



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



**Procedimiento para realizar actividades de mejora continua de la calidad**

**1. Objetivos del Procedimiento:**

Describir los pasos para realizar las actividades vinculadas al mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) implementado, bajo el marco de Calidad Institucional.

**2. Campo de Aplicación:**

2.1. Departamento de Evaluación y Calidad - DIPLAN

2.2. Unidades de la UTP.

**3. Abreviaturas y/o Siglas:**

3.1. **DEyC:** Departamento de Evaluación y Calidad – DIPLAN

3.2. **DIPLAN:** Dirección General de Planificación Universitaria.

3.3. **ENAC:** Entidad Nacional de Acreditación.

3.4. **ISO:** Organización Internacional para la Estandarización.

3.5. **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.

3.6. **UTP:** Universidad Tecnológica de Panamá.

**4. Definiciones:**

4.1. **Autoevaluación:** es aplicada a los laboratorios y Centros de Investigación de la Institución, a través del cuestionario de autoevaluación de cumplimiento de la Norma ISO/IEC 17025:2005 para laboratorios. Periódicamente la ENAC, revisa y actualiza la versión, la cual encontramos disponible en su página Web. (<http://www.enac.es/>). Dicho cuestionario debe ser completado anualmente por los supervisores de calidad en coordinación con los jefes de los laboratorios, debido a la naturaleza de las preguntas y para dar cumplimiento al Plan de Desarrollo Institución.

4.2. **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto / servicio.

4.3. **Encuesta de la calidad:** se aplica una vez al año o según requerimientos, a los clientes de las unidades de la UTP, con el fin de obtener información de retomo de dichos clientes y llevar un registro de estas.

4.4. **Indicadores:** son medidas estadísticas basadas en cifras o ratios que se utilizan como criterio para juzgar y evaluar el desempeño de una organización, un sistema o un proceso.

4.5. **Mejora continua:** es un proceso elemental para alcanzar la Calidad Total y la Excelencia empresarial. Este proceso de mejora, pone el énfasis en la capacidad para evolucionar, progresar y desarrollarse de manera progresiva, obteniendo resultados eficientes.

**5. Referencias:**

5.1. Norma ISO 9001:2015. 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.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	"Documento No Controlado" a excepción del original
PC-DEyC-SGC-05	06	08/08/2019	Página 1 de 5	



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



**Procedimiento para realizar actividades de mejora continua de la calidad**

5.3. Norma ISO 17025:2005. Requisitos Generales para la Competencia de los Laboratorios de Ensayo y de Calibración.

**6. Formularios**

No.	Documento	Código
1	Encuesta de la Calidad	FC-DEyC-SGC-12
2	Autoevaluación de Calidad para Autoridades	FC-DEyC-SGC-13
3	Autoevaluación de Calidad para Jefes y Responsables de Procesos	FC-DEyC-SGC-14
4	Medición de Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad	FC-DEyC-SGC-15
5	Tabla de Controles e Indicadores para Seguimiento a los Procesos.	FC-DEyC-SGC-16

**7. Descripción:**

7.1. Entre las actividades de mejoras al SGC realizadas en DEyC se destacan las siguientes:

**7.1.1. Encuesta de Calidad: EC-DEyC-XX-ZZZZ**

Las Unidades con Sistemas de la Calidad certificados o con fines de mejora continua aplican una vez al año o según requerimientos una **Encuesta de la Calidad (FC-DEyC-SGC-12)** a los clientes de las unidades de la UTP, con el fin de obtener información de retorno de dichos clientes y llevar un registro de estas encuestas, cumpliendo de esta manera con los requisitos de la Norma.

**7.1.2. Autoevaluación de Calidad: AC-DEyC-XX-ZZZZ**

7.1.2.1. Las autoevaluaciones de calidad en base a la Norma ISO 17025:2017 son aplicadas a los laboratorios y Centros de Investigación de la Institución, a través del CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACION DE CUMPLIMIENTO DE LA NORMA ISO/IEC 17025:2017 PARA LABORATORIOS (Ver Anexo 1: Cuestionario de Autoevaluación de Cumplimiento de la Norma ISO/IEC 17025:2017 para Laboratorios), el cual ha sido validado externamente por organismos como la ENAC, luego de ser publicada y adoptada la norma en gaceta oficial por el

Código	Revisión:	Fecha:	Página	"Documento No Controlado" a excepción del original
PC-DEyC-SGC-05	06	08/08/2019	Página 2 de 5	



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



**Procedimiento para realizar actividades de mejora continua de la calidad**

Ministerio de Comercio e Industria el 30 de julio de 2018. Periódicamente la ENAC, revisa y actualiza la versión, la cual encontramos disponible en su página Web. (<http://www.enac.es/>). Dicho cuestionario debe ser completado por los supervisores de calidad en coordinación con los jefes de los laboratorios, debido a la naturaleza de las preguntas y para dar cumplimiento al Plan de Desarrollo Institucional.

