



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



Procedimiento de Control de Documentos

1. Objetivo:

Establecer las directrices para el control, actualización, aprobación, remoción, inclusión y distribución de los documentos internos y externos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) que se generen en la Universidad Tecnológica de Panamá (UTP).

2. Campo de Aplicación:

Este procedimiento aplica a todas las unidades que implementan o requieran llevar un control de la documentación basados en el SGC de la UTP.

3. Abreviaturas y Siglas:

- 3.1 DEyC:** Departamento de Evaluación y Calidad
- 3.2 DEI:** Departamento de Estadísticas e Indicadores
- 3.3 DIPLAN:** Dirección General de Planificación Universitaria
- 3.4 SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.
- 3.5 UTP:** Universidad Tecnológica de Panamá.

4. Glosario:

- 4.1 Acción correctiva:** es una actuación o efecto implementado a eliminar la causa de una no conformidad, defecto, o situación indeseable detectada con el fin de evitar su repetición.
- 4.2 Auditoria Interna:** Es una actividad que tiene por objetivo fundamental examinar y evaluar la adecuada y eficaz aplicación de los sistemas de control interno, velando por la preservación de la integridad del patrimonio de una entidad y la eficiencia de su gestión económica proponiendo a la dirección las acciones correctivas correspondientes.
- 4.3 Comité de la Calidad:** Son los representantes de cada área de la Unidad que apoyan al encargado de la calidad de la unidad para asegurarse de la implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo del SGC
- 4.4 Documento:** Información y su medio de soporte que responde a la pirámide documental del SGC, de los cuales podemos mencionar: manuales de la calidad, planes de la calidad, procesos, procedimientos, especificaciones (documentos técnicos), guías, instructivos, registros, formularios, entre otros.
- 4.5 Documento externo:** Son aquellos generados fuera del SGC, pero que son necesarios y/u obligatorios para la operación de la unidad.
- 4.6 Documento Obsoleto:** son aquellos que no van a ser ejecutados en su totalidad, ya sea por razones de antigüedad o reestructuración y serán eliminados de los puntos de uso.
- 4.7 Enlace de la Calidad:** Es la persona designada del DEyC, para servir de enlace entre este Departamento y la unidad. Además, es el encargado de llevar a cabo la implementación del SGC.
- 4.8 Formulario:** Documento utilizado para registrar los datos requeridos por el SGC.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	"Documento No Controlado" a excepción del original
PC-DEyC-SGC-01	07	06/08/2019	Página 1 de 7	



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



Procedimiento de Control de Documentos

- 4.9 Guía:** Documento que contiene información para orientar a los usuarios acerca de un asunto, actividad, servicio o trámite específico.
- 4.10 Inclusión:** Se refiere a nuevos documentos que realice una unidad, es decir, posterior a los ya documentados.
- 4.11 Instructivo:** Orienta al usuario sobre tareas específicas a través de pasos a seguir los cuales deben ser descritos de una forma clara, detallada y precisa.
- 4.12 Procedimiento:** Conjunto de acciones para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- 4.13 Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas, convirtiendo elementos de entrada en salidas o resultados.
- 4.14 Producto no conforme:** es todo aquel que no cumple con algún requisito determinado por el SGC.
- 4.15 Registro:** Documento que proporciona evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del SG.
- 4.16 Remoción:** Cuando un documento pasa de ser vigente a ser obsoleto u eliminado.

5. Referencias:

- 5.1** Norma ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- 5.2** Instructivo para elaborar documentos (IC-DEyC-SGC-01)
- 5.3** Procedimiento para el asesoramiento de actividades de Documentación del Sistema de gestión de la Calidad (PC-DEyC-02)
- 5.4** Lista de Codificación Genérica del Sistema de Gestión de la Calidad (LCG-DEyC).

6. Formularios:

Nº	Documento	Código
1	Solicitud para la Actualización, Remoción e Inclusión de Documentos	FC-DEyC-SGC-01
2	Lista Maestra de Información Documentada	LMID-DEyC
3	Control de Distribución de documentación interna y externa	FC-DEyC-SGC-02

7. Descripción:

- 7.1** DEyC documenta, revisa y actualiza los procedimientos requeridos por la Norma ISO 9001 para su uso y para referencia del resto de las unidades de la Institución, considerando que podrán ser ajustados o adaptados en la unidad según sus requerimientos específicos y cumpliendo con los requisitos de la Norma.

Nota 1: En el caso de ser ajustado o adaptado en la unidad, ésta debe generar un documento con nombre y código específico de la unidad. Igualmente, lo relacionado a las codificaciones establecidas a través de la **Lista de Codificación Genérica del Sistema de Gestión de la Calidad (LCG-DEyC)**.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	"Documento No Controlado" a excepción del original
PC-DEyC-SGC-01	07	06/08/2019	Página 2 de 7	



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



Procedimiento de Control de Documentos

- 7.2 La generación, actualización, remoción e inclusión de los procedimientos operacionales propios de las Unidades de la institución para cumplir con los objetivos de sus funciones deberá ser orientada por los siguientes lineamientos, para su estandarización en todas las dependencias de la institución:
- 7.2.1 **Generación de Documentos del SGC:** Cada unidad con la asesoría del equipo de trabajo del DEyC (**Procedimiento para el Asesoramiento de las Actividades de Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad PC-DEyC-02**) es responsable de generar los documentos del SGC de acuerdo a las necesidades y requerimientos que tenga o como resultado de las auditorías internas, siguiendo lo establecido en el **Instructivo para Elaborar Documentos (IC-DEyC-SGC-01)** del SGC.
- 7.2.1.1 Todos los documentos del SGC de cada unidad se identifican por su título y código, y se presentan en formato impreso o digital, de manera que sean legibles y fácilmente identificables siguiendo los lineamientos de codificación establecidos en la **Lista de Codificación Genérica de la Calidad Institucional (LCG-DEyC)**.
- 7.2.1.2 El Enlace de la Calidad designado por DEyC asigna la codificación correspondiente a cada documento que se genere en el SGC. El título del documento deberá hacer referencia a la actividad propia a realizar por la unidad.
- 7.2.2 **Actualización, Remoción e Inclusión de documentos:** Periódicamente las Unidades cuyo SGC esté o no certificado, deben hacer una revisión de su documentación, de manera que los procesos, procedimientos, guías e instructivos se mantengan actualizados, para que puedan ser consultados por el personal interno de la Unidad o externos a ella. Al detectarse cambios que afectan cualquiera de la documentación, la Unidad procederá a informar al DEyC de la DIPLAN a través de nota adjuntando el **Formato de Solicitud para la Actualización, Remoción e Inclusión de Documentos (FC-DEyC-SGC-01)** e informando la persona encargada de realizar la tarea respectiva, de manera que se pueda hacer la actualización del SGC de la Unidad.
- Nota 2:** Cualquier alteración de los documentos deberá ser autorizada por el jefe de la Unidad y se debe indicar la justificación de por qué se alteró.
- Nota 3:** Las modificaciones a los documentos, pueden originarse por: Cambios en la Normativa, resultados de auditorías internas y externas, planificación de acciones correctivas, resultados de revisiones y recomendaciones de mejora por parte de los usuarios.
- 7.2.2.1 De ser aprobado el cambio por el jefe de la Unidad, se procede a crear o actualizar el documento, se coloca el número y la fecha de revisión en el cual se realizó el cambio y se registra en la **Lista Maestra de Información**

Código	Revisión:	Fecha:	Página	"Documento No Controlado" a excepción del original
PC-DEyC-SGC-01	07	06/08/2019	Página 3 de 7	



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



Procedimiento de Control de Documentos

Documentada (LMID-DEyC) garantizando que la versión correcta del documento esté disponible y en uso.

Nota 4: Cuando se trate de una corrección ortográfica o gramatical a cualquiera de los documentos del SGC de una Unidad, se le solicitará el ajuste al Encargado del SGC de la Unidad, sin que ello implique cambiar la versión del documento, ni el uso del documento de **Solicitud para la Actualización, Remoción e Inclusión de Documentos (FC-DEyC-SGC-01)**. El Encargado del SGC de la Unidad, informará y remitirá el ajuste de la(s) página(s) correspondiente(s) del documento al DEyC, a fin de que se realice la modificación correspondiente.

7.2.2.2 Para la remoción de documentos del SGC institucional del DEyC o de la Unidad respectiva se deberá completar el formulario de **Solicitud para la Actualización, Remoción e Inclusión de Documentos (FC-DEyC-SGC-01)** vinculados al SGC Institucional, considerando la justificación y si no se ve afectado el SGC. En caso de ser aprobado por el jefe de la Unidad pasará a ser un documento obsoleto o eliminado y se registrará su status en la **Lista Maestra de Información Documentada (LMID-DEyC)**. Dicho documento mantendrá su código; en ningún caso, deberá otorgarse éste código a otro documento nuevo o existente.

7.3 Control de Registros:

7.3.1 La unidad debe identificar los registros para cada proceso y procedimiento, los mismos deben estar identificados por su título y código asignado, para luego registrarlo en la **Lista Maestra de Información Documentada (LMID-DEyC)** en la parte de formularios, la cual será controlada y actualizada por el Representante de la Calidad de la Unidad.

7.3.2 El almacenamiento de los registros se lleva de forma impresa o digital, en cada área o sección de la unidad.

Nota 5: El almacenamiento de los registros impresos se efectúa en carpetas, folders o cualquier otro medio que garantice su conservación y fácil recuperación, y se mantienen resguardados en archiveros y escritorios. Para los registros digitales, se debe contar con respaldos en discos duros externos, USB o cualquier otro medio.

7.3.3 La persona responsable de la ejecución de un proceso es la responsable de la protección de los registros de la calidad que este proceso genera. El responsable vela por el mantenimiento de los registros de manera que éstos no sufran deterioro o pérdida. La protección incluye limpieza, ordenamiento y estado de la documentación:

- Los registros en papel se mantienen en lugares limpios y en condiciones apropiadas que no permitan el deterioro del archivo, esto es, libre de polvo, humedad o cualquier elemento que afecte su legibilidad y conservación.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	"Documento No Controlado" a excepción del original
PC-DEyC-SGC-01	07	06/08/2019	Página 4 de 7	



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



Procedimiento de Control de Documentos

- Para el caso de los registros digitales, discos compactos, cassetes y otros, éstos se deben mantener en lugares libres de polvo y humedad.

7.3.4 La retención de los registros es de cinco años o según lo establecido por la autoridad de la unidad.

7.4 Revisión y Aprobación de los Documentos:

Los documentos del SGC serán aprobados y revisados de acuerdo a los niveles definidos en la siguiente tabla:

Documento	Revisado	Aprobado
Política de la Calidad	Encargado del SGC y Comité de la Calidad Enlace y Jefe del DEyC	Director de la Unidad Respectiva
Objetivos de la Calidad		
Manual de la Calidad		
Manual de Procedimientos	Personal designado o Jefe del Área Respectiva de la Unidad Enlace y Jefe del DEyC	Director de la Unidad Respectiva
Procedimientos, Instructivos y Guías		
Formatos	Personal designado de la Unidad Enlace del DEyC	Jefe del Área de la Unidad Respectiva
Registros		

Nota 6: La unidad realizará la compilación en digital e impresa de los documentos revisados y aprobados y entregará una copia en digital a DEyC de esta versión.

7.5 Divulgación y Distribución de los Documentos:

7.5.1 El encargado del SGC de la Unidad Respectiva será responsable de la divulgación de los documentos a lo interno de la Unidad y a todos los involucrados, una vez hayan sido debidamente aprobados.

7.5.2 Una vez aprobado y divulgado el documento, se distribuye a todos los involucrados, registrándose en el **Control de Distribución de documentación interna y externa (FC-DEyC-SGC-02)** dispuesto para este fin. Igualmente, el DEyC se encargará de informar al DEI, para que haga el cambio de la documentación respectiva en la Página Web UTP.

7.5.3 Toda la documentación que sea generada llevará la Leyenda **“Documento no controlado” a excepción del original** en el pie de página. Esto se ha establecido a fin de desligar responsabilidades por el uso o manejo del documento por parte del interesado, tanto impreso como en la web.

7.6 Documento de Origen Externo:

7.6.1 Los documentos de origen externo, como por ejemplo normas, leyes, regulaciones, entre otros documentos, deben estar claramente identificados, registrados y

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
PC-DEyC-SGC-01	07	06/08/2019	Página 5 de 7	



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



Procedimiento de Control de Documentos

controlados por medio del **Control de Distribución de documentación interna y externa (FC-DEyC-SGC-02)** y deben estar en la **lista Maestra de Información Documentada (LMID-DEyC)**, en donde se establece el nombre del documento, medio en el que se encuentra, número de copias, ubicación y responsable del mismo.

7.7 Recuperación y Conservación de Documentos:

7.7.1 A fin de garantizar la recuperación de los documentos, se llevarán respaldos electrónicos y la retención de los documentos será de cinco años.

7.8 Publicación a través de la Página Web Institucional:

7.8.1 Terminado el proceso de documentación, el enlace de la calidad del DEyC para la unidad respectiva, gestionará la publicación en la página Web Institucional, a través del DEI-DIPLAN, para lo cual le entregará la documentación en formato PDF con la leyenda de **“Documento no controlado” a excepción del original**, garantizando que la información esté siempre vigente y actualizada.

8. Anexos: N.A.

9. 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.”

10. Historial de Cambio del Documento

Naturaleza de Cambio	Fecha	Revisión
El ítem Definiciones se cambió a Glosario y se agregó ítem de Abreviaturas y Siglas. Y se ajustó el contenido en ambos ítems.	09/05/2018	06
Se modificó el contenido de las referencias.	09/05/2018	06
Se modificó el contenido del objetivo.	09/05/2018	06
Se agregó ítem de Formularios	09/05/2018	06
Se modificó el contenido de la descripción. Se integró información del periodo de retención según lo indicado en el Procedimiento de Control de Registros.	09/05/2018	06
Se modificó manejo de archivo de procedimientos por manejo y archivo de los documentos.	09/05/2018	06

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
PC-DEyC-SGC-01	07	06/08/2019	Página 6 de 7	



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



Procedimiento de Control de Documentos

Naturaleza de Cambio	Fecha	Revisión
Se eliminó en el pie de página la columna documentado por	09/05/2018	06
Se unificó PC- de Control de Registros con el PC- de Control de documentos.	09/05/2018	06
Se modificó el código en el de página PC-UTP-CI-15-2013 por PC-DEyC-01	09/05/2018	06
Se modificó leyenda del pie de página de "Documento no controlado" por "Documento no controlado" a excepción del original.	09/05/2018	06
Se modificó el código en el de página PC-DEyC-01 por PC-DEyC-SGC-01	06/08/2019	07

11. Responsables:

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

Código	Revisión:	Fecha:	Página	"Documento No Controlado" a excepción del original
PC-DEyC-SGC-01	07	06/08/2019	Página 7 de 7	