcial de acuerdo a sus requerimientos.</li> <li>Se pueden incluir otros documentos futuros a este manual conforme a lo requerido en el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional.</li> <li>Estos documentos pueden ser modificados, revisados o eliminados, ya sea por razones de obsolescencia o por mejoramiento continuo.</li> <li>Las revisiones, modificaciones o eliminaciones de estos procedimientos, guías e instructivo realizados por (Nombre de la Unidad), deberán contar con el visto bueno de la Dirección General de Planificación Universitaria a través de su Departamento de Evaluación y Calidad.</li> </ol>		
Referencias:		
<ol style="list-style-type: none"> <li>Norma ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad- Requisitos.</li> <li>Norma ISO 10013: 2004. Directrices para la Documentación de los Sistemas de Gestión de la Calidad.</li> <li></li> <li></li> </ol>		
Reseña Histórica de (Nombre de la Unidad)		
Código MP-UTP-YYY	Revisión: 00	Fecha: dd/mm/aaaa
Página Página 6 de 8	"Documento No Controlado" a excepción del original	

	Universidad Tecnológica de Panamá Nombre de la Unidad		
<b>Introducción</b>			
Organigrama (Nombre de la Unidad)			
Aprobado por el Consejo ...			
Personal de (Nombre de la Unidad)			
N°	Cargo del Colaborador	Cantidad	Unidad
1.	Director		
2.	Secretaría Ejecutiva		
3.			
4.			
5.			
Código MP-UTP-YYY	Revisión: 00	Fecha: dd/mm/aaaa	Página Página 7 de 8
"Documento No Controlado" a excepción del original			

	Universidad Tecnológica de Panamá Nombre de la Unidad		
<b>Introducción</b>			
Abreviaturas y/o Siglas:			
<ol style="list-style-type: none"> <li>UTP: Universidad Tecnológica de Panamá.</li> <li>ISO: Organización de Normalización Internacional.</li> <li></li> </ol>			
Glosario:			
1.			
Sección de Procesos			
<ol style="list-style-type: none"> <li>Diagrama Mapa de Procesos – Nombre (D-YYY-XX)</li> <li>Diagrama de Proceso Principal (D-YYY-XX)</li> <li>Listado de Procesos de la Unidad</li> </ol>			
N°	Codificación	Nombre	
1.	P-YYY-XX	Nombre del Proceso	
2.	P-YYY-XX	Nombre del Proceso	
3.	P-YYY-XX	Nombre del Proceso	
4. Ficha de Procesos			
Sección de Descripción de Procedimientos			
1. Listado de Procedimientos de la Unidad			
N°	Codificación	Nombre	
1.	PC-YYY-XX	Nombre del Procedimiento	
2.	PC-YYY-XX	Nombre del Procedimiento	
3.	PC-YYY-XX	Nombre del Procedimiento	
4.	PC-YYY-XX	Nombre del Procedimiento	
Anexos:			
Código MP-UTP-YYY	Revisión: 00	Fecha: dd/mm/aaaa	Página Página 8 de 8
"Documento No Controlado" a excepción del original			



**Universidad Tecnológica de Panamá**  
**Dirección General de Planificación Universitaria**  
**Departamento de Evaluación y Calidad**  
**Sistema de Gestión de la Calidad Institucional**



**Instructivo para Elaborar Documentos**

La sección introductoria contiene lo siguiente:

- **Autoridades de la UTP:** Se colocarán los nombres de las autoridades del periodo electivo que corresponda a la creación o actualización del documento.
- **Autoridades Responsables:** Nombre(s) de la(s) autoridad(es) de la Unidad respectiva que firma(n) la hoja de aprobación.
- **Objetivo del Manual:** El objetivo de todos los manuales es el mismo, a continuación la redacción que debe ponerse: “Establecer un documento que recopile los procedimientos, guías e instructivos, para la ejecución eficaz de la gestión realizada por Nombre de la Unidad en forma estandarizada bajo el SGC Institucional”.
- **Indicaciones Normativas de este Manual:**
  - ✓ Los procedimientos deben ser aplicados conforme como se encuentran descritos en este manual y la unidad debe ser la gestora en la ejecución de estos procedimientos.
  - ✓ Se podrán incluir otros procedimientos a este manual conforme a lo que se requiera durante el desarrollo del SGC Institucional.
  - ✓ La unidad deberá efectuar una revisión total o parcial de acuerdo a sus requerimientos con el objetivo de mantener actualizados los procedimientos.
  - ✓ Los procedimientos pueden ser modificados o eliminados, ya sea por razones de obsolescencia o por mejoramiento continuo.
  - ✓ Las revisiones, modificaciones o eliminaciones de estos procedimientos deberán realizarse en coordinación entre la unidad y el Departamento de Evaluación y Calidad de la DIPLAN.

