



Universidad Tecnológica de Panamá Sistema de Gestión de la Calidad Institucional



MANUAL DE LA CALIDAD



Manual de la Calidad Institucional

MC-UTP-2022

Bajo los Requisitos de las Normas Internacionales:

ISO 9001: 2015 e ISO 21001:2018

Apartado 0819-07289 El Dorado,
Panamá, Provincia de Panamá, República de Panamá.

Teléfonos: (507) 560-3000

Sitio Web: <http://www.utp.ac.pa/>
Email: buzondesugerencias@utp.ac.pa

Este manual es propiedad de la Universidad Tecnológica de Panamá y queda prohibida su reproducción total o parcial en cualquier medio. El otorgamiento de una copia a terceros deberá ser con autorización escrita del Rector de esta institución.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
MC-UTP-2022	04	11/08/2022	Página 1 de 44	



Universidad Tecnológica de Panamá

Sistema de Gestión de la Calidad Institucional



MANUAL DE LA CALIDAD

Autoridades de la UTP

Ing. Héctor M. Montemayor Á.

Rector

Mgtr. Alma Urriola de Muñoz

Vicerrectora Académica

Dr. Alexis B. Tejedor De León

Vicerrector de Investigación, Postgrado y Extensión

Mgtr. Mauro Destro Stimamiglio

Vicerrector Administrativo

Mgtr. Vivian Valenzuela R.

Vicerrectora de Vida Universitaria

Agosto, 2022

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
MC-UTP-2022	04	11/08/2022	Página 2 de 44	



Universidad Tecnológica de Panamá

Sistema de Gestión de la Calidad Institucional



SECCIÓN INTRODUCCIÓN



Aprobado por:

Ing. Héctor M. Montemayor Á.

Supervisado por:

Ing. Axel Martínez

Este Manual ha sido documentado y revisado por el DEYC-DIPLAN de la Universidad Tecnológica de Panamá, utilizando como referencia las Normas ISO 9001:2015 y 21001:2018 alineado al Sistema de Gestión de la Calidad institucional.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
MC-UTP-2022	04	11/08/2022	Página 3 de 44	



Universidad Tecnológica de Panamá

Sistema de Gestión de la Calidad Institucional



SECCIÓN INTRODUCCIÓN

Contenido

Sección Introducción

Introducción	8
Reseña histórica	9
Organigrama de la Institución	10
Misión, Visión, Valores y Política de Calidad	11
de la Universidad Tecnológica de Panamá	11
Política de Calidad Institucional	11
Políticas Institucionales Especificas	12
Principios para la Gestión de la Calidad en Organismos Educativos	13
Enfoque al cliente.....	13
Liderazgo.....	13
Compromiso de las personas.....	13
Enfoque a procesos	13
Mejora	13
Toma de decisiones basada en la evidencia	13
Gestión de las relaciones.....	13
Responsabilidad Social	13
Accesibilidad y equidad	14
Conducta ética en educación.....	14
Seguridad y protección de datos	14
Enfoque a Procesos	14
Generalidades.....	14
Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA)	¡Error! Marcador no definido.
Pensamiento basado en riesgos	21
Relación con otras Normas de Sistemas de Gestión	21
Sistema de Gestión de la Calidad.....	22
1. Objeto y campo de aplicación.....	22
2. Referencias Normativas	22

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
MC-UTP-2022	04	11/08/2022	Página 4 de 44	



Universidad Tecnológica de Panamá

Sistema de Gestión de la Calidad Institucional



SECCIÓN INTRODUCCIÓN

3.	Términos y definiciones	22
4.	Contexto de la organización	22
4.1.	Comprensión de la organización y su contexto.....	22
4.2.	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	23
4.3.	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.....	24
4.4.	Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos para organizaciones educativas.....	24
5.	Liderazgo.....	25
5.1.	Liderazgo y compromiso.....	25
5.1.1.	Generalidades	25
5.1.2.	Enfoque al cliente a los estudiantes y otros beneficiarios	25
5.1.3.	Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación.....	26
5.2.	Política.....	26
5.2.1.	Establecimiento de la política de la calidad	26
5.2.2.	Comunicación de la política de la calidad	27
5.3.	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	27
6.	Planificación.....	27
6.1.	Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	27
6.2.	Objetivos de la calidad de la organización educativa y planificación para lograrlos.....	27
6.3.	Planificación de los cambios	28
7.	Apoyo	28
7.1.	Recursos	28
7.1.1.	Generalidades	28
7.1.2.	Personas.....	29
7.1.3.	Infraestructura.....	29
7.1.4.	Ambiente para la operación de procesos educativos.....	29
7.1.5.	Recursos de seguimiento y medición	30
7.1.6.	Conocimiento de la organización	30
7.2.	Competencia.....	30

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
MC-UTP-2022	04	11/08/2022	Página 5 de 44	



Universidad Tecnológica de Panamá

Sistema de Gestión de la Calidad Institucional



SECCIÓN INTRODUCCIÓN

7.2.1.	Generalidades	30
7.2.2.	Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación.....	31
7.3.	Toma de conciencia.....	31
7.4.	Comunicación	31
7.5.	Información documentada.....	31
7.5.1.	Generalidades	31
7.5.2.	Creación y actualización.....	32
7.5.3.	Control de la información documentada	32
8.	Operación	33
8.1.	Planificación y control operacional.....	33
8.1.1.	Generalidades	33
8.1.2.	Planificación operacional específica y control de productos y servicios educativos.....	33
8.1.3.	Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación.....	33
8.2.	Requisitos para los productos y servicios educativos	34
8.2.1.	Comunicación con el cliente	34
8.2.2.	Determinación de los requisitos para los productos y servicios.....	34
8.2.3.	Revisión de los requisitos para los productos y servicios	35
8.2.4.	Cambios en los requisitos para los productos y servicios	35
8.3.	Diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos	35
8.3.1.	Generalidades	35
8.3.2.	Planificación de diseño y desarrollo.....	35
8.3.3.	Entradas para el diseño y desarrollo	36
8.3.4.	Controles de diseño y desarrollo	36
8.3.5.	Salidas del diseño	36
8.3.6.	Cambios del diseño y desarrollo.....	36
8.4.	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente ..	36
8.4.1.	Generalidades	36
8.4.2.	Tipo y alcance del control	36
8.4.3.	Información para los proveedores externos.....	37

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
MC-UTP-2022	04	11/08/2022	Página 6 de 44	



Universidad Tecnológica de Panamá

Sistema de Gestión de la Calidad

Institucional



SECCIÓN INTRODUCCIÓN

8.5.	Producción y provisión del servicio educativo	37
8.5.1.	Control de la producción y provisión del servicio educativo	37
8.5.2.	Identificación y trazabilidad	37
8.5.3.	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos (partes interesadas).....	38
8.5.4.	Preservación	38
8.5.5.	Actividades posteriores a la entrega (protección y transparencia de los datos de los estudiantes)	38
8.5.6.	Control de los cambios en los productos y servicios educativos.....	38
8.6.	Liberación de los productos y servicios educativos	39
8.7.	Control de salidas educativas no conformes	39
9.	Evaluación del desempeño	39
9.1.	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	39
9.1.1.	Generalidades	39
9.1.2.	Satisfacción del cliente (del personal, estudiantes y otros beneficiarios). .	40
9.1.3.	Análisis y evaluación.....	41
9.1.4.	Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	41
9.2.	Auditoría Interna	42
9.3.	Revisión por la dirección	42
9.3.1.	Generalidades	42
9.3.2.	Entradas de la revisión por la dirección	42
9.3.3.	Salidas de la revisión por la dirección	43
10.	Mejora.....	43
10.1.	Generalidades	43
10.2.	No conformidades y acción correctiva.....	43
10.3.	Mejora continua y Oportunidades de mejora	44
Historial de Cambio del Documento.....		44

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
MC-UTP-2022	04	11/08/2022	Página 7 de 44	



Universidad Tecnológica de Panamá

Sistema de Gestión de la Calidad

Institucional



SECCIÓN INTRODUCCIÓN

Introducción

La Universidad Tecnológica de Panamá (UTP) ha desarrollado e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad para mejorar la satisfacción de las necesidades de sus estudiantes, clientes internos y externos y optimizar la administración de esta. El Sistema de Gestión de la Calidad cumple con la Norma Internacional serie ISO 9001:2015, que contempla diseño/desarrollo, fabricación, instalación y servicio de los productos.

El Manual de Calidad Institucional está dividido en diez (10) secciones correspondientes a los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018. Cada sección empieza con el establecimiento de un propósito y responsabilidad que expresa el compromiso para implementar los principios básicos del elemento del Sistema de Gestión de la Calidad que corresponda a la sección.

El propósito de este Manual es definir y describir el Sistema de Gestión de la Calidad, establecer las autoridades y responsabilidades del personal involucrado en el sistema y proveer procedimientos genéricos para las actividades de este.

Otro propósito consiste en presentar el Sistema de Gestión de la Calidad a los clientes e informarles de su implantación para asegurar la calidad de los servicios ofrecidos.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
MC-UTP-2022	04	11/08/2022	Página 8 de 44	



Universidad Tecnológica de Panamá

Sistema de Gestión de la Calidad

Institucional



SECCIÓN INTRODUCCIÓN

Reseña histórica

La Universidad Tecnológica de Panamá (UTP), es una institución estatal, cuyo Campus Central está ubicado en la ciudad de Panamá, República de Panamá. La UTP tiene presencia, a nivel nacional, en siete (7) Centros Regionales: Centro Regional de Azuero, Centro Regional de Bocas del Toro, Centro Regional de Chiriquí, Centro Regional de Coclé, Centro Regional de Colón, Centro Regional de Panamá Oeste y Centro Regional de Veraguas. Además, cuenta con dos (2) Extensiones Universitaria, una en Howard y la otra en Tocumen.

Su antecedente inmediato fue la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Panamá. En 1973 algunos profesores de dicha Facultad se mostraron interesados en crear nuevas carreras. Bajo el liderazgo del Dr. Víctor Levi Sasso, se crea el Instituto Politécnico en 1975, todavía como parte de la Universidad de Panamá, pero con un régimen especial que le confería mayor independencia. El Dr. Levi Sasso continuó liderando el movimiento que finalmente concluyó con la creación de la Universidad Tecnológica de Panamá (UTP).

La UTP se creó mediante la Ley 18 del 13 de agosto de 1981. Posteriormente, se formuló la Ley 17 del 9 de octubre de 1984, por medio de la cual se organiza y estructura la Institución.

Luego de un gran activismo de estudiantes, docentes y administrativos, en 1986 el Gobierno Nacional asignó 60 hectáreas de terreno en las inmediaciones de la Vía Ricardo J. Alfaro, a fin de establecer allí la sede definitiva de la Universidad Tecnológica de Panamá.

