Procedimiento para Optimizar la Calidad de los Servicios, Procesos, Procedimientos o Métodos de Trabajo en la Institución

1. Objetivos del Procedimiento:

Proveer los lineamientos a seguir a fin de garantizar la optimización de la calidad de los servicios, procesos, procedimientos o métodos de trabajo en las gestiones administrativas, académica y de investigación, postgrado y extensión en las distintas áreas en la Universidad Tecnológica de Panamá.

2. Campo de Aplicación:

2.1. Departamento de Evaluación y Calidad (DEyC) - DIPLAN.
2.2. Unidades de la Universidad Tecnológica de Panamá.

3. Abreviaturas y/o Siglas:

3.1 DEyC: Departamento de Evaluación y Calidad – DIPLAN.
3.2 DIPLAN: Dirección General de Planificación Universitaria
3.3 ISO: Organización Internacional para la Estandarización
3.4 N.A.: No aplica
3.5 SGC: Sistema de Gestión de la Calidad
3.6 UTP: Universidad Tecnológica de Panamá

4. Definiciones:

4.1 Benchmarking: Se define como la búsqueda de las mejores prácticas de la industria que resultan en un desempeño superior. Es un proceso continuo de medición de productos, servicios y prácticas comparándose contra los competidores más fuertes o contra aquellas organizaciones consideradas como líderes.
4.2 Cliente: Organización o persona que recibe un producto o servicio.
4.3 Determinación del valor añadido de un proceso: Sirve como herramienta para determinar medidas de satisfacción del cliente e identificar cómo podemos excederlas por medio de los procesos existentes, logrando la promoción de actividades relacionadas con el proceso que representarán beneficios directos para los clientes.
4.4 Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
4.5 Entradas: Son elementos que entran al proceso sin los cuales el proceso no podría llevarse a cabo. Las entradas del proceso pueden ser tanto elementos físicos (por ejemplo, materia prima, documentos, etc.), como elementos humanos (personal) o técnicos (información, etc.).
4.6 Innovación: Combinación o síntesis de conocimientos cristalizados en nuevos servicios, productos o procesos, de manera que sean originales, relevantes y con valor añadido.
4.7 Optimizar: buscar la mejor manera de realizar una actividad.
4.8 Oportunidad de mejora: Diferencia detectada en la organización, entre una

situación real y una situación deseada. La oportunidad de mejora puede afectar a un proceso, producto, servicio, recurso, sistema, habilidad, competencia o área de la organización.

4.10 Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman las entradas en salidas.

4.11 Salidas: Un output con la calidad exigida por el estándar del proceso. Las salidas de un proceso pueden ser productos materiales, información, recursos humanos, servicios.

4.12 Valor Añadido: Se define como la actividad o parte del servicio o producto que se ofrece al cliente sin costo adicional, pero que si dada la necesidad de pagar por éste el cliente estaría dispuesto a pagar.

5. Formularios:

No.	Documento	Código
1	Listado de Oportunidades de Mejora para optimizar la calidad de los servicios, procesos, procedimientos o métodos de trabajo.	FC-DEyC-02

6. Referencias:

6.1 Norma ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.

6.2 Norma ISO 10013: 2004. Directrices para la Documentación de Sistemas de Gestión de la Calidad.

6.3 Norma ISO 9004:2009. Gestión para el Éxito Sostenido de una Organización. Enfoque de Gestión de la Calidad.

7. Descripción:

7.1 Entre las actividades relacionadas a la optimización de la calidad de los Servicios, procesos, procedimientos o métodos de trabajo en la Institución, se destacan los siguientes:

- Determinación del valor añadido de un proceso,
- Realización de actividades de benchmarking,
- Detección de oportunidades de mejora en la gestión,
- Desarrollo de estudios para optimizar procesos, procedimientos y métodos de trabajo,
- Fomento de la innovación en la calidad de la educación superior.

7.1.1 Determinación del valor añadido de un proceso

7.1.1.1 Establecer proceso a analizar y definir su entrada y salida esperada.

7.1.1.2 Identificar si pudieran existir potenciales resultados del proceso que serían

salidas adicionales a lo esperado.

7.1.1.3 Desarrollar y detallar los indicadores para evaluar si se cumple con la salida esperada estableciendo los criterios o características medibles del proceso.

7.1.1.4 Establecer y ejecutar mecanismos y técnicas necesarias para medir indicadores y garantizar la obtención de datos.

7.1.1.5 Determinar y establecer si existe relevancia en la(s) salida (s) adicional(es) dentro del proceso y cuestionar el proceso con respecto a cómo la actividad o parte del servicio o producto que se ofrece al cliente, es o no es con costo adicional; y si dada la necesidad de pagar por éste, el cliente estaría dispuesto a pagar.

7.1.1.6 Si se concluye que no existe relevancia, entonces concluir la no existencia de valor añadido y finalizar el análisis.