**Nota 1:** Las indicaciones normativas, descritas arriba, se colocan textualmente en cada manual.

- **Referencias:** Información utilizada para la elaboración de la Sección Introductoria.
- **Reseña Histórica:** Contiene la historia de la unidad y debe incluir toda la información pertinente acerca de la unidad y sus servicios.
- **Organigrama:** Diagrama de la Unidad respectiva y sus correspondientes departamentos, unidades y/o secciones. Debe tener la aprobación de los respectivos órganos de gobierno de la institución; por lo general se utilizan los publicados en el Manual de Organización y Funciones de la UTP.
- **Personal:** Incluye los cargos y cantidad de personal correspondiente que labora en la unidad.
- **Abreviaturas y/o siglas:** **Abreviatura:** Representación gráfica reducida de una palabra o de un grupo de palabras, obtenida mediante un procedimiento de abreviación en que se suprimen letras finales o centrales, cerrada

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
IC-DEyC-SGC-01	04	07/08/2019	Página 7 de 19	



**Universidad Tecnológica de Panamá**  
**Dirección General de Planificación Universitaria**  
**Departamento de Evaluación y Calidad**  
**Sistema de Gestión de la Calidad Institucional**



**Instructivo para Elaborar Documentos**

generalmente con un punto y raramente con barra. **Siglas:** Abreviación gráfica formada por el conjunto de letras iniciales de una expresión compleja.

- **Glosario:** Definiciones relativas al documento en cuestión. Conceptos y términos que se utilizan en el documento y que requieren explicarse o definirlos técnicamente.
- **Diagrama Mapa de Procesos:** Es un diagrama de valor, un inventario gráfico de los procesos y sub-procesos de una unidad y cómo están interconectados. Contiene los procesos estratégicos, claves y de apoyo.
- **Listado de Procesos de la Unidad:** Se mencionan todos los procesos incluidos en el mapa de procesos con su nombre y codificación.
- **Listado de Procedimientos, Guías e Instructivos:** Se mencionan todos los documentos incluidos en el Manual de Procedimientos con su nombre y codificación.

**Sección de Procesos**

En esta sección, se incluirá la Ficha Técnica de cada uno de los Procesos de la Unidad.

	<b>Universidad Tecnológica de Panamá</b>
	Nombre de la Unidad Ficha Técnica de Proceso Nombre del Proceso
Objetivo:	
Cliente:	
Requerimientos del Cliente:	
Entradas:	
Actividades:	
Salidas:	
Responsables:	
Recursos:	
Registros:	
Procesos, Procedimientos, Guías e Instructivos vinculados:	
Indicadores:	

Código	Revisión:	Fecha:	Página	Documentado por	Documento
P-XXX-YY	00	dd/mm/aaaa	Página 1 de 1		No Controlado

<b>Código</b>	<b>Revisión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página</b>	<b>“Documento No Controlado” a excepción del original</b>
IC-DEyC-SGC-01	04	07/08/2019	Página 8 de 19	



**Universidad Tecnológica de Panamá**  
**Dirección General de Planificación Universitaria**  
**Departamento de Evaluación y Calidad**  
**Sistema de Gestión de la Calidad Institucional**