La entrega a la nación de profesionales se da sin interrupción a partir de la promoción de 1981. La sinergia creada con los sectores gubernamentales, privados y sociales de Panamá permite a la UTP mantener una oferta académica actualizada y contribuir, eficientemente, con el desarrollo tecnológico y social del país. Por otra parte, el vínculo desarrollado con prestigiosas instituciones académicas, de investigación, organizaciones y empresas de otros países, permite asegurar su exitosa inserción en el mundo globalizado.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
MC-UTP-2022	04	11/08/2022	Página 9 de 44	



Universidad Tecnológica de Panamá

Sistema de Gestión de la Calidad Institucional



SECCIÓN INTRODUCCIÓN

Organigrama de la Institución

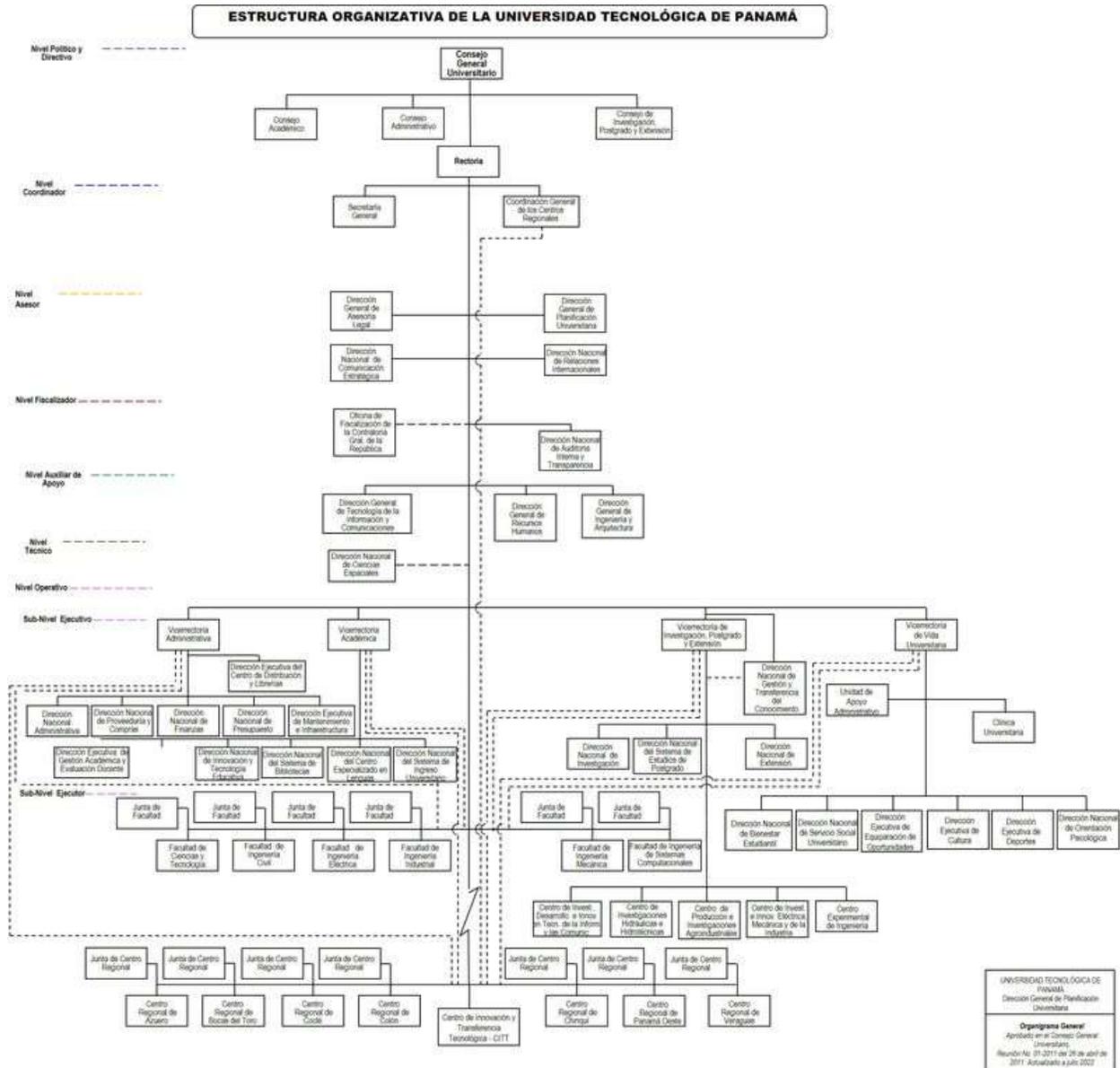


Figura 1. Organigrama Institucional

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
MC-UTP-2022	04	11/08/2022	Página 10 de 44	



Universidad Tecnológica de Panamá

Sistema de Gestión de la Calidad

Institucional



SECCIÓN INTRODUCCIÓN

Misión, Visión, Valores y Política de Calidad de la Universidad Tecnológica de Panamá

Misión

Aportar a la sociedad capital humano calificado, emprendedor e innovador, con formación integral, pensamiento crítico y socialmente responsable, en ingeniería, ciencias y tecnología; generar conocimiento apropiado para contribuir al desarrollo sostenible y responder a los requerimientos del entorno.

Visión

La Universidad Tecnológica de Panamá es una institución de educación superior reconocida por su calidad en la formación integral del recurso humano, así como en la generación y transferencia de conocimiento en ingeniería, ciencias y tecnología y su aplicación para el bienestar social de la comunidad, sustentada en una eficiente gestión.

Valores

- **Responsabilidad social:** vocación, compromiso y capacidad con que la universidad atiende las necesidades del entorno y de la comunidad universitaria, a través de actividades académicas y administrativas.
- **Transparencia:** proveer información clara y veraz, basada en la rendición de cuentas, en apego a las normativas vigentes.
- **Excelencia:** búsqueda constante del grado máximo de calidad en el ser y hacer de la institución.
- **Pertinencia:** relevancia y congruencia del quehacer universitario, en sus diversas manifestaciones, dando respuestas a las necesidades del entorno.
- **Equidad:** igualdad de trato y oportunidades en la universidad, considerando los mismos derechos y deberes para todos.

Esta información fue aprobada por el Consejo General Universitario en la Reunión Ordinaria N°04-2019, efectuada el 9 de mayo de 2019.

Política de Calidad Institucional

“Satisfacer y exceder las expectativas de nuestros estudiantes y del personal administrativo, investigativo y docente; así como también de la comunidad en general, a través de planes de estudios actualizados, de investigación científica, de innovación tecnológica y de altos estándares de desempeño de sus procesos; mejorando así continuamente su funcionamiento de modo que la excelencia no sea un acto sino una disciplina en nuestra universidad”.

Esta información fue aprobada por el Consejo Administrativo en la Sesión Extraordinaria N°04-2003, efectuada el 9 de septiembre de 2003.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
MC-UTP-2022	04	11/08/2022	Página 11 de 44	



Universidad Tecnológica de Panamá

Sistema de Gestión de la Calidad Institucional



SECCIÓN INTRODUCCIÓN

Políticas Institucionales Especificas

Área de Docencia

- Mantener una oferta académica acreditada a nivel nacional e internacional.
- Asegurar un cuerpo docente calificado y especializado con los niveles adecuados.
- Garantizar procesos de enseñanza-aprendizaje de excelencia acordes a las tendencias globales de educación.
- Mantener programas de acompañamiento estudiantil que apoyen la admisión, la permanencia y la titulación, con equidad e inclusión.

Área de Investigación

- Enmarcar la investigación dentro de los objetivos y políticas nacionales de desarrollo del país y atendiendo las tendencias globales.
- Fortalecer el vínculo de las actividades de investigación con los procesos de enseñanza-aprendizaje.

Área de Innovación y Vinculación con la Sociedad

- Fortalecer el vínculo de la Universidad con la sociedad a través de alianzas estratégicas.
- Fortalecer la gestión, promoción y transferencia de conocimientos y resultados de investigación.

Área de Internacionalización

- Promover el desarrollo de competencias globales en la comunidad universitaria.

Área de Gestión

- Lograr la sostenibilidad financiera de la institución accediendo a diferentes fuentes de financiamiento.
- Administrar los recursos de manera eficiente y eficaz.
- Promover una gestión ambiental sostenible dentro de la comunidad universitaria.

Aprobado en Consejo General Universitario en la Sesión Ordinaria N° 04-2019, efectuada el 9 de mayo de 2019.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
MC-UTP-2022	04	11/08/2022	Página 12 de 44	



Universidad Tecnológica de Panamá

Sistema de Gestión de la Calidad Institucional



SECCIÓN INTRODUCCIÓN

Principios para la Gestión de la Calidad en Organismos Educativos

- **Enfoque al cliente:** la universidad depende de sus clientes internos y externos por lo que la atención de sus requisitos tiene un carácter fundamental para alcanzar el éxito actual y futuro de ésta y su personal. Los requisitos que atienden en detalle este principio se desarrollan en las siguientes secciones S-04 Contexto de la organización, S-05 Liderazgo, S-08 Operación y S-09 Evaluación del desempeño.
- **Liderazgo:** Rectoría en representación de la universidad, ejerce el liderazgo y apoyo a las actividades de los servicios y procesos para el logro del desempeño de la organización, tomando en cuenta que el principio del liderazgo de una organización debe estar dirigido a cumplir objetivos. Los requisitos que atienden en detalle este principio se desarrollan principalmente en la sección S-05 Liderazgo.
- **Compromiso de las personas:** todos están involucrados en las actividades de planificación, ejecución y medición de resultados de los servicios y procesos. Los requisitos que atienden en detalle este principio se desarrollan principalmente en las secciones S-08 Operación, S-09 Evaluación del desempeño y S-10 Mejora.
- **Enfoque a procesos:** al ser una institución de servicios, los procesos, dependen principalmente del personal y esto se cumple con individuos competentes. Los requisitos que atienden en detalle este principio se desarrollan principalmente en las secciones S-07 Apoyo, S-08 Operación y S-09 Evaluación del desempeño.
- **Mejora:** involucramos a todos en medir constantemente el desempeño de los servicios con el propósito de mejorar continuamente. Los requisitos que atienden en detalle este principio se desarrollan principalmente en las secciones S-04 Contexto de la organización, S-05 Liderazgo, S-08 Operación, S-09 Evaluación del desempeño y S-10 Mejora.
- **Toma de decisiones basada en la evidencia:** el propósito de la universidad es mejorar continuamente el desempeño de sus procesos y servicios, basándose en decisiones objetivas a las cuales se llega por medio del análisis de datos e información del desempeño de sus procesos. Los requisitos que atienden este principio se desarrollan principalmente en las siguientes secciones: S-04 Contexto de la Organización, S-09 Evaluación del desempeño y S-10 Mejora.
- **Gestión de las relaciones:** la universidad identifica sus requerimientos a los proveedores. De esta forma se trata de garantizar que ambas partes lleven a cabo sus actividades de manera óptima, alcanzando los objetivos planteados. Los requisitos que atienden este principio se desarrollan principalmente en las siguientes secciones: S-04 Contexto de la organización, S-07 Apoyo, S-08 Operación.
- **Responsabilidad Social:** la universidad contribuye a la formación de profesionales calificados, con compromiso social, pensamiento crítico, capacidad de emprender e innovar y con una conciencia de responsabilidad social, en beneficio de la comunidad

Código	Revisión:	Fecha:	Página	"Documento No Controlado" a excepción del original
MC-UTP-2022	04	11/08/2022	Página 13 de 44	



Universidad Tecnológica de Panamá

Sistema de Gestión de la Calidad Institucional



SECCIÓN INTRODUCCIÓN

universitaria, la sociedad y el país. Los requisitos que atienden este principio se desarrollan principalmente en las siguientes secciones: S-04 Contexto de la organización, S-07 Apoyo, S-08 Operación.