**7.1.2.2.** En base a la Norma ISO 9004:2009: los formatos de **Autoevaluación de Calidad para Autoridades (FC-DEyC-SGC-13)** y **Autoevaluación de Calidad para Jefes y Responsables de Procesos (FC-DEyC-SGC-14)** deben ser completados por el personal correspondiente. Esta es una herramienta que puede ser utilizada para identificar oportunidades de mejora, innovación, información de entrada para revisión por la dirección, en general fortalezas y oportunidades, así como el nivel de madurez en el tiempo.

**Nota:** Se recomienda aplicar la autoevaluación de calidad anualmente en aquellas unidades que estén en implementación o mantenimiento de un SGC bajo requisitos de la Norma ISO 9001 correspondiente.

**7.1.3. Medición de Objetivos del SGC:**

La medición de los objetivos del SGC se realiza a través del formulario de **Medición de Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad (FC-DEyC-SGC-15)**, en el cual se establecen aspectos tales como: fecha de cumplimiento, resultados, indicadores para seguir objetivos y seguimiento. Este formato es llevado por el responsable de calidad de la unidad o persona de contacto, a fin de que el mismo sirva de insumo para la revisión gerencial que realiza la máxima autoridad de la unidad.

**7.1.4. Controles e Indicadores de Calidad: I-DEyC-XX-ZZZZ**

Los controles se establecen para dar seguimiento y como fuente de información para los indicadores, los cuales son para procesos específicos permitiendo medir las características relevantes del desempeño de dichos procesos y se utilizará el formulario **Tabla de Controles e Indicadores para Seguimiento a los Procesos (FC-DEyC-SGC-16)**.

**7.2.** DEyC y la unidad vinculante coordinarán la programación de la aplicación, recopilación de datos, análisis, elaboración de informe y entrega final ante las autoridades correspondientes, así como también los responsables de cada actividad.

**7.3.** Si la unidad está en proceso de implementación del SGC, DEyC asesorará o apoyará (según se designe entre ambos) en la confección del Informe con el análisis de los datos.

**7.4.** Si la unidad ha implementado su SGC y está en fase de mantenimiento deberá confeccionar su Informe y realizar la entrega a DEyC de la versión final aprobada por sus autoridades correspondientes.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	"Documento No Controlado" a excepción del original
PC-DEyC-SGC-05	06	08/08/2019	Página 3 de 5	



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



**Procedimiento para realizar actividades de mejora continua de la calidad**

- 7.5. La unidad realizará la entrega final del Informe a través de nota formal, indicando finalización de la medición y enviará a la autoridad competente de DEyC, a fin de que DEyC en acción dé seguimiento a los resultados y como ente regulatorio en materia de calidad, establezca recomendaciones, observaciones o acciones de mejora sobre los resultados obtenidos del correspondiente Informe.
- 7.6. DEyC entregará Informe de revisión a través de nota formal (firmada por la autoridad competente) a la unidad.
- 7.7. Las etapas para el desarrollo de las Actividades de Mejora Continua de la Calidad incluirán las siguientes:
- 7.7.1. Revisión y adecuación de herramienta de evaluación de calidad,
  - 7.7.2. Comunicación acerca de la aplicación de la evaluación de calidad a los clientes, colaboradores u otras partes interesadas,
  - 7.7.3. Aplicación de la evaluación de calidad,
  - 7.7.4. Recopilación de datos,
  - 7.7.5. Tabulación de datos,
  - 7.7.6. Análisis de datos,
  - 7.7.7. Elaboración de Informe,
  - 7.7.8. Revisión del Informe,
  - 7.7.9. Finalización y entrega del Informe.
- 7.8. DEyC dará seguimiento a las observaciones y acciones correctivas que se hayan identificado en cualquiera de las herramientas de medición.

**Nota 1:** Como parte de las Actividades de Mejora Continua de la Calidad, también corresponden los Seminarios de Calidad, el cual se desarrollará por DEyC atendiendo las solicitudes de la unidad.

**Nota 2:** Los formatos referenciados en este procedimiento se establecen como modelo, las unidades podrán generar su propio modelo.

## 7 Anexos

No.	Documento
1	Cuestionario de Autoevaluación de Cumplimiento de la Norma ISO/IEC 17025:2005 para Laboratorios

Código	Revisión:	Fecha:	Página	"Documento No Controlado" a excepción del original
PC-DEyC-SGC-05	06	08/08/2019	Página 4 de 5	



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



**Procedimiento para realizar actividades de mejora continua de la calidad**

**8 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.”*

**9 Historial de Cambio:**

Naturaleza de Cambio	Fecha	Revisión
Se actualiza procedimiento en la nueva plantilla establecida en el IC-DEyC-SGC-01.	08/08/2019	06
Se modificó código de PCUTP-CI-07-2013 a PC-DEyC-SGC-05.	08/08/2019	06
Se modificó la descripción del Procedimiento.	08/08/2019	06

**10 Responsables:**

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