**Instructivo para Elaborar Documentos**

- **Objetivo:** Es la descripción breve y concisa del propósito del proceso.
- **Cliente:** Persona o unidad que recibe un producto o un servicio requerido. Pueden ser: Personal Administrativo, estudiante, Docente, unidades de la organización u otro cliente externo.
- **Requerimientos del Cliente:** Lo que el cliente espera obtener al terminar la actividad. Deben estar expresados de una manera objetiva.
- **Entradas:** Son los datos o la información que da origen o inicio al proceso. Constituye la materia prima o insumos del proceso. Estas pueden ser: materiales o información.
- **Actividades:** Transforma las entradas en salidas. Describe las etapas del proceso, desde la primera hasta la última.
- **Salidas:** Constituyen los resultados que se obtienen de procesar las entradas. Puede ser producto, servicio o información.
- **Responsables:** Es el propietario del proceso.
- **Recursos:** Son los requerimientos que se necesitan para realizar el proceso.
- **Registros:** Es un tipo de documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
- **Procesos, procedimientos, guías e instructivos vinculados:** Son las interfaces que tiene el proceso que se describe, con otros documentos del SGC Institucional. Pueden o no, ser responsabilidad de la unidad que está documentando sus procesos.
- **Indicadores:** Crean un sistema de control medible del funcionamiento del proceso y del nivel de satisfacción del usuario (interno la mayoría de las veces).
- **Diagrama de Flujo:** Es la figura que representa el proceso y va a continuación de la Ficha Técnica de Proceso. De tener sub procesos este diagrama se elabora solo para el proceso principal.

**Sección de Descripción de Procedimientos, Guías e Instructivos:**

Esta es la sección en donde se describen detalladamente los documentos del SGC, los cuales pueden ser: Procedimientos, guías e instructivos, con sus respectivos formatos y los registros. A continuación, se describen los lineamientos para la elaboración de cada uno de los documentos.

**3.2.3 Procedimientos:**

Los procedimientos se refieren al conjunto de acciones para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Debe llevar la siguiente estructura:

- **Encabezado:** Nombre de la universidad, de la Dirección y del Departamento (donde aplique).
- **Título:** Debe ser claro y en pocas palabras debe describir el procedimiento.

<b>Código</b>	<b>Revisión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página</b>	<b>“Documento No Controlado” a excepción del original</b>
IC-DEyC-SGC-01	04	07/08/2019	Página 9 de 19	



**Universidad Tecnológica de Panamá**  
**Dirección General de Planificación Universitaria**  
**Departamento de Evaluación y Calidad**  
**Sistema de Gestión de la Calidad Institucional**



**Instructivo para Elaborar Documentos**

- **Objetivos:** Indican el propósito del documento. Deben redactarse con el inicio de verbos en infinitivo y deben sintetizar el por qué, el fin o propósito de la realización de dicho documento.
- **Campo de Aplicación:** En este punto se identifica(n) la(s) unidad (es) o sección (es) de dicha (s) unidad (es) en donde se aplica el documento. Es decir, el nombre de la unidad gestora del documento. Además, detallar las unidades internas y externas donde el documento va a ser utilizado.
- **Abreviaturas y/o Siglas: Abreviatura:** Representación gráfica reducida de una palabra o de un grupo de palabras, obtenida mediante un procedimiento de abreviación en que se suprimen letras finales o centrales, cerrada generalmente con un punto y raramente con barra. **Siglas:** Abreviación gráfica formada por el conjunto de letras iniciales de una expresión compleja.
- **Glosario:** Definiciones relativas al documento en cuestión. Conceptos y términos que se utilizan en el documento y que requieren explicarse o definirlos técnicamente.
- **Referencias:** Información utilizada para la elaboración del documento y que pueden ser considerados durante la aplicación del mismo. Dichos documentos pueden ser legales, manuales de usuario de las aplicaciones, reglamentaciones y leyes relacionadas con el documento, ya sean de tipo ejecutivo (Decretos), legislativo (Leyes), municipal, documentos o normas técnicas; procedimientos, guías e instructivos.
- **Formularios:** Se desarrollan y mantienen para registrar los datos que demuestren cumplimiento de los requisitos del SGC. Se identifica por su título y código y se presenta en formato impreso o digital siguiendo los lineamientos de codificación establecidos en la **Lista de Codificación Genérica de la Calidad Institucional (LCG-DEyC)**.
- **Descripción:** Es la parte más importante del procedimiento, ya que se explica cada paso necesario para su desarrollo, incluyendo al personal, unidades, equipos, materiales, documentación utilizada y otros recursos. Se redacta estilo prosa o puede utilizarse un estilo de columnas, para distinguir las actividades y los responsables de realizarlas.
- **Anexos:** Se recomienda colocar documentos como: diagramas, planos, bosquejos, y otros documentos, los cuales sirven como material de soporte de los procedimientos.
- **Manejo y Archivo de los documentos:** Explica la responsabilidad que tienen los colaboradores en el manejo y archivo de los documentos. En todos los procedimientos, se coloca la siguiente Cláusula: *“Cada destinatario/área es responsable del correcto manejo y archivo de los documentos. Entiéndase por archivo, la acción de mantener los documentos en lugares seguros, apropiados y de fácil acceso, para su consulta, revisión o puesta al día”.*