- **Accesibilidad y equidad:** la universidad se basa en el principio de igualdad de oportunidades, lo que incluye a los estudiantes con necesidades especiales. Los requisitos que atienden este principio se desarrollan principalmente en las siguientes secciones: S-04 Contexto de la organización, S-05 Liderazgo, S-07 Apoyo y S-08 Operación.
- **Conducta ética en educación:** como universidad mantiene un compromiso de comportamiento ético. Los requisitos que atienden a este principio se desarrollan en la sección S-05 Liderazgo y S-07 Apoyo.
- **Seguridad y protección de datos:** la universidad garantiza que solo las personas autorizadas puedan acceder a los datos de los estudiantes mediante medidas de protección de datos. Los requisitos que atienden a este principio se desarrollan en la sección S-08 Operación.

Enfoque a Procesos

Generalidades

El modelo plantea la interacción de las diferentes partes para lograr la mejora continua, involucrando la acción directa de la Rectoría, la gestión de los recursos y la medición, análisis y mejora de los procesos.

A continuación, se describen los tres procesos claves para la institución:

- **Proceso académico:** impartir la educación superior-científica-tecnológica de acuerdo con los fines y objetivos para la cual fue creada, a través de:
- Organización e implementación del estudio de carreras que culminen en la formación de profesionales a niveles técnicos, de licenciatura, postgrado y cualquier otro que sea propio de la educación superior.
- Diseño de planes, programas y actividades de acuerdo con los fines y necesidades de la realidad social panameña, basándose en el conocimiento integral de los fenómenos naturales, sociales y económicos en función de obtener para el país los mejores beneficios de la cultura científica y tecnológica, mediante la integración de la teoría y práctica como fundamento para que, sus integrantes y egresados, puedan responder a las necesidades del desarrollo integral de la Nación.
- **Proceso administrativo:** gestión de los asuntos administrativos, de recursos humanos, económicos, financieros, infraestructura tecnológica y patrimoniales de la universidad.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	"Documento No Controlado" a excepción del original
MC-UTP-2022	04	11/08/2022	Página 14 de 44	



Universidad Tecnológica de Panamá

Sistema de Gestión de la Calidad Institucional



SECCIÓN INTRODUCCIÓN

- **Proceso de investigación, postgrado y extensión:** promoción de la investigación científica y tecnológica con miras a lograr una tecnología propia y adecuar las importadas a nuestras condiciones. Involucra, la realización y divulgación de investigaciones teóricas y aplicadas que sean de interés para el desarrollo tecnológico del país. En su área de postgrado se trata de implantar y mantener a nivel institucional un sistema capaz de garantizar una educación de la más alta calidad, con el fin de contribuir al crecimiento tecnológico y social del país. Al mismo tiempo se fortalece y proyecta la capacidad científica y tecnológica de la UTP hacia el sector privado nacional, las comunidades locales, la comunidad académica y de investigación internacional a través de vínculos de beneficio mutuo.

Los tres (3) procesos principales interactúan para lograr los objetivos de la institución, de acuerdo con su misión y visión. En el marco del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) se define que el proceso principal es el aseguramiento de la calidad institucional, de modo que éste funciona como base a partir de la cual se ejecutan las acciones de calidad en pro del fortalecimiento y mejora de la institución. La Figura 2 muestra la interacción que existe en la estructura institucional compuesta por los sistemas administrativo, académico y de investigación, postgrado y extensión, y el enlace directo con los órganos de gobierno y los programas estratégicos que se generan, todo esto en el marco del SGC. De acuerdo con lo expresado en la Figura 2, los órganos de gobierno tienen la responsabilidad de planear, administrar y evaluar los resultados institucionales para la toma de decisiones. Al mismo tiempo, tienen la responsabilidad de administrar la información, el conocimiento y la inteligencia educacional propios de una institución de educación superior.

El sistema académico genera una serie de acciones encaminadas al continuo mejoramiento de la calidad académica y el fortalecimiento del quehacer educativo, con el propósito de lograr una formación integral de los profesionales. El proceso académico se desempeña primordialmente bajo la Vicerrectoría Académica y sus respectivas dependencias y en las Facultades y Centros Regionales. También la Vicerrectoría de Vida Universitaria coadyuva en el proceso académico mediante actividades que facilitan la formación integral de los estudiantes y contribuye a la formación de profesionales excelentes con compromiso social.

Existen tres (3) componentes reconocidos como prioritarios en el área académica, siendo estos:

- **Autoevaluación y acreditación:** establecimiento de la cultura de autoevaluación y acreditación de programas académicos.
- **Oferta académica:** mejoramiento a través de la transformación curricular y actualización tecnológica.
- **Orientación y fortalecimiento del conocimiento académico del estudiante y del docente:** establecimiento de programas de formación y fortalecimiento académico, así como programas que impulsen la participación en programas y proyectos de investigación.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
MC-UTP-2022	04	11/08/2022	Página 15 de 44	



Universidad Tecnológica de Panamá

Sistema de Gestión de la Calidad Institucional



SECCIÓN INTRODUCCIÓN

El sistema administrativo dirige, planifica, organiza, ejecuta, supervisa y controla las actividades financieras, presupuestarias y administrativas de la institución, actividades que se realizan bajo la Vicerrectoría Administrativa y sus respectivas dependencias.

Por su parte, los procesos de investigación, postgrado y extensión generan las políticas y normas correspondientes a fomentar el avance y la aplicación científico-tecnológica de la institución hacia el sector productivo del país y hacia la comunidad nacional; mediante proyectos de investigación, servicios especializados y la implantación de nuevos y modernos programas de especialización y actualización del recurso humano del país. Impulsa la investigación, con el permanente apoyo de las facultades y centros de investigación, que hoy se constituyen en pilares de la investigación en Panamá.

Finalmente, los programas estratégicos localizados a la derecha de la Figura 2 señalan las áreas de desarrollo del [Plan de Desarrollo Institucional 2018-2030](#), que resume las guías para el desarrollo de la universidad, basado en la misión, visión, valores y la política de calidad institucional; alineado a un marco orientador actualizado, a la vanguardia de las necesidades del entorno y definido en un horizonte de tiempo hasta el 2030.

Estructurado con base en las [cinco \(5\) áreas](#) principales de desarrollo institucional:

- Docencia: comprende cuatro componentes: oferta académica, planta docente, proceso de enseñanza-aprendizaje y estudiantes.
- Investigación: la UTP tiene la importante tarea de impulsar la investigación con el apoyo permanente de las facultades y los centros de investigación, los que marcan hitos, señalan derroteros y sirven a la comunidad, a través de sus múltiples servicios.
- Innovación y Vinculación con la Sociedad: la universidad entiende la labor de vinculación con la sociedad, no solo como una responsabilidad, sino como una herramienta de interacción y aprendizaje con esa sociedad a la que se debe.
- Internacionalización: la UTP reconoce la internacionalización como la integración de componentes internacionales e interculturales en el proceso de enseñanza-aprendizaje, la investigación, la innovación, la vinculación con la sociedad y con su propia gestión administrativa. Es un factor clave para fortalecer la calidad educativa y mejorar las condiciones de vida de la sociedad.
- Gestión: en la gestión se fomenta el uso de herramientas administrativas y tecnológicas que facilitan la prestación de servicios y recortan los tiempos de respuesta, tanto para los clientes internos como externos de la universidad.

Para lograr sus objetivos, el SGC en la actualidad utiliza diversos programas y herramientas de calidad relevantes a la industria de servicio y a la actividad académica, las cuales se pueden agrupar en cuatro (4) programas:

(1) Normas ISO

Código	Revisión:	Fecha:	Página	"Documento No Controlado" a excepción del original
MC-UTP-2022	04	11/08/2022	Página 16 de 44	



Universidad Tecnológica de Panamá

Sistema de Gestión de la Calidad Institucional



SECCIÓN INTRODUCCIÓN

- (2) Gestión de Calidad Total
- (3) Seis Sigma y Administración Lean
- (4) Programas Estratégicos

El proceso clave del SGC es el Aseguramiento de la Calidad Institucional el cual se logra a través de los siguientes procesos:

1. Evaluación y aseguramiento del buen funcionamiento de los procesos administrativos, académicos y de investigación, postgrado y extensión.
2. Optimización de procesos, procedimientos y métodos de trabajo.
3. Control de documentos.
4. Gestión de Auditoría interna.
5. Asesoría interna y externa en temas relacionados.
6. Rendición de Cuentas

Para cada sub-proceso se han definido instructivos y procedimientos correspondientes según se muestra en la siguiente Tabla:

No	Sub-proceso	Código y Nombre del Procedimiento
1	Evaluación y aseguramiento del buen funcionamiento de los procesos administrativos, académicos y de investigación, postgrado y extensión.	<ol style="list-style-type: none"> 1. IC-DEYC-SGC-01 Instructivo para Elaborar Documentos 2. PC-DEYC-SGC-01 Procedimientos de Control de Documentos 3. PC-DEYC-SGC-02 Procedimiento para el Control de Producto y Servicio No Conforme 4. PC-DEYC-SGC-03 Procedimiento para Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora 5. PC-FCYT 01 Procedimiento para realizar Evaluaciones de la Calidad 6. PC-DNAIT-01 Procedimiento de Administración de Buzones de Sugerencias o Quejas Físicos y Electrónico 7. PC-FCYT-06 Procedimiento para las Acciones de Extensión Universitaria y Servicio Social 8. PC-UIPE-DE-01 Procedimiento de Evaluación de Resultados Esperados de Convenios Nacionales y Memorando de Entendimiento 9. Guía para el Diseño Curricular de Nuevas Ofertas

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
MC-UTP-2022	04	11/08/2022	Página 17 de 44	