7.1.1.7 Establecer beneficio(s) para el cliente, concluir la existencia de valor añadido.

7.1.2 Realización de actividades de benchmarking

7.1.2.1 Definir el proceso o problema a analizar y establecer su objetivo.

7.1.2.2 Adoptar una orientación externa para estudiar la situación en cuestión, analizando desde afuera de la Institución. Esto incluye obtener una visión global del sector en el que se desenvuelve, y de ser posible, en el contexto mundial.

7.1.2.3 Definir los competidores y seleccionar los mejores.

7.1.2.4 Determinar de cada competidor seleccionado, cuál es su valor añadido para el cliente, sus debilidades y fortalezas entre otra información de importancia para el caso.

7.1.2.5 Estipular cómo ser el mejor dentro de los mejores, enfocándose primero en mejores prácticas, realización de procesos claves de trabajo, y luego en establecer mediciones para asesorar desempeño.

7.1.2.6 Documentar hallazgos y recomendaciones relevantes al proceso o problema analizado.

7.1.2.7 Elaborar informe final del análisis de benchmarking y entregar a autoridades correspondientes.

Nota: Benchmarking se puede realizar tanto a nivel nacional como a nivel internacional, dependiendo del caso en estudio.

7.1.3 Detección de oportunidades de mejora en la gestión

7.1.3.1 Como entradas para detectar oportunidades de mejora en la gestión podemos considerar:

- Las evaluaciones, mediciones y revisiones, procedentes de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, en cuanto a: Revisión por la Dirección (9.2), Requisitos para los productos y servicios (8.2), Comunicación con el cliente (8.2.1),

Evaluación del desempeño (9).

- Información proveniente de investigaciones de mercado, análisis comparativos, requisitos legales, reglamentarios o previamente establecidos por los clientes, quejas de los clientes, etc.

7.1.3.2 Realizar una priorización de los resultados o datos provenientes de cada proceso, procedimiento o método de trabajo, evaluándolos en términos de los siguientes aspectos: eficacia, eficiencia, efectos externos (cambios legales y reglamentarios) y factibilidad en la oportunidad de mejora. Para esto es necesario el uso de técnicas apropiadas (estadísticas u otras) a fin de poder establecer cuáles situaciones son más críticas para la Institución y de esta forma establecerles un orden de tratamiento como oportunidades para optimizar la gestión (administrativa, académica y de investigación, postgrado y extensión).

7.1.3.3 Una vez asignadas las prioridades para optimizar se procede a realizar una descripción del servicio, proceso, procedimiento o método de trabajo.

7.1.3.4 Se analiza la situación actual y se realiza un diagnóstico.

7.1.3.5 Luego en base a la situación detectada, puede darse el caso de ajustarse las oportunidades para mejorar el desempeño de la gestión.

7.1.3.6 Por último, se elabora el informe de propuesta para mejora en la gestión con las oportunidades detectadas en el formato **Listado de Oportunidades de Mejora para Optimizar la Calidad de los Servicios, Procesos, Procedimientos o Métodos de Trabajo(FC-DEyC-02)** que incluirá principalmente el desarrollo de todos los puntos anteriores, la identificación del personal responsable de cada una de las actividades y otros aspectos adicionales a fin de dar una mayor claridad y entendimiento del mismo.

7.1.3.7 En caso de existencia de material que pudiera servir de referencia o de apoyo para un posterior estudio, se coloca en el formato la información de referencia del mismo, que incluya datos como: nombre del documento, fecha, ubicación física, autores y una breve introducción al tema que se desarrolla a manera de tener más claridad de la relación del aporte del documento a la situación detectada.

7.1.4 Desarrollo de estudios para optimizar procesos, procedimientos y métodos de trabajo

7.1.4.1 Para dar inicio con el desarrollo de estudios, se debe tomar como referencia: los resultados de las revisiones, encuestas, autoevaluaciones, auditorías internas y el informe de propuesta para mejora en la gestión ***(Ver Punto 7.1.3).***

7.1.4.2 En base a esta información la unidad respectiva del área afectada realiza la solicitud a DEyC, a través de nota a la DIPLAN.

7.1.4.3 Recibida la nota, el DEyC prepara nota respuesta y procede a realizar el contacto con la persona designada de la unidad como enlace para cada una de las actividades que se requieran, a fin de obtener la información necesaria para llevar

a cabo el estudio.

7.1.4.4 Con la información de entrada obtenida con la o las personas de contacto, DEyC realizará una evaluación general y un diagnóstico de la situación actual o el problema identificado; que permitirá tener una clara idea de la situación o el problema identificado y su estatus actual.

7.1.4.5 Se define el proceso, procedimiento o método de trabajo que se requiere optimizar.

7.1.4.6 Ambos, la unidad y DEyC, se pondrán de acuerdo en cuanto a la justificación del estudio que se realizará.

7.1.4.7 Luego se establece entre DEyC y la unidad el alcance y objetivos del estudio, cuáles son los entregables o resultados esperados y sus respectivas fechas de entrega; se define qué evidencias se registrarán en el formato **Listado de Oportunidades de Mejora para Optimizar la Calidad de los Servicios, Procesos, Procedimientos o Métodos de Trabajo (FC-DEyC-02).**

Nota: Es importante al establecer los objetivos, dar prioridad a las necesidades del cliente.

7.1.4.8 Con la información del diagnóstico, se selecciona una metodología que vaya de acuerdo al tipo de situación o problemática, considerando herramientas estadísticas, análisis de causa raíz, entre otros.

7.1.4.9 A fin de poder tener una mayor eficiencia en el estudio se debe crear un equipo de trabajo "interdisciplinario" que debe incluir miembros de las áreas más relacionadas e impactadas por el proceso o servicio que se desea optimizar para que realicen la revisión del diseño (a fin de detectar fallas en el diseño y determinar cómo corregirlas).

7.1.4.10 Durante la planificación se deben considerar aspectos como análisis de costos, de eficiencia, de sostenibilidad y se elabora cronograma de trabajo donde se adjudican fechas a cada fase y se establecen en común acuerdo con la unidad. Es importante establecer un tiempo para la finalización del estudio, ya que de no hacerlo se podría dilatar y perder el sentido de lo inicialmente plasmado en cada una de las fases anteriores.

7.1.4.11 Al realizar el estudio se formulan propuestas para la optimización, partiendo de la identificación de la situación o aspecto a mejorar, utilizando como referencia las observaciones de los mismos colaboradores responsables de ejecutar las actividades.

7.1.4.12 Se elabora informe y se entrega a la autoridad competente de la unidad o área para su aprobación o solicitud de ajuste, la cual de ser aprobada será devuelta a DEyC para que elabore el plan de cambio del proceso, procedimiento o método de trabajo. En caso contrario de requerirse algún ajuste será devuelto a DEyC, para que realice el ajuste correspondiente y envía nuevamente a la autoridad competente, con el ajuste de la propuesta.

Nota: El informe detalla los siguientes aspectos:

- Situación inicial o diagnóstico,
- Justificación de la mejora,
- Objetivos,
- Perfil del proyecto de mejora,
- Oportunidades de mejora identificadas,
- Métodos o metodologías utilizadas para el estudio,
- Resumen de las actividades desarrolladas según cronograma real,
- Propuestas formuladas como resultado del estudio.

7.1.4.13 Con el plan para el cambio se inicia la implementación de la mejora bajo la asesoría de DEyC en la unidad, para que realice el control y seguimiento de las acciones de mejora y evalúa si se logró la optimización.

7.1.4.14 Si se evidencia que se logró la optimización, se deja registrado en el formato **Listado de Oportunidades de Mejora para Optimizar la Calidad de los Servicios, Procesos, Procedimientos o Métodos de Trabajo (FC-DEyC-02),** dando por finalizado el estudio de optimización de este proceso, procedimiento o método de trabajo.

7.1.4.15 Se finaliza con un Informe de cierre del estudio con los resultados que evidencian la optimización alcanzada y su efectiva implementación.

7.1.5 Fomento de la innovación en la calidad de la educación superior:

A continuación, se definen acciones a seguir para fomentar la innovación en el tema de la calidad de la educación superior, a fin de promover la originalidad de ideas que permitan avanzar sobre conceptos innovadores y constructivos en la educación superior:

7.1.5.1 Recursos Bibliográficos: creación, mantenimiento y actualización de base de datos con recursos literarios relevantes que incluyen revistas científicas, libros y materiales de referencia, entre otros.

7.1.5.2 Actividades de Investigación: realización de estudios y análisis en la calidad de la educación superior que representen nuevos avances en temas de vanguardia.

7.1.5.3 Actividades de realización: desarrollo de nuevas teorías, marcos conceptuales o métodos de trabajo en la enseñanza-aprendizaje y la educación superior en general (por ejemplo: métodos para estimular el pensamiento creativo, nuevas prácticas educativas, etc.).

7.1.5.4 Validación: de las nuevas teorías, marcos conceptuales o métodos de trabajo propuestos.

7.1.5.5 Puesta en Acción: se refiere a la implementación y ejecución del nuevo tema desarrollado, debe hacer una diferencia genuina en los productos o servicios que se proveen.

7.1.5.6 Desarrollo de Actividades de Divulgación y Enlace: participación activa en conferencias, congresos, grupos de discusión, etc., a nivel nacional e internacional.

8. Anexo: N.A.

9. Manejo y archivo de procedimientos:

"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."

10. Historial de Cambio del Documento

Naturaleza de Cambio	Fecha	Revisión
Se modificó código de PCUTP-CI-26-2013 a PC-DEyC-01.	31/07/2019	03
Se modificó la descripción del Procedimiento.	31/07/2019	03
Se actualiza procedimiento en la nueva plantilla establecida en el IC-DEyC-01.	31/07/2019	03

11. Responsables:

Actividad	Cargo	Nombre	Firma
Documentado por:	Asist. Adm. – DEyC - DIPLAN	Liriola Guillén	
	Planificador – DEyC DIPLAN	Milagros Cortés	Milagros Cortés
Revisado por:	Jefe del DEyC – DIPLAN	Brenda Pinzón	
Aprobado por: **Fecha:**	Directora Encargada de DIPLAN	Yelitza Batista	Yelitza E. Batista C.