<b>Código</b>	<b>Revisión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página</b>	<b>“Documento No Controlado” a excepción del original</b>
IC-DEyC-SGC-01	04	07/08/2019	Página 10 de 19	



**Universidad Tecnológica de Panamá**  
**Dirección General de Planificación Universitaria**  
**Departamento de Evaluación y Calidad**  
**Sistema de Gestión de la Calidad Institucional**



**Instructivo para Elaborar Documentos**

- **Historial de Cambio del Documento:** Se registran todos los cambios que se realicen en el documento con su fecha respectiva y su número de revisión.

Naturaleza de Cambio	Fecha	Revisión

- **Responsables:** Se registran los responsables en cada etapa.

Actividad	Cargo	Nombre	Firma
<b>Documentado por:</b>	Personal de la Unidad		
<b>Revisado por:</b>	Personal de la Unidad		
	Planificador DEyC – DIPLAN		
	Jefa del DEyC – DIPLAN		
<b>Aprobado por:</b> <b>Fecha:</b>	Director de la Unidad		

- **Documentado por:** Se indica el nombre y el cargo de la persona dentro de la unidad que elabora o modifica el documento.
- **Revisado por:** Nombres y cargos de las personas que realizan la revisión dentro de la unidad correspondiente y del Departamento de Evaluación y Calidad de la Dirección General de Planificación Universitaria.
- **Aprobado por:** Se indica el nombre y cargo de la máxima autoridad de la unidad, quien es la persona que aprueba el procedimiento y la fecha de aprobación, que es la fecha en que entra en vigor el mismo.



**Universidad Tecnológica de Panamá**  
**Dirección General de Planificación Universitaria**  
**Departamento de Evaluación y Calidad**  
**Sistema de Gestión de la Calidad Institucional**



**Instructivo para Elaborar Documentos**

	<b>Universidad Tecnológica de Panamá</b> Unidad		
<b>Procedimiento</b>			
<p>1. Objetivos del Procedimiento:                  2. Campo de Aplicación:                  3. Abreviaturas y/o Siglas:                  4. Glosario:                  5. Referencias:                  6. Formularios:</p>			
N°	Documento	Código	
1			
<p>7. Descripción:                  8. Anexos:                  9. Manejo y Archivo de Documentos: <i>"Cada destinatario / área es responsable del correcto manejo y archivo de los documentos. Entiéndase por archivo, la acción de mantener los documentos en lugares seguros, apropiados y de fácil acceso para su consulta, revisión o puesta al día."</i></p>			
10. Historial de Cambio del Documento:			
Naturaleza de Cambio	Fecha	Revisión	
11. Responsables:			
Actividad	Cargo	Nombre	Firma
Documentado por:	Cargo / Unidad		
Revisado por:	Cargo / Unidad		
	Planificador – DEyC DIPLAN		
	Jefe del DEyC – DIPLAN		
Aprobado por:	Director de la Unidad		
Fecha:			

Código	Revisión:	Fecha:	Página	"Documento No Controlado" a
FC-XXX-YY-ZZ	00	00/00/0000	Página 1 de 1	excepción del original

**3.2.4 Instructivos:** Es un documento que orienta al usuario sobre tareas específicas a través de pasos a seguir los cuales deben ser descritos de una forma clara, detallada y precisa. Para el caso de los Instructivos, la estructura del documento contendrá los siguientes aspectos:

<b>Código</b>	<b>Revisión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página</b>	<b>"Documento No Controlado"</b>
IC-DEyC-SGC-01	04	07/08/2019	Página 12 de 19	<b>a excepción del original</b>



**Universidad Tecnológica de Panamá**  
**Dirección General de Planificación Universitaria**  
**Departamento de Evaluación y Calidad**  
**Sistema de Gestión de la Calidad Institucional**



**Instructivo para Elaborar Documentos**

	<b>Universidad Tecnológica de Panamá</b> Unidad																											
<b>Título del Instructivo</b>																												
1. <b>Objetivos:</b> 2. <b>Referencias:</b> 3. <b>Pasos:</b> 4. <b>Manejo y Archivo de Documentos:</b> <i>"Cada destinatario / área es responsable del correcto manejo y archivo de los documentos. Entiéndase por archivo, la acción de mantener los documentos en lugares seguros, apropiados y de fácil acceso para su consulta, revisión o puesta al día."</i> 5. <b>Historial de Cambio del Documento:</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Naturaleza de Cambio</th> <th>Fecha</th> <th>Revisión</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>			Naturaleza de Cambio	Fecha	Revisión																							
Naturaleza de Cambio	Fecha	Revisión																										
6. <b>Responsables:</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Actividad</th> <th>Cargo</th> <th>Nombre</th> <th>Firma</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Documentado por:</td> <td>Personal de la Unidad</td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>Personal de la Unidad</td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Revisado por:</td> <td>Planificador</td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>Jefa del DEYC - DIPLAN</td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>Aprobado por:</td> <td>Director de la Unidad</td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>Fecha:</td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>			Actividad	Cargo	Nombre	Firma	Documentado por:	Personal de la Unidad			Personal de la Unidad			Revisado por:	Planificador			Jefa del DEYC - DIPLAN			Aprobado por:	Director de la Unidad			Fecha:			
Actividad	Cargo	Nombre	Firma																									
Documentado por:	Personal de la Unidad																											
	Personal de la Unidad																											
Revisado por:	Planificador																											
	Jefa del DEYC - DIPLAN																											
Aprobado por:	Director de la Unidad																											
Fecha:																												

Código	Revisión:	Fecha:	Página	"Documento No Controlado"
IC-XXXX-YYY-ZZ	00	00/00/0000	Página 1 de 1	a excepción del original

- **Encabezado:** Nombre de la universidad, de la Dirección y del Departamento (donde aplique).
- **Título:** Debe ser claro y en pocas palabras debe decir, de qué trata el instructivo.
- **Objetivos:** Indican el propósito del documento. Deben redactarse con el inicio de verbos en infinitivo y deben sintetizar el porqué, el fin o propósito de la realización de dicho documento.
- **Referencias:** Información utilizada para la elaboración del documento y que pueden ser considerados durante la aplicación del mismo. Dichos documentos pueden ser legales, manuales de usuario de las aplicaciones, reglamentaciones y leyes relacionadas con el documento, ya sean de tipo ejecutivo (Decretos), legislativo (Leyes), municipal, documentos o normas técnicas.
- **Pasos:** Se debe describir claramente y de forma secuencial las indicaciones de cómo se desarrollan las acciones que el usuario requiere conocer para el desarrollo de alguna tarea o actividad.
- **Manejo y Archivo de los documentos:** Explica la responsabilidad que tienen los colaboradores en el manejo y archivo de los documentos. En todos los documentos se coloca la siguiente Cláusula: *"Cada destinatario/área es responsable del correcto manejo y archivo de los documentos. Entiéndase*

<b>Código</b>	<b>Revisión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página</b>	<b>"Documento No Controlado"</b> a excepción del original
IC-DEyC-SGC-01	04	07/08/2019	Página 13 de 19	



**Universidad Tecnológica de Panamá**  
**Dirección General de Planificación Universitaria**  
**Departamento de Evaluación y Calidad**  
**Sistema de Gestión de la Calidad Institucional**



**Instructivo para Elaborar Documentos**

*por archivo, la acción de mantener los documentos en lugares seguros, apropiados y de fácil acceso, para su consulta, revisión o puesta al día”.*

- **Historial de Cambio del Documento:** Se registran todos los cambios que se realicen en el documento con su fecha respectiva y su número de revisión.