Universidad Tecnológica de Panamá

Sistema de Gestión de la Calidad

Institucional



SECCIÓN INTRODUCCIÓN

		<ol style="list-style-type: none">10. Guía para la Actualización de Carreras y Programas11. Guía para la elaboración de programas de asignaturas / unidades de aprendizaje o módulos
2	Optimización de procesos, procedimientos y métodos de trabajo	<ol style="list-style-type: none">1. PC-DEYC-SGC-05 Procedimientos para Realizar Actividades de Mejora Continua de la Calidad2. PC-DEYC-01 Procedimiento para Optimizar la Calidad de los Servicios, Procesos, Procedimientos o Métodos de Trabajo de la Institución
3	Control de documentos	<ol style="list-style-type: none">1. IC-DEYC-SGC-01 Instructivo para Elaborar Documentos2. PC-DEYC-SGC-01 Procedimientos de Control de Documentos.
4	Gestión de Auditoría interna	<ol style="list-style-type: none">1. PC-DEYC-SGC-04 Procedimiento para Auditorías Internas de la Calidad.
5	Asesoría interna y externa en temas relacionados	<ol style="list-style-type: none">1. PCUTP-CI-19-2013 Procedimiento de Planificación y Desarrollo de Asesorías a Nivel Interno y Externo de la Institución
6	Rendición de Cuentas	<ol style="list-style-type: none">1. PC-DEYC-SGC-06 Procedimiento de Rendición de Cuentas.2. PC-DEYC-SGC-07 Procedimiento para la Revisión por la Dirección

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
MC-UTP-2022	04	11/08/2022	Página 18 de 44	



Universidad Tecnológica de Panamá

Sistema de Gestión de la Calidad Institucional



SECCIÓN INTRODUCCIÓN

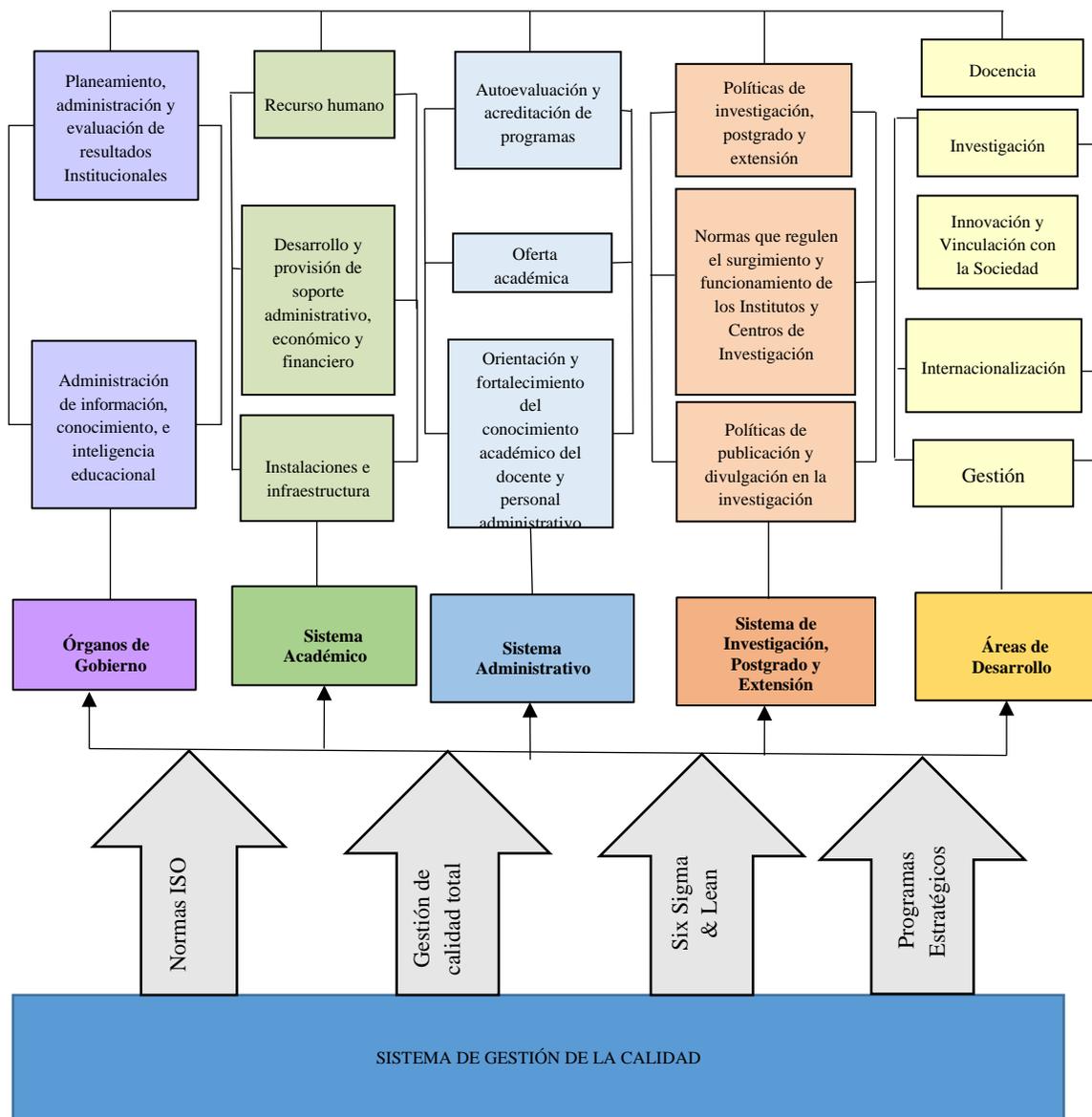


Figura 2. Sistema de Gestión de la Calidad Institucional

Código	Revisión:	Fecha:	Página	"Documento No Controlado" a excepción del original
MC-UTP-2022	04	11/08/2022	Página 19 de 44	



Universidad Tecnológica de Panamá

Sistema de Gestión de la Calidad Institucional



SECCIÓN INTRODUCCIÓN

Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA)

El Modelo del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional para la Mejora Continua se describe en la Figura 3. Este se basa en el Ciclo Deming aplicado de tal forma que las labores de *planificar* son responsabilidad de la Rectoría, dichas labores comprenden el establecimiento de objetivos y procesos necesarios para lograr resultados de acuerdo con los requisitos de los estudiantes y del cliente interno y externo, el *hacer* corresponde a la realización de los servicios (Académico, Administrativo y de Investigación, Postgrado y Extensión), la etapa de *Verificar* comprende la medición y el análisis mientras que las actividades de mejoramiento corresponden a la toma de Acción.

Descripción: cada proceso tiene las funciones específicas definidas para su personal correspondiente, descrito en [Ley 17](#).

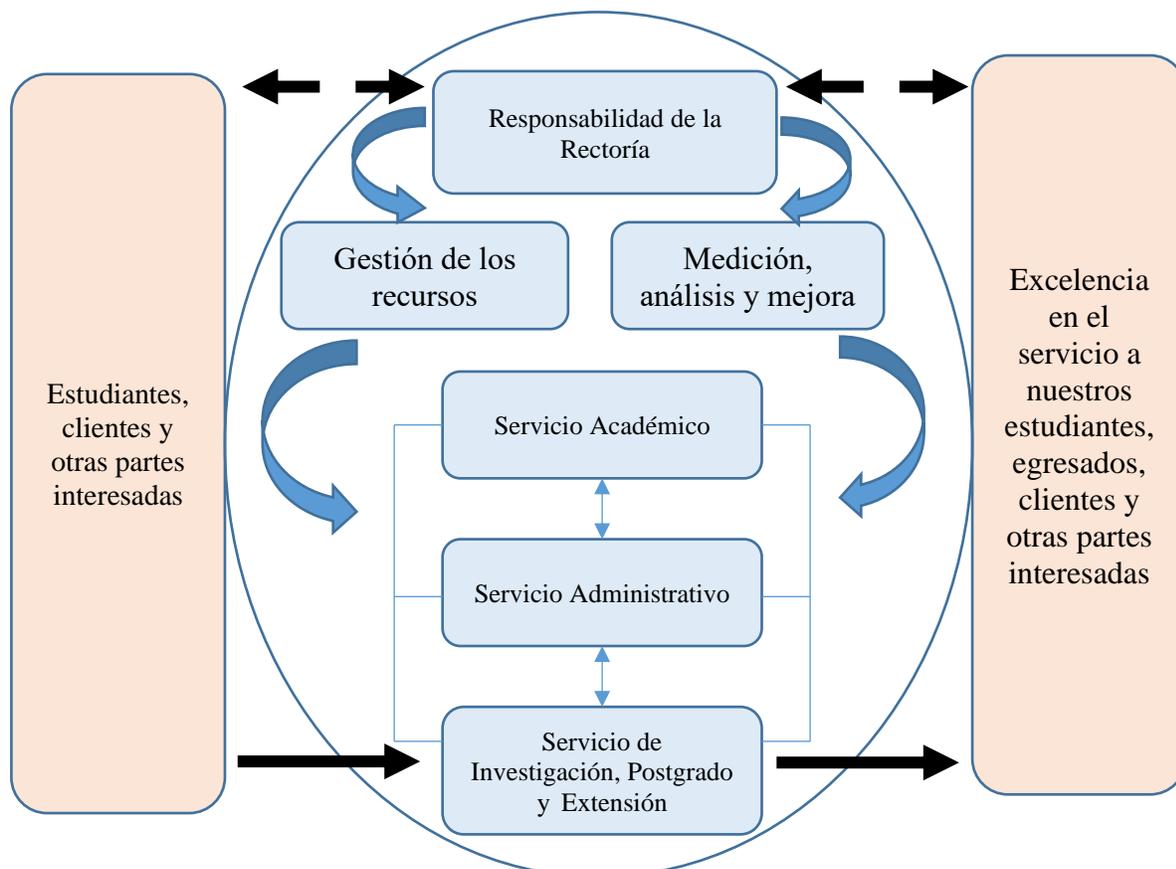


Fig. 3: Mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad Institucional

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
MC-UTP-2022	04	11/08/2022	Página 20 de 44	



Universidad Tecnológica de Panamá

Sistema de Gestión de la Calidad

Institucional



SECCIÓN INTRODUCCIÓN

El Modelo de mejoramiento continuo que presenta la Figura 3 describe los tres (3) servicios principales que ofrece la institución teniendo como input (entrada) los estudiantes, clientes o partes interesadas, mientras que su output (salida) son egresados, clientes o partes interesadas que reciben el servicio.

Pensamiento basado en riesgos

Uno de los principales cambios de la norma ISO 9001 en su versión 2015 fue el pensamiento basado en riesgos, en este sentido, la universidad ha desarrollado un Marco General para la Gestión del Riesgo, donde se abordan la identificación de riesgos, análisis de riesgos y tratamiento del riesgo.

