



Universidad Tecnológica de Panamá

Facultad de Ciencias y Tecnología



Procedimiento para realizar Evaluaciones de la Calidad

1. Objetivos del Procedimiento:

Definir la programación y ejecución de las evaluaciones de la calidad de la Facultad de Ciencias y Tecnología para contribuir a la mejora continua de los servicios y el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad.

2. Campo de Aplicación:

2.1 Facultad de Ciencias y Tecnología y todas las unidades de la institución que diseñen su Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad.

3. Abreviaturas y Siglas:

3.1 DEyC: Departamento de Evaluación y Calidad

3.2 FCyT: Facultad de Ciencias y Tecnología

3.3 ISO: Organización Internacional para la Estandarización

3.4 SIAC: Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad.

3.5 UTP: Universidad Tecnológica de Panamá

4. Glosario:

4.1 Autoevaluación: Es una revisión completa y sistemática de las actividades y resultados de la organización, con referencia al sistema interno 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 Cliente: persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerida por ella.

4.3 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.

4.4 Grupos de interés: Toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en la Institución de Educación Superior (IES), en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Estos podrían incluir estudiantes, profesores, padres, administraciones públicas, empleadores y sociedad en general.

4.5 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.

4.6 Muestreo Probabilístico: representa un tipo de muestra estadística, que se concentra en analizar y estudiar grupos específicos de la población de estudio, utilizando la selección aleatoria. Tiene como requisito principal que la población estudiada cuente con una igualdad en las oportunidades para ser seleccionadas.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	"Documento No Controlado" a excepción del original
PC-FCyT-01	00	03/09/2019	Página 1 de 5	



Universidad Tecnológica de Panamá

Facultad de Ciencias y Tecnología



Procedimiento para realizar Evaluaciones de la Calidad

4.7 Muestreo No Probabilístico: es aquella técnica utilizada en la muestra estadística que, al contrario de la muestra probabilística, se basa en un proceso que no les permite a todos los individuos de una población investigada, tener las mismas oportunidades de ser seleccionados. Este tipo de muestreo privilegia a aquellos individuos al cumplir con cierta cualidad o característica, pueden ser parte de la muestra.

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

4.9 Objetivos de la Calidad: Relación de aspectos, propuestas e intenciones a lograr con el propósito de mejorar la institución, oferta formativa, unidad o servicios que se evalúan.

4.10 Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. (Norma ISO 9000:2015)

5. Referencias:

- 5.1 Norma ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- 5.2 Norma ISO 9000:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.
- 5.3 Norma ISO 9004:2009. Sistema de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño.
- 5.4 Directrices, Definición y Documentación para el diseño del Sistema Interno de Aseguramiento de Calidad de la Formación en Educación Superior. Documento 02. VF. 1 18072018
- 5.5 Informe de Encuesta de Calidad (del año anterior)
- 5.6 Informe de Autoevaluación (del año anterior)
- 5.7 Informe de actividades de la Facultad de Ciencias y Tecnología (del año anterior)

6. Formularios:

Nº.	Documento	Código
1	Medición de Objetivos del SIAC	FC-FCyT-01-01

7. Descripción:

7.1 Encuesta de la Calidad

7.1.1 La Comisión SIAC cada año elabora la encuesta de calidad de acuerdo con los objetivos y los servicios ofrecidos a sus grupos de interés.

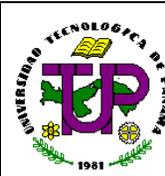
7.1.2 La FCyT aplica una vez al año Encuestas de la Calidad, con el fin de obtener información sobre la satisfacción de los grupos de interés.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
PC-FCyT-01	00	03/09/2019	Página 2 de 5	



Universidad Tecnológica de Panamá

Facultad de Ciencias y Tecnología



Procedimiento para realizar Evaluaciones de la Calidad

7.1.3 FCyT aplica las encuestas a los grupos de interés identificados, después de haber recibido un servicio en el periodo establecido. La selección de la muestra se hace con base en los usuarios de los servicios ofrecidos por la FCyT.

7.1.4 FCyT invita a los encuestados a que contesten la encuesta de manera voluntaria, si decide no llenarla no se le obligará a que lo haga.

7.1.5 Durante el periodo estipulado para la aplicación y recolección de la encuesta, la FCyT entrega las encuestas al Representante de la Calidad y a la Sub-Comisión de Análisis de Datos de Encuesta y Elaboración de Informes para que procedan a tabular y analizar los resultados.

7.1.6 El Representante de la Calidad y la Sub-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 Decano de la FCyT.

7.1.7 La divulgación de los resultados se realizará a través de correo electrónico a las autoridades y personal de la FCyT.

7.2 Autoevaluación de la Calidad

7.2.1 La Comisión SIAC cada año elabora el Cuestionario de Autoevaluación de acuerdo con los objetivos y los servicios ofrecidos a sus grupos de interés.

7.2.2 Las autoevaluaciones son aplicadas a través de un cuestionario una vez al año. Dicho cuestionario es aplicado a una muestra representativa de colaboradores de la FCyT, elegidos al azar mediante muestreo probabilístico.

7.2.3 Antes de su aplicación, estas evaluaciones serán revisadas por el Representante de la Calidad para su evaluación y retroalimentación de posibles ajustes o modificaciones según sus perspectivas, el cual presentará a la Comisión SIAC.

7.2.4 De recibir observaciones de la Comisión SIAC, el Representante de la Calidad procede a hacer los ajustes o modificaciones para su aplicación.

7.2.5 La aplicación de las evaluaciones se realizará según lo establecido en el Control de Programación de Evaluación de Calidad.

7.2.6 Pasado el período estipulado para el desarrollo de la evaluación, el Representante de la Calidad y la Sub-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.

7.2.7 Elaborado dicho Informe, el Representante de la Calidad procede a remitir la documentación a las unidades respectivas para la revisión y aprobación del Decano de la FCyT.

7.2.8 La divulgación de los resultados se realizará a través de correo electrónico a las autoridades y personal de la FCyT.

Nota: Se recomienda aplicar la autoevaluación de la calidad, anualmente en aquellas unidades que estén en implementación o mantenimiento de un SIAC.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	"Documento No Controlado" a excepción del original
PC-FCyT-01	00	03/09/2019	Página 3 de 5	



Universidad Tecnológica de Panamá

Facultad de Ciencias y Tecnología



Procedimiento para realizar Evaluaciones de la Calidad

7.3 Medición de Objetivos del SIAC:

7.3.1 La medición de los Objetivos del SIAC establece 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 la Calidad y la Sub-Comisión de Medición de Objetivos y Análisis de Procesos, a fin de que el mismo sirva de insumo para verificar la efectividad del SIAC. Formulario de Medición de Objetivos del SIAC (FC-FCyT-01-01).

7.4 Controles e Indicadores:

7.4.1 Semestralmente se analizan los datos recabados de los controles e indicadores, el cual, permitirá evaluar la calidad de los procesos y servicios para asegurar la satisfacción de los grupos de interés, tomando las acciones necesarias para cumplir con los requerimientos del servicio que ofrece el SIAC.

7.5 DEyC y la FCyT 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.

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

7.7 Si la unidad ha implementado su SIAC 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.

7.8 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 de 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.

7.9 DEyC entregará Informe de revisión a través de nota formal (firmada por la autoridad competente) a la unidad.

7.10 Las etapas para el desarrollo de las Actividades de Mejora Continua de la Calidad incluirán las siguientes:

7.10.1 Revisión y adecuación de herramienta de evaluación de la calidad,

7.10.2 Comunicación acerca de la aplicación de la evaluación de la calidad a los clientes, colaboradores u otros grupos de interés,

7.10.3 Aplicación de la evaluación de la calidad,

7.10.4 Recopilación de datos,

7.10.5 Tabulación de datos,

7.10.6 Análisis de datos,

7.10.7 Elaboración de Informe,

Código	Revisión:	Fecha:	Página	"Documento No Controlado" a excepción del original
PC-FCyT-01	00	03/09/2019	Página 4 de 5	



Universidad Tecnológica de Panamá

Facultad de Ciencias y Tecnología



Procedimiento para realizar Evaluaciones de la Calidad

7.10.8 Revisión del Informe,

7.10.9 Finalización y entrega del Informe.

7.11 DEyC dará seguimiento a las observaciones y acciones correctivas que se hayan identificado en cualquiera de las herramientas de medición.

Nota: Como parte de las Actividades de Mejora Continua de la Calidad, también corresponden, los Seminarios de la Calidad, los cuales se desarrollarán por DEyC o algún ente externo, atendiendo las solicitudes de la unidad.

8. Anexos: Ninguno

9. **Manejo y Archivo de 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

11. **Responsables:**

Actividad	Cargo	Nombre	Firma
Documentado por:	Asistente Administrativo-FCyT	Yajaira Rodríguez	
Revisado por:	Ingeniero Industrial – DEyC DIPLAN	Paola González	
	Jefe del DEyC – DIPLAN	Brenda Pinzón	
Aprobado por:	Decano de la FCyT	Juan A. González R.	
Fecha:			

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
PC-FCyT-01	00	03/09/2019	Página 5 de 5	