Naturaleza de Cambio	Fecha	Revisión

- **Responsables:** Se registran los responsables en cada etapa.

Actividad	Cargo	Nombre	Firma
<b>Documentado por:</b>	Personal de la Unidad		
<b>Revisado por:</b>	Personal de la Unidad		
	Planificador DEyC – DIPLAN		
	Jefa del DEyC – DIPLAN		
<b>Aprobado por: Fecha:</b>	Director de la Unidad		

- **Documentado por:** Se indica el nombre y el cargo de la persona dentro de la Unidad que elabora o modifica el documento.
- **Revisado por:** Nombres y cargos de las personas que realizan la revisión dentro de la unidad correspondiente y del Departamento de Evaluación y Calidad de la Dirección General de Planificación Universitaria.
- **Aprobado por:** Se indica el nombre y cargo de la máxima autoridad de la unidad quien es la persona que aprueba el procedimiento y la fecha de aprobación, que es la fecha en que entra en vigor el mismo.

**3.2.5 Guías:** Documento que contiene información para orientar a los usuarios acerca de un asunto, actividad, servicio o trámite específico.



**Universidad Tecnológica de Panamá**  
**Dirección General de Planificación Universitaria**  
**Departamento de Evaluación y Calidad**  
**Sistema de Gestión de la Calidad Institucional**



**Instructivo para Elaborar Documentos**

	<b>Universidad Tecnológica de Panamá</b> Unidad		
Título de la Guía			
1. Objetivos:			
2. Referencias:			
3. Glosario:			
4. Formularios			
N°.	Documento	Código	
1			
5. Pasos:			
6. Anexos:			
7. Historial de Cambio del Documento:			
Naturaleza de Cambio	Fecha	Revisión	
8. Responsables:			
Actividad	Cargo	Nombre	Firma
Documentado por:	Cargo / Unidad		
Revisado por:	Cargo / Unidad		
	Planificador – DEyC DIPLAN Jefe del DEyC – DIPLAN		
Aprobado por:	Director de la Unidad		
Fecha:			

Código	Revisión:	Fecha:	Página	"Documento No Controlado"
PC-XXX-YYY-ZZ	00	00/00/0000	Página 1 de 1	a excepción del original

- **Encabezado:** Nombre de la universidad, de la Dirección y del Departamento (donde aplique).
- **Título:** Debe ser claro y en pocas palabras debe decir, de qué trata la guía.
- **Objetivos:** Indican el propósito del documento. Deben redactarse con el inicio de verbos en infinitivo y deben sintetizar el porqué, el fin o propósito de la realización de dicho documento.
- **Referencias:** Información utilizada para la elaboración del documento y que pueden ser considerados durante la aplicación del mismo. Dichos documentos pueden ser legales, manuales de usuario de las aplicaciones, reglamentaciones y leyes relacionadas con el documento, ya sean de tipo ejecutivo (Decretos), legislativo (Leyes), municipal, documentos o normas técnicas.
- **Glosario:** Definiciones relativas al documento en cuestión. Conceptos y términos que se utilizan en el documento y que requieren explicarse o definirlos técnicamente.

<b>Código</b>	<b>Revisión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página</b>	<b>"Documento No Controlado"</b>
IC-DEyC-SGC-01	04	07/08/2019	Página 15 de 19	a excepción del original



**Universidad Tecnológica de Panamá**  
**Dirección General de Planificación Universitaria**  
**Departamento de Evaluación y Calidad**  
**Sistema de Gestión de la Calidad Institucional**



**Instructivo para Elaborar Documentos**

- **Formularios:** Se desarrollan y mantienen para registrar los datos que demuestren cumplimiento de los requisitos del SGC. Se identifica por su título y código y se presenta en formato impreso o digital siguiendo los lineamientos de codificación establecidos en la **Lista de Codificación Genérica de la Calidad Institucional (LCG-DEyC)**.
- **Pasos:** Describir la información de manera sencilla, clara y detallada para que los usuarios puedan orientarse sobre requisitos a cumplir, documentación y demás información necesaria para realizar una solicitud, trámite o cualquier actividad o asunto.
- **Anexos:** Se recomienda colocar documentos como: diagramas, planos, bosquejos, documentos externos etc., los cuales sirven como guía y material de soporte.
- **Historial de Cambio del Documento:** Se registran todos los cambios que se realicen en la guía, con su fecha respectiva y su número de revisión.

Naturaleza de Cambio	Fecha	Revisión

- **Responsables:** Se registran los responsables en cada etapa.

Actividad	Cargo	Nombre	Firma
<b>Documentado por:</b>	Personal de la Unidad		
<b>Revisado por:</b>	Personal de la Unidad Planificador DEyC – DIPLAN		
	Jefa del DEyC – DIPLAN		
<b>Aprobado por: Fecha:</b>	Director de la Unidad		

- **Documentado por:** Se indica el nombre y el cargo de la persona dentro de la unidad que elabora o modifica el documento.
- **Revisado por:** Nombres y cargos de las personas que realizan la revisión dentro de la unidad correspondiente y del Departamento de Evaluación y Calidad de la Dirección General de Planificación Universitaria.
- **Aprobado por:** Se indica el nombre y cargo de la máxima autoridad de la unidad quien es la persona que aprueba el procedimiento y la fecha de aprobación, que es la fecha en que entra en vigor el mismo.



**Universidad Tecnológica de Panamá**  
**Dirección General de Planificación Universitaria**  
**Departamento de Evaluación y Calidad**  
**Sistema de Gestión de la Calidad Institucional**



**Instructivo para Elaborar Documentos**

**3.2.6 Registros:** Es un tipo de documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

Estos son los registros mínimos necesarios que deben ser documentalmente conservados, según la Norma 9001:2015:

- Registros de la liberación autorizada de productos y servicios para entrega al cliente, incluidos los criterios de aceptación (cláusula 8.6).
- Registros de las no conformidades, las acciones realizadas, las concesiones obtenidas y la identificación de la autoridad que decide la acción respecto de la no conformidad (cláusula 8.7).
- Evidencia de la ejecución del programa de auditoría y de los resultados de la auditoría (cláusula 9.2.2).
- Evidencia de la naturaleza de las no conformidades y de las acciones subsiguientes (cláusula 10.2.2).
- Resultados de cualquier acción correctiva (cláusula 10.2.2).

**3.3** En la parte inferior de las páginas de todos los documentos, va un pie de página con la siguiente información colocada en un recuadro: **Código, Revisión, Fecha, Página** y la leyenda de **“Documento No Controlado” a excepción del original**, en donde:

- **Código:** Se refiere a la identificación clara y precisa del procedimiento mediante el uso de códigos con la siguiente estructura **AA-YYY-XX**:

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Ejemplo PC-DEyC-01</b>
<b>AA</b>	Corresponde a la estructura Documental de la Calidad, según sea el caso, que puede ser: Manual, proceso, procedimiento, guía, instructivo, formulario.	PC
<b>YYY</b>	Identificación de la Unidad Respectiva.	DEyC
<b>XX</b>	Número Consecutivo o Sigla distintiva.	01

Consultar también la **Lista de Codificación Genérica del Sistema de Gestión de la Calidad (LCG-DEyC)**.

- **Revisión:** Número secuencial, empezando por el cero (que se asigna la primera vez que se desarrolla el documento). Las sucesivas revisiones, se indicarán sumando al número de revisión una unidad.
- **Fecha:** Fecha de emisión o actualización del documento.
- **Página:** Control del número de páginas que contiene del documento.
- **“Documento No Controlado” a excepción del original:** Se considerará “Documento no Controlado” todas las copias generadas a partir del documento original.

<b>Código</b>	<b>Revisión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página</b>	<b>“Documento No Controlado” a excepción del original</b>
IC-DEyC-SGC-01	04	07/08/2019	Página 17 de 19	



**Universidad Tecnológica de Panamá**  
**Dirección General de Planificación Universitaria**  
**Departamento de Evaluación y Calidad**  
**Sistema de Gestión de la Calidad Institucional**



**Instructivo para Elaborar Documentos**

**3.4 Aspectos generales para la presentación y redacción de los documentos.**

**3.4.1 Especificaciones del formato de letra para la documentación:**

Contenido	Fuente	Tamaño	Estilo de fuente
Encabezado nombre de la UTP	Times New Roman	18	Negrita
Encabezado nombre de la unidad	Times New Roman	16	Negrita
Título	Times New Roman	14	Negrita
Subtítulos	Times New Roman	12	Negrita
Cuerpo del documento	Times New Roman	12	Normal
Pie de página	Times New Roman	8 – 10	Normal

**3.4.2 Redacción de los Documentos.** Se debe buscar que el contenido de los documentos sea:

- Actualizado
- Coherente
- Concreto
- De fácil comprensión
- Veraz

**3.4.3** En la descripción del tema debe considerarse:

- Utilizar el mismo término para el mismo concepto.
- Ser de interpretación única (sin ambigüedades).
- Al referenciar una sigla, se debe describir su significado.
- Redactar las actividades en tercera persona.

**3.5 Compilación y entrega final de la documentación**

**3.5.1** Una vez revisados los documentos en su versión final, la unidad respectiva realiza la compilación de los documentos para proceder con la impresión y recorrido de firmas dentro de la Unidad.

**3.5.2** Firmados por los responsables dentro de la Unidad, los originales se envían, a través de nota, a la Dirección General de Planificación Universitaria (DIPLAN), al Departamento de Evaluación y Calidad (DEyC), donde se concluye con la firma y se realiza el escaneo para obtener una versión digital de los documentos. Se archivan en carpeta digital que incluye las sub-carpetas identificadas con el nombre o código del documento, incluyendo los formularios y anexos correspondientes.

**3.5.3** En el DEyC se genera una nota que acompaña a la versión impresa y al archivo en PDF que se graba como respaldo digital en un Cd. Esta constituye la versión final de la documentación del SGC de la Unidad, que se remite a la Unidad

<b>Código</b>	<b>Revisión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Página</b>	<b>“Documento No Controlado” a excepción del original</b>
IC-DEyC-SGC-01	04	07/08/2019	Página 18 de 19	



**Universidad Tecnológica de Panamá**  
**Dirección General de Planificación Universitaria**  
**Departamento de Evaluación y Calidad**  
**Sistema de Gestión de la Calidad Institucional**



**Instructivo para Elaborar Documentos**

Responsable. Copia de la nota y la versión digital de la documentación, se remite al Departamento de Estadística e Indicadores a través de correo electrónico, quienes proceden a la publicación en el Página Web de la UTP en el sitio de Transparencia – Manual de Procedimientos, para conocimiento de la comunidad en general.

**4. Manejo y Archivo de los documentos:**

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

**5. Historial de Cambio de documento:**

Naturaleza de Cambio	Fecha	Revisión
Se modifica el objetivo	28/05/2018	04
Se agrega el ítem de referencias	28/05/2018	04
Se modifica en general la información descrita en los pasos	28/05/2018	04
Se integra y modifica la información descrita en el Instructivo para la Documentación del Manual de Calidad (ICUTP-CI-01-2013)	28/05/2018	04
Se modifica código del instructivo ICUTP-CI-02-2013 a IC-DEyC-SGC-01	28/05/2018	04
Se ajustan columnas e información en el pie de página	28/05/2018	04

**6. Responsables:**

Actividad	Cargo	Nombre	Firma
<b>Documentado por:</b>	Asist. Adm.– DIPLAN	Liriola Guillén	
	Planificador – DIPLAN	Milagros Cortés	
<b>Revisado por:</b>	Jefa del DEyC – DIPLAN	Brenda Pinzón	
<b>Aprobado por:</b> <b>Fecha:</b>	Directora Encargada de la DIPLAN	Yelitza Batista	