Relación con otras Normas de Sistemas de Gestión

La Norma internacional ISO 9001:2015 se relaciona con la Norma ISO 9000, ISO 9004 y ISO 21001 como sigue:

- ISO 9000 Sistemas de Gestión de la Calidad- Fundamentos y Vocabulario, proporciona una referencia esencial para la comprensión e implementación adecuadas de esta Norma Internacional.
- ISO 9004 Gestión para el éxito sostenido de una organización- Enfoque de gestión de la calidad, proporciona orientación para las organizaciones que elijan ir más allá de los requisitos de esta Norma Internacional.
- ISO 21001 Organizaciones educativas — Sistemas de gestión para organizaciones educativas, proporciona una herramienta de gestión común para organizaciones que proveen productos y servicios educativos capaces de cumplir con los requisitos de los estudiantes y otros beneficiarios.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
MC-UTP-2022	04	11/08/2022	Página 21 de 44	



Universidad Tecnológica de Panamá

Sistema de Gestión de la Calidad Institucional



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sistema de Gestión de la Calidad

1. Objeto y campo de aplicación

- Establecer y describir el Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Tecnológica de Panamá (UTP) que cubre los servicios, procesos y actividades de la institución en los sectores académicos, administrativos y de investigación, postgrado y extensión, basado en la norma ISO 9001: 2015 e 21001:2018.
- Brindar las directrices para proporcionar regularmente los servicios en cumplimiento con los requisitos de las partes interesadas, los legales y reglamentarios aplicables, mediante la ejecución eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos.

2. Referencias Normativas

- [Código de Ética del Servidor Público.](#)
- [Código de Ética de la UTP.](#)
- [Compendio de Ley Orgánica de la Universidad Tecnológica de Panamá.](#)
- [Estatuto Universitario.](#)
- [Reglamento Administrativo.](#)
- [Ley No 6, del 22 de enero de 2002](#), “Que dicta normas para la transparencia en la gestión. pública, establece la acción de Habeas Data y dicta otra disposición”.
- [Ley N° 14, del 18 de mayo de 2007](#), Adopta el Código Penal.
- [Ley No 34, del 5 de junio de 2008](#), de responsabilidad Social Fiscal.
- [Ley No.38 de 31 de julio de 2000](#), Regulación de Procedimiento Administrativo General.

3. Términos y definiciones

- Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 9000:2015 Fundamentos y Vocabulario e ISO 21001:2018 Organizaciones educativas — Sistemas de gestión para organizaciones educativas.

4. Contexto de la organización

4.1. Comprensión de la organización y su contexto

La UTP determina y revisa anualmente las cuestiones externas e internas que pueden afectar su capacidad para lograr los resultados previstos, estas cuestiones se analizarán en la reunión de revisión por la dirección. Para esto, se realizará un FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), donde analizarán las cuestiones externas e internas que le afecten y que son oportunas para su propósito.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
MC-UTP-2022	04	11/08/2022	Página 22 de 44	



Universidad Tecnológica de Panamá

Sistema de Gestión de la Calidad Institucional



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Una vez identificadas se presentarán en la reunión de revisión por la dirección donde se evaluará los riesgos de éstos y se tomarán las medidas oportunas.

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Partes interesadas	Interna	Externa	Necesidades y expectativas
Estudiantes	x		<ul style="list-style-type: none"> • Bienestar universitario • Espacios y recursos físicos • Docentes altamente calificados • Materiales de apoyo académico • Sistemas de apoyo al aprendizaje • Plan curricular actualizado y acorde a las necesidades del país • Servicios administrativos y educativos eficientes • Actividades extracurriculares
Docentes	x		<ul style="list-style-type: none"> • Espacios y recursos físicos • Materiales de apoyo académico • Servicios administrativos y educativos eficientes • Incentivos • Contar con recursos virtuales para el proceso de enseñanza –aprendizaje. • Oportunidad de desarrollo
Investigadores	x		<ul style="list-style-type: none"> • Espacios y recursos físicos • Servicios administrativos y educativos eficientes • Incentivos • Contar con recursos virtuales • Reconocimiento del aporte efectuado al conocimiento científico y al desarrollo tecnológico. • Oportunidad de desarrollo
Administrativos	x		<ul style="list-style-type: none"> • Buen ambiente y condiciones laborales • Oportunidades de desarrollo. • Espacios y Recursos Físicos • Programas de incentivos y estímulos
Graduados		x	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento • Programa de Egresados • Sentido de pertenencia • Oportunidad de desarrollo • Pertinencia de la formación
Empleadores		x	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento del perfil de egreso de los graduados en su desempeño profesional.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
MC-UTP-2022	04	11/08/2022	Página 23 de 44	



Universidad Tecnológica de Panamá

Sistema de Gestión de la Calidad Institucional



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad cubre los servicios, procesos y actividades de la institución en los sectores académicos, administrativos y de investigación, postgrado y extensión y está basado en los principios de la norma ISO 9000:2015 e ISO21001:2018.

4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos para organizaciones educativas.

4.4.1. La universidad ha establecido, implementado, documentado y mejorado continuamente el sistema de gestión de la calidad, identificando los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018.

La universidad determina los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación, mediante:

- a) La determinación de las entradas requeridas y las salidas esperadas en los procesos;
- b) La determinación de la secuencia e interacción de los procesos;
- c) La determinación y aplicación de los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores de desempeño relacionados), necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de los procesos;
- d) La determinación de los recursos necesarios para los procesos y garantiza su disponibilidad;
- e) La asignación de las responsabilidades y autoridades para estos procesos;
- f) La identificación y tratamiento de los riesgos y oportunidades determinadas de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1;
- g) La evaluación de estos procesos e implementación de cualquier cambio necesario para asegurar que los procesos logran resultados previstos;
- h) El mejoramiento de los procesos y el sistema de gestión de la calidad.

4.4.2. La universidad mantiene y conserva la información para apoyar la operación de sus procesos y tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
MC-UTP-2022	04	11/08/2022	Página 24 de 44	



Universidad Tecnológica de Panamá

Sistema de Gestión de la Calidad

Institucional



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

5. Liderazgo

5.1. Liderazgo y compromiso

5.1.1. Generalidades

La Alta Dirección en este caso la Rectoría demuestra su compromiso con el mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, a través de lo siguiente:

- a) Asume la responsabilidad de rendir cuentas con relación al Sistema de Gestión de la Calidad.
- b) Establece la política de la calidad institucional y objetivos, asegurándose que guarden relación con el propósito y el contexto de la universidad.
- c) Asegura la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de la institución.
- d) Proporciona los recursos necesarios, humanos y materiales para el logro de los objetivos.
- e) Promueve la mejora continua.
- f) Establece, desarrolla y mantiene actualizado el plan de desarrollo institucional.
- g) Garantiza los requisitos educativos de los estudiantes incluyendo la equidad y equiparación de oportunidades a través de la identificación de las necesidades especiales.
- h) Promueve el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- i) Considera la responsabilidad social.
- j) Comunica a los colaboradores sobre la importancia de satisfacer las necesidades de las partes interesadas conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad, de igual manera cumplir con aquellos requisitos legales y reglamentarios pertinentes.
- k) Apoya otras funciones pertinentes de la institución, para demostrar su liderazgo en sus áreas de responsabilidad.

5.1.2. Enfoque al cliente a los estudiantes y otros beneficiarios

La alta dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente, para lo cual:

- a) Determina, comprende y cumple con las necesidades y expectativas de los estudiantes y otras partes interesadas, a través del seguimiento de su satisfacción mediante la aplicación de encuestas a estudiantes, docentes, administrativos, investigadores, empleadores, graduados y otras partes interesadas.
- b) Determina y considera los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
MC-UTP-2022	04	11/08/2022	Página 25 de 44	



Universidad Tecnológica de Panamá

Sistema de Gestión de la Calidad Institucional



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- c) Gestiona y da respuesta a las quejas y sugerencias recibidas a través del buzón de sugerencias y quejas.

5.1.3. Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación

La Alta Dirección:

- a) Brinda los recursos y apoyos para la accesibilidad en los entornos de aprendizaje a los estudiantes con necesidades especiales, a través de: tutorías, seguimiento en el rendimiento académico, trámites administrativos, ayudas técnicas para sus clases, apoyos económicos, entre otros (ver PC-DEO-UD-02).
- b) Proporciona ajustes razonables para los estudiantes con necesidades especiales para promover un acceso equitativo a las instalaciones y a los entornos educativos como a otros estudiantes.

5.2. Política

5.2.1. Establecimiento de la política de la calidad

La Política de la Calidad Institucional proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad. A su vez, es revisada para su continua adecuación y es aprobada por la Alta Dirección, quien se asegura que la misma cumpla con lo siguiente:

- a) Apoye la misión y visión;
- b) Sea apropiada para el propósito y el contexto de la universidad;
- c) Incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables;
- d) Incluya un compromiso de mejora continua;
- e) Tenga en cuenta los desarrollos educativos, científicos y técnicos relevantes;
- f) Incluya un compromiso para satisfacer la responsabilidad social;
- g) Describa e incluya un compromiso para gestionar la propiedad intelectual;
- h) Considere las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

La Alta Dirección declara la siguiente Política de la Calidad:

POLÍTICA DE CALIDAD INSTITUCIONAL

“Satisfacer y exceder las expectativas de nuestros estudiantes y del personal administrativo, investigativo y docente; así como también de la comunidad en general, a través de planes de estudios actualizados, de investigación científica, de innovación tecnológica y de altos estándares de desempeño de sus procesos; mejorando así continuamente su funcionamiento de modo que la excelencia no sea un acto sino una disciplina en nuestra universidad”. (Esta política fue aprobada en Consejo Administrativo, Acta Resumida N° 04 del 9 de septiembre de 2003.)

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
MC-UTP-2022	04	11/08/2022	Página 26 de 44	



Universidad Tecnológica de Panamá

Sistema de Gestión de la Calidad Institucional



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

5.2.2. Comunicación de la política de la calidad

La política de la calidad institucional está disponible y se puede ver públicamente en el siguiente link de la página web UTP: <http://www.utp.ac.pa/mision-y-vision>. La misma es comunicada, entendida y aplicada dentro de la universidad.

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La estructura organizacional de la universidad está representada en su [organigrama general](#) y en los [organigramas específicos](#) de las unidades institucionales. Los diferentes niveles jerárquicos, funciones y las líneas de comunicación y de mando de cada unidad se encuentran detallados en el [Manual de Organización y Funciones](#).

6. Planificación

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La universidad a partir del análisis del contexto y de la identificación de los requisitos de las partes interesadas, determina y planifica la manera de integrar las acciones en sus procesos y evaluar la eficacia para abordar los riesgos y oportunidades para lo cual ha desarrollado un Marco General para la Gestión de Riesgos del SGC de la UTP. El mismo establece el seguimiento y control de las acciones tomadas en la reunión de revisión por la dirección o antes si fuera necesario.

6.2. Objetivos de la calidad de la organización educativa y planificación para lograrlos

6.2.1. Los objetivos al igual que los requisitos del sistema de la calidad se planifican, ejecutan y controlan al igual que los cambios que se realicen a sus políticas, el alcance y los procedimientos del Sistema. Estos cumplen con los siguientes:

- Son coherentes con la política de la organización educativa;
- Son medibles;
- Guardan concordancia con la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del estudiante, el personal y otros beneficiarios;
- Son objetos de seguimiento y se comunican;
- Se actualizan según correspondan.
- Se mantienen como información documentada.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
MC-UTP-2022	04	11/08/2022	Página 27 de 44	



Universidad Tecnológica de Panamá

Sistema de Gestión de la Calidad

Institucional



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Objetivos de Calidad

- Mantener continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Atender en detalle los requisitos de los estudiantes y de los clientes internos y externos.
- Analizar y actuar para mejorar el resultado de los servicios.

6.2.2. Para el logro de los objetivos se ha establecido un plan operativo anual donde se establece:

- a) Actividades;
- b) Recursos;
- c) Responsables;
- d) Cronograma;
- e) Resultados esperados.

6.3. Planificación de los cambios

Los cambios en el SGC deben ser aprobados por la Alta Dirección, siguiendo lo establecido en el [PC-DEYC-SGC-01 Procedimiento de Control de Documentos](#) considerando el propósito del cambio y su posible consecuencia.

La Alta Dirección se asegurará de la integridad del SGC, luego de la aplicación del cambio dispondrá los recursos necesarios solicitándolos a través de la Dirección Nacional de Proveeduría y Compras (DNPC) y, de ser necesario, asignará o reasignará las responsabilidades y autoridades que correspondan. Estos cambios se realizarán en forma planificada.

7. Apoyo

7.1. Recursos

7.1.1. Generalidades

La UTP proporciona los recursos para mejorar y garantizar el correcto funcionamiento del SGC Institucional, así como aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para alcanzar las metas a corto, mediano y largo plazo dispone de lo siguiente:

- a) A corto plazo, del recurso humano, material, equipo y sistemas informáticos para cumplir con la generación del servicio que se requiere.
- b) A mediano y largo plazo, de la elaboración anual del Anteproyecto de Presupuesto donde se incluyen los recursos necesarios para el funcionamiento efectivo del SGC Institucional en la UTP y el Plan de Desarrollo Institucional (PDI) 2018-2030.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
MC-UTP-2022	04	11/08/2022	Página 28 de 44	



Universidad Tecnológica de Panamá

Sistema de Gestión de la Calidad

Institucional



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

7.1.2. Personas

El recurso humano es gestionado a través de la Dirección General de Recursos Humanos (DGRH), quien tiene la responsabilidad de seleccionar y desarrollar colaboradores calificados y motivados dentro de la Universidad. Para ello se han establecido normativas relacionadas a la asignación de recursos humanos que contienen los criterios de reclutamiento y selección.

La información del personal en lo que se refiere a las competencias, educación, formación, habilidades y experiencias está en el expediente de cada colaborador en el archivo de la DGRH.

La universidad mantiene información documentada sobre el proceso utilizado para el reclutamiento o selección, y conserva información sobre los resultados de la contratación.

7.1.3. Infraestructura

La UTP de acuerdo con su presupuesto, determina el suministro de recursos y la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos de los servicios: la Vicerrectoría Administrativa los suministra; la Dirección Ejecutiva de Mantenimiento e Infraestructura mantiene las instalaciones; y la Dirección General de Tecnología de la Información y Comunicaciones mantiene el equipo tanto hardware como software.

7.1.4. Ambiente para la operación de procesos educativos

La UTP cuenta con las condiciones de ambiente necesarias para brindar los servicios y lograr la calidad ofrecida. Estas condiciones incluyen:

- Condiciones ambientales de trabajo (iluminación, temperatura, ruido, humedad), según las exigencias de las actividades que se desarrollan y que permiten la interacción del personal en cada unidad de la institución.
- Condiciones de orden y limpieza.

La Dirección Ejecutiva de Mantenimiento e Infraestructura es la encargada de proveer las condiciones de ambiente, mismas que se proveen de acuerdo con los requerimientos que son solicitados por las unidades de la institución. El Departamento de Servicios Administrativos Generales de la Dirección Administrativa se encarga de suministrar el apoyo a las diferentes unidades administrativas y académicas, mediante la atención de servicios administrativos, atención de eventos institucionales y el aseo de áreas comunes.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
MC-UTP-2022	04	11/08/2022	Página 29 de 44	



Universidad Tecnológica de Panamá

Sistema de Gestión de la Calidad

Institucional



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

7.1.5. Recursos de seguimiento y medición

La UTP determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.

La universidad se asegura de que los recursos proporcionados:

- a) Sean apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;
- b) Se mantengan como información documentada de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.

7.1.6. Conocimiento de la organización

La universidad mediante la DGRH determina los conocimientos necesarios para la operación de los procesos y desarrolla un plan de capacitación anual. Las capacitaciones, seminarios, sensibilizaciones y los conocimientos adquiridos por los colaboradores se mantienen como información documentada.

Debido a las necesidades y tendencias cambiantes, la universidad considera los temas de actualidad para incluir dentro del plan de capacitación.

7.2. Competencia

7.2.1. Generalidades

El personal que realiza actividades que influyen sobre la calidad de los servicios, son seleccionados en base a sus competencias, educación, entrenamiento, habilidades y experiencia. Además, se requiere de personal motivado y consciente de la importancia de la calidad y de la satisfacción de los requisitos de los estudiantes, clientes internos y externos. Para ello se ha realizado lo siguiente:

- a) Se ha determinado las competencias necesarias para el personal que se desempeña en actividades que afectan la calidad,
- b) Se ha exigido al personal entrante el grado mínimo de entrenamiento que debe tener y se le ha dado el entrenamiento adicional necesario en cada caso particular,
- c) Se ha evaluado la efectividad del entrenamiento por el desempeño en el trabajo de cada persona,
- d) Se ha hecho del conocimiento de todos, cómo impacta la labor de cada uno en el logro de los objetivos de la calidad.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
MC-UTP-2022	04	11/08/2022	Página 30 de 44	



Universidad Tecnológica de Panamá

Sistema de Gestión de la Calidad

Institucional



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

e) Se han registrado en los archivos de personal de la DGRH de la universidad, para cada persona, los certificados de idoneidad cuando son requeridos, los resúmenes con la educación y experiencia, constancia del entrenamiento adicional y la evaluación de habilidades, destrezas y el desempeño. Esta información se encuentra en el expediente de personal, que custodia el Departamento de Archivo de Personal.

Los planes de capacitación se establecen anualmente, si bien pueden definirse adicional o excepcionalmente cursos específicos en función de situaciones especiales o programadas por la DGRH.

Las competencias necesarias que se deben cumplir se encuentran definidas en el Manual de Organización y Funciones, el Estatuto Universitario y el Manual de Cargos.

7.2.2. Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación

La universidad proporciona los recursos para apoyar en los estudiantes con necesidades especiales, a través de la Dirección de Equiparación de Oportunidades, brinda el apoyo educativo y seguimiento a las necesidades de aprendizaje de los estudiantes.

7.3. Toma de conciencia

La UTP se asegura que todo el personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuye a la consecución de la Política de la Calidad y de los Objetivos de la Calidad, a través de dinámicas como reuniones y capacitaciones internas.

7.4. Comunicación

La universidad a través de la Dirección de Comunicación Estratégica ha establecido un [Plan de Comunicación](#) en el cual determina las comunicaciones internas y externas, que incluye:

- Qué comunicar
- Por qué Comunicar
- Cuándo Comunicar
- A quién comunicar
- Cómo comunicar
- Quién comunica

7.5. Información documentada

7.5.1. Generalidades

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de UTP incluye:

Código	Revisión:	Fecha:	Página	"Documento No Controlado" a excepción del original
MC-UTP-2022	04	11/08/2022	Página 31 de 44	



Universidad Tecnológica de Panamá

Sistema de Gestión de la Calidad

Institucional



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- a) Una declaración documentada de la política y objetivos de la calidad.
- b) Un Manual de la Calidad
- c) Los procedimientos documentados.
- d) Otros documentos necesarios que garantizan el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- e) Los registros requeridos para demostrar la conformidad con el sistema y con los requisitos de la norma de referencia.

7.5.2. Creación y actualización

Todos los documentos del SGC son controlados de acuerdo con el [PC-DEYC-SGC-01 Procedimiento para el Control de Documentos](#). Este procedimiento define el proceso para:

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- b) Revisar, actualizar y aprobar los documentos.
- c) Asegurar que se identifiquen los cambios y el estado de revisión de los documentos.
- d) Garantizar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puestos de trabajo.

7.5.3. Control de la información documentada

Los documentos requeridos por el SGC se controlan de manera electrónica y física y su acceso queda restringido al personal autorizado. La UTP establece el [PC-DEYC-SGC-01 Procedimiento para el Control de Documentos](#), donde se definen los controles necesarios para la documentación.

Como medio de control específico, se mantiene una lista maestra de información documentada. El personal de la UTP se asegura de controlar en sus respectivas áreas tanto los documentos de origen interno como los de origen externo aplicables (normas, leyes, estatutos, etc.).

Los registros de calidad permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables. Se establece el [PC-DEYC-SGC-01 Procedimiento para el Control de Documentos](#), que define los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros de calidad.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
MC-UTP-2022	04	11/08/2022	Página 32 de 44	



Universidad Tecnológica de Panamá

Sistema de Gestión de la Calidad

Institucional



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

8. Operación

8.1. Planificación y control operacional

8.1.1. Generalidades

La UTP planifica y desarrolla los procesos necesarios para lograr satisfacer las necesidades del cliente/partes interesadas. Dicha planificación de la realización del producto/servicio es consistente con los requisitos de los procesos identificados en el presente manual.

En la planificación de la realización del producto/servicio, la UTP determina lo siguiente:

- a) Los objetivos de la calidad y los requerimientos exigidos por el cliente, establecidos a través de las solicitudes de cada trámite descrito en los procedimientos de la UTP.
- b) Los procesos que se requieren con la documentación y recursos necesarios para su óptima realización, establecidos a través del Manual de la Calidad y procedimientos de la UTP.
- c) Las actividades necesarias para la verificación, validación, seguimiento, medición al servicio generado.
- d) Los registros para dar evidencia que los procesos están cumpliendo con los requisitos, así como también registros que proporcionen evidencia del servicio brindado; establecidos en la Lista Maestra de Información Documentada.

8.1.2. Planificación operacional específica y control de productos y servicios educativos

La universidad planifica el diseño, desarrollo y resultados esperados de los productos y servicios educativos, que incluyen:

- a) Resultados de aprendizaje;
- b) Se asegura que el método de enseñanza y entorno de aprendizajes sean apropiados y accesibles;
- c) Define los criterios para la evaluación del aprendizaje;
- d) Realiza una evaluación de aprendizaje;
- e) Define y conduce métodos de mejora;
- f) Proporciona servicios de soporte para el apoyo del aprendizaje.

8.1.3. Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación

La universidad a través de la Vicerrectoría de Vida Universitaria apoya a los estudiantes individualmente a lograr éxito académico.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
MC-UTP-2022	04	11/08/2022	Página 33 de 44	



Universidad Tecnológica de Panamá

Sistema de Gestión de la Calidad

Institucional



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

8.2. Requisitos para los productos y servicios educativos

8.2.1. Comunicación con el cliente

A fin de mantener una retroalimentación entre el cliente y la Institución se han implementado encuestas en las áreas académicas y de investigación y extensión.

La universidad determina e implementa la manera efectiva para comunicarse con los estudiantes en materia de: información de cursos y planes de estudio, planes de aprendizaje y realimentación de los mismos.

8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios

En los requisitos determinados por la institución para el área académica:

- a) La población estudiantil requiere de un centro de enseñanza tecnológica que les proporcione las herramientas para ser competitivos dentro del mercado laboral nacional e internacional.
- b) La población estudiantil requiere de personal idóneo en la formación científica, tecnológica y ética, con valores que le permitan ser ciudadano que aporte un equilibrio en la sociedad. Adicionalmente se requiere del equipo, mobiliario, material educativo de referencia y espacio físico que permitan crear el ambiente adecuado para la enseñanza.

Los requisitos determinados por la organización para el área administrativa:

- a) Los requisitos de los clientes internos de la universidad incluyen el poder contar con los recursos necesarios para llevar a cabo sus actividades administrativas y que se den dentro de un marco eficiente de gestión administrativa.
- b) A fin de lograr que la gestión administrativa sea eficiente es necesario poder proporcionar una cultura organizacional que propicie el mejor desempeño de nuestros colaboradores y dotar al personal con los recursos necesarios para llevar a cabo las tareas de forma eficaz y eficiente.

Los requisitos determinados por la organización para el área de investigación, postgrado y extensión:

- a) Los clientes internos y externos requieren de servicios de especialización, de asesoramiento, investigativos, técnicos con un alto grado de confiabilidad y acorde a las exigencias tecnológicas y científicas de la sociedad.
- b) Para ello se debe contar con el personal, el equipo, las herramientas, los métodos y el ambiente adecuado a fin de garantizar que se cumplirán las expectativas de nuestros clientes tanto internos como externos.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
MC-UTP-2022	04	11/08/2022	Página 34 de 44	



Universidad Tecnológica de Panamá

Sistema de Gestión de la Calidad

Institucional



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Requisitos legales y reglamentarios:

- a) Los documentos legales que regulan la universidad incluyen: La Ley N° 17 del 9 de octubre de 1984, mediante la cual se crea; los reglamentos administrativo y académico; las actas los de Consejos (general, académico, administrativo, de investigación, postgrado y extensión) y el código de ética.

8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios

La institución realiza seguimiento a los planes de trabajo en los casos administrativos, académicos y de investigación mediante reuniones periódicas donde se registran los avances o las nuevas propuestas de planes de trabajo o informes de trabajos culminados.

La Institución revisa los requisitos relacionados a la enseñanza con el propósito de asegurarse de que existe una definición clara y actualizada de los mismos. En caso de que los requisitos de la enseñanza cambien, la universidad se asegura de que los documentos relevantes se actualizan y que se comunica al personal relacionado con los cambios.

8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios

Al cambiar un requisito del producto o servicio, se distribuye y se realiza el registro garantizando el archivo y evidencia del cambio a todas las áreas pertinentes, a través de nota o correo electrónico.

8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos

8.3.1. Generalidades

El principal aspecto que la institución considera es el diseño y desarrollo de la educación para el beneficio del estudiante. Las actividades de diseño deben ser apropiadas al propósito y duración del servicio educativo. En este sentido los procedimientos deben asegurar que los materiales de instrucción responden a los requisitos de la enseñanza.

8.3.2. Planificación de diseño y desarrollo

La universidad se asegura de identificar las necesidades en la enseñanza incluyendo los logros del estudiante y la efectividad del sistema. Se debe hacer referencias a:

- Cómo la instrucción puede ayudar al estudiante a ser competente;
- Cómo los nuevos requisitos se pueden alcanzar;
- Cuáles medidas de efectividad de la enseñanza son apropiadas;
- Qué habilidades corresponden a los requisitos curriculares.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	"Documento No Controlado" a excepción del original
MC-UTP-2022	04	11/08/2022	Página 35 de 44	



Universidad Tecnológica de Panamá

Sistema de Gestión de la Calidad

Institucional



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

8.3.3. Entradas para el diseño y desarrollo

La universidad identifica los inputs necesarios para el diseño curricular y mantiene los registros necesarios.

8.3.4. Controles de diseño y desarrollo

La universidad por medio de la Dirección Ejecutiva de Currículo ha establecido un proceso de revisión de diseño para todos los diseños de instrucción o enseñanza. Dicha revisión será realizada por todos los responsables del diseño. El proceso de diseño debe ser evaluado en términos del resultado deseado para la instrucción o enseñanza.

La verificación del diseño y desarrollo curricular se realizará en base al plan de diseño y desarrollo y se llevará a cabo por un especialista curricular, de modo que se pueda llevar a cabo una verificación independiente de la revisión.

La validación del diseño y desarrollo se realiza para asegurar que las características planeadas para el servicio educativo son logradas por el diseño curricular.

8.3.5. Salidas del diseño

La universidad mantiene registros de los outputs requeridos incluyendo como mínimo especificaciones de las habilidades y conocimientos que deben ser adquiridos por los estudiantes, estrategias de instrucción y evaluaciones de desempeño, entre otros.

8.3.6. Cambios del diseño y desarrollo

El control de cambios de diseño y desarrollo se lleva a cabo para mantener planes de estudio y currículo actualizados de acuerdo con el ambiente dinámico de la educación. Todos los registros correspondientes se mantienen en archivos.

8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1. Generalidades

La universidad mediante la DNPC se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente sean conforme a los requisitos y determina los controles para los mismos. ([PCUTP-DNPC-API-2012](#))

8.4.2. Tipo y alcance del control

La DNPC garantiza el cumplimiento de las políticas, lineamientos y directrices establecidas en la Ley de Contrataciones Públicas. La verificación de los bienes

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
MC-UTP-2022	04	11/08/2022	Página 36 de 44	



Universidad Tecnológica de Panamá

Sistema de Gestión de la Calidad

Institucional



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

y productos adquiridos se describen en los procedimientos: [PCUTP-DNPC-DA1-2012](#), [PCUTP-DNPC-DCMSC1-2012](#), [PCUTP-DNPC-DCMSC2-2012](#), [PCUTP-DNPC-DCMSC3-2012](#).

8.4.3. Información para los proveedores externos

La DNPC realiza la licitación pública con los requisitos de los productos y servicios para los proveedores externos ([PCUTP-DNPC-DL1-2012](#)).

8.5. Producción y provisión del servicio educativo

8.5.1. Control de la producción y provisión del servicio educativo

Este se lleva a través de:

- La información operativa existente acerca de las áreas académicas, administrativas e investigativas se presenta en las diferentes unidades de la institución de manera verbal, y documentada, en manuales de procedimientos.
- Las instrucciones de trabajo, son descritas en el plan de trabajo de cada unidad.
- Se llevan registros del equipo necesario con el que cada área cuenta y la vida útil de los mismos.
- Se siguen medidas que permiten llevar un seguimiento al cumplimiento del plan de los objetivos trazados para cada una de las áreas.
- La Alta Dirección junto con las autoridades académicas y los docentes tienen la responsabilidad de identificar los temas de las materias a enseñar, así como los métodos de enseñanza. De igual manera tienen la responsabilidad de establecer medidas aceptables para determinar el cumplimiento con los objetivos de aprendizaje.
- La aptitud, conocimiento, habilidades y técnicas que poseen los estudiantes al momento de ingresar a la Institución es verificada para asegurar que la enseñanza se provee (o se presta) a un nivel y ritmo apropiado.
- Los registros que identifican la enseñanza ofrecida se establecen y se mantienen.

8.5.2. Identificación y trazabilidad

La trazabilidad de los servicios brindados se registra por medio de la documentación y actualización en aquellas áreas donde se han elaborado manuales de procedimientos, adicionalmente aquellos casos donde se han podido elaborar registros sobre la forma en que se han realizado pruebas en el caso de los laboratorios, planes de trabajo en los casos administrativos y académicos.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
MC-UTP-2022	04	11/08/2022	Página 37 de 44	



Universidad Tecnológica de Panamá

Sistema de Gestión de la Calidad

Institucional



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

En el área académica la identificación y trazabilidad de información relevante puede incluir:

- Códigos de cursos y programas académicos
- Registros de identificación del estudiante
- Horarios de grupos
- Libros de textos y notas
- Equipo de laboratorio y contratos de investigación

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos (partes interesadas)

La institución cuidará los trabajos de los estudiantes, administrativos, docentes e investigadores, regulando que no se dupliquen documentos, haciendo cumplir la Ley de Propiedad Intelectual, mediante la Unidad de Propiedad Intelectual, dependencia de la Dirección de Gestión y Transferencia del Conocimiento.

8.5.4. Preservación

La preservación del producto incluye preservación de documentos académicos como: contenido de cursos, material impreso usado para la enseñanza, material electrónico o digital, (todo lo que sea libros, textos, notas de cursos, videos, programas de computadora, etc.).

En el área de investigación y extensión: es aplicable cuando los procesos internos y la entrega de productos, en tal caso equipos, ensayos o pruebas requieran de una preservación, identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección.

8.5.5. Actividades posteriores a la entrega (protección y transparencia de los datos de los estudiantes)

La universidad brinda a los estudiantes y otras partes interesadas acceso y capacidad para corregir o actualizar sus datos. Toma las medidas para garantizar que solo las personas autorizadas puedan acceder a los datos de los estudiantes.

Las medidas de protección tecnológica son validadas por la Dirección General de Tecnología de la Información y Comunicación.

8.5.6. Control de los cambios en los productos y servicios educativos

La universidad revisa y controla los cambios para la producción o la prestación de servicios, asegurándose de la conformidad con los requisitos de las partes interesadas.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
MC-UTP-2022	04	11/08/2022	Página 38 de 44	



Universidad Tecnológica de Panamá

Sistema de Gestión de la Calidad Institucional



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La universidad conserva información documentada que describe los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y cualquier acción necesaria que surja de la revisión.

8.6. Liberación de los productos y servicios educativos

La liberación de los servicios a la parte interesada no se lleva a cabo hasta que se completado satisfactoriamente las disposiciones o los pasos establecidos para llevar a cabo los procesos misionales.

La universidad conserva información documentada sobre la liberación de los servicios. Esta información incluye:

- Evidencia con la conformidad con los criterios de aceptación.
- Trazabilidad de las personas que autorizan la liberación del producto o servicio.

8.7. Control de salidas educativas no conformes

La universidad mediante el [PC-DEYC-SGC-02 Procedimiento para el Control de Producto y Servicio No Conforme](#) define los pasos para identificar las no conformidades, controlar su empleo o entrega y tomar las acciones para eliminar las no conformidades detectadas.

La universidad define las siguientes acciones para tratar las no conformidades:

- Eliminación de la no conformidad;
- Separación, contención, devolución o suspensión de la provisión de productos y servicios;
- Información a los estudiantes u otros beneficiarios;
- Aprobación por la parte interesada.

La universidad mantiene información documentada sobre:

- Cualquier salida no conforme;
- Acciones tomadas;
- Autorización o aceptación por la parte interesada;
- La autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

9. Evaluación del desempeño

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1. Generalidades

La UTP en el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad realiza evaluaciones de la calidad para el control, revisión periódica y mejora de los resultados. Se apoya en los mecanismos de este procedimiento, que le permiten realizar encuestas de la calidad, autoevaluaciones de calidad, medición de objetivos de la

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
MC-UTP-2022	04	11/08/2022	Página 39 de 44	



Universidad Tecnológica de Panamá

Sistema de Gestión de la Calidad

Institucional



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

calidad y establecer controles e indicadores de la calidad. Las observaciones y no conformidades surgidas dentro de las actividades de mejora continua determinaran las estrategias y procedimientos para introducir las mejoras en los resultados.

También se realizan auditorías internas de la calidad de manera de garantizar que los requisitos de la calidad se están cumpliendo, tales como controles, revisión periódica y acciones de mejora en los procesos que sufren desviaciones respecto a los requisitos y se les da seguimiento mediante un plan de acciones correctivas, que es cerrado una vez se verifica que el sistema funciona adecuadamente, de manera que se obtenga la fiabilidad en los datos utilizados.

Los procedimientos utilizados para tal fin son:

- [PC-DEYC-01 Procedimiento para Optimizar la Calidad de los Servicios, Procesos, Procedimientos o Métodos de Trabajo de la Institución.](#)
- [PC-DEYC-SGC-04 Procedimientos para Auditorías Internas de la Calidad.](#)

9.1.2. Satisfacción del cliente (del personal, estudiantes y otros beneficiarios).

Para obtener información sobre necesidades y expectativas de los grupos de interés (estudiantes, docentes, investigadores, administrativos, graduados, empleadores y comunidad en general), se nutre de diversos mecanismos, tales como:

- a) Encuestas de Satisfacción
- b) Buzones de Sugerencias y Quejas
- c) Encuestas de la Calidad
- d) Cuestionario de Autoevaluación de objetivos y servicios ofrecidos

Todos estos mecanismos permiten obtener información de los grupos de interés, de manera que a partir de los mismos se conocen las necesidades y expectativas, para ajustar y mejorar la calidad del servicio de enseñanza ofrecido.

La Encuestas de Satisfacción Estudiantil se accede por los estudiantes a través del Sistema de Matrícula y para realizar la matrícula del segundo semestre lectivo, los estudiantes, deben llenarla como requisito para matricularse. Es aplicada al inicio de la matrícula del segundo semestre lectivo de cada año, en el sitio de matrícula de la UTP.

Otro de los mecanismos con que dispone la UTP para cumplir con esta función de obtener información sobre las necesidades y expectativas de los grupos de interés para la mejora de la calidad de la enseñanza, es a través de Buzones de Sugerencias y Quejas, ubicados estratégicamente en todas las instalaciones de la

Código	Revisión:	Fecha:	Página	"Documento No Controlado" a excepción del original
MC-UTP-2022	04	11/08/2022	Página 40 de 44	



Universidad Tecnológica de Panamá

Sistema de Gestión de la Calidad Institucional



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

universidad, y de forma Electrónica, en la Página Web UTP, en donde los estudiantes, docentes, administrativos, investigadores y comunidad en general tengan una forma de manifestar su opinión acerca de los servicios recibidos. La Pantalla del Buzón de Sugerencias o Quejas Electrónico puede ser accedido desde el icono “Buzón”, en cualquiera de las opciones de la página Web UTP.

Para cumplir con esta función la UTP dispone de los siguientes procedimientos:

- [PC-DEYC-02 Procedimiento para la Elaboración, Aplicación y Procesamiento de Encuestas de Autoevaluación Institucional.](#)
- [PC-DNAIT-01 Procedimiento de Administración de Buzones de Sugerencias o Quejas Físico y Electrónico.](#)

9.1.3. Análisis y evaluación

La UTP para el análisis y evaluación realiza las Auditorías Internas, así como el Plan de Acciones Correctivas, se toman en cuenta a los distintos grupos de interés de la comunidad universitaria, compuestos por personal de todos los estamentos universitarios: docentes, administrativos, estudiantes e investigadores.

Igualmente, a través de las sugerencias o quejas que los docentes, administrativos, estudiantes, investigadores y público en general dejan en los buzones físicos o electrónico, se mide, analiza y se mejora los resultados de la academia y la prestación de servicios.

Las encuestas de la calidad aplicadas a estudiantes y egresados que también son parte de los grupos de interés permiten medir sus expectativas y tomar acciones para la mejora de los resultados.

9.1.4. Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación

La institución mide, monitorea y documenta el desempeño y la efectividad de los procesos Institucionales. De igual manera, la Institución establece y utiliza métodos para el monitoreo y medición del servicio educativo de manera que se pueda verificar el cumplimiento con los requisitos del diseño curricular, así como con los requisitos regulatorios y de acreditación que apliquen. Al igual que lleva a cabo auditorías internas de la calidad para ello se ha establecido el procedimiento [PC-DEYC-SGC-04 Procedimiento para Auditorías Internas de la Calidad.](#)

Una vez se detectan las irregularidades y desviaciones y se emprenden las acciones de mejora; a fin de verificar que las causas de no conformidades se han identificado, analizado y se eliminan, en el Sistema de Gestión de la Calidad, se

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
MC-UTP-2022	04	11/08/2022	Página 41 de 44	



Universidad Tecnológica de Panamá

Sistema de Gestión de la Calidad

Institucional



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

verifican las acciones correctivas y oportunidades de mejora, producto de la verificación de los resultados. Para ello se ha establecido el [PC-DEyC-SGC-03 Procedimiento para Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora](#).

9.2. Auditoría Interna

El Departamento de Evaluación y Calidad (DEYC) de la Dirección General de Planificación Universitaria es responsable de preparar un programa anual de auditorías internas de la calidad y ejecutarlo con el apoyo de auditores internos certificados, con el objetivo de determinar el cumplimiento de los requisitos y principios establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad en base a la Norma ISO 9001:2015.

El DEYC lleva a cabo la gestión de auditoría según lo establecido en el [PC-DEYC-SGC-04 Procedimiento para Auditorías Internas de la Calidad](#), en el cual se definen las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar auditorías.

A las no conformidades encontradas durante la auditoría interna se les da seguimiento mediante un plan de acciones correctivas, que es cerrado una vez se verifica que el cumplimiento de estas, de manera que se obtenga la fiabilidad en la información suministrada.

9.3. Revisión por la dirección

9.3.1. Generalidades

Las revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional se realizan anualmente, según lo descrito en el Procedimiento para la Revisión por la Dirección. Estas revisiones son llevadas a cabo por la alta dirección, las cuales tienen un propósito primordial y es el de proporcionar datos con lo cual se promueve directamente la mejora en el desempeño del SGC y por ende la mejora de la labor institucional, éstas proporcionan información necesaria para la toma de decisiones.

El registro generado por la revisión por la dirección es un informe de revisión por la dirección. En este informe se especifica la información de entrada y los resultados de la revisión. Los pasos se encuentran descritos en el PC-DEYC-SGC-07 Procedimiento para la Revisión por la Dirección.

9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección

Para llevar a cabo la Revisión por la Dirección se toma en cuenta la siguiente información:

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
MC-UTP-2022	04	11/08/2022	Página 42 de 44	



Universidad Tecnológica de Panamá

Sistema de Gestión de la Calidad

Institucional



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- a) Información de satisfacción y quejas de los estudiantes, clientes internos y externos,
- b) Desempeño de los procesos,
- c) Resultado de auditorías,
- d) No conformidades y acciones correctivas,
- e) Seguimiento a acciones emanadas de reuniones de revisión anteriores,
- f) Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades,
- g) Cambios que puedan afectar el Sistema de Gestión de la Calidad, y
- h) Recomendaciones para mejoras.

9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección

Luego de la revisión se establecen los resultados que deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) Las oportunidades de mejora,
- b) Cualquier necesidad de cambio en el Sistema de Gestión de la Calidad,
- c) Mejoras de los servicios en relación con los requisitos de los estudiantes, clientes internos y externos,
- d) Necesidad de recursos adicionales.

Esta información se encontrará documentada en el Informe de Revisión por la Dirección, en el cual la Alta Dirección asignará a los responsables de llevarlas a cabo.

10. Mejora

10.1. Generalidades

La UTP determina y selecciona las oportunidades de mejora e implanta las acciones necesarias para cumplir con los requisitos de los estudiantes, administrativos, docentes, investigadores y otras partes interesadas con el objetivo de aumentar su satisfacción. Entre estas acciones están:

- a) Identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas con el objetivo de mejorar los servicios para cumplir con los requerimientos.
- b) Corregir o reducir las no conformidades encontradas.
- c) Mejorar el desempeño y eficacia de los procesos de la institución

10.2. No conformidades y acción correctiva

A través del [PC-DEY-SGC-03 Procedimiento de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejoras](#), la universidad ha definido las directrices para implementar las acciones correctivas y oportunidades de mejora una vez se detectan las no conformidades que se presenten en la entrega de sus productos o servicios o, en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad:

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
MC-UTP-2022	04	11/08/2022	Página 43 de 44	



Universidad Tecnológica de Panamá

Sistema de Gestión de la Calidad

Institucional



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- a) Determinando las causas de las no conformidades,
- b) Evaluando la necesidad de adoptar e implementar las acciones correctivas
- c) Identificando las oportunidades de mejora.
- d) Evaluando la eficacia de las acciones tomadas.

10.3. Mejora continua y Oportunidades de mejora

La universidad efectúa la mejora continua dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, a través de la eficacia del sistema, el cumplimiento de la política de calidad, los objetivos de calidad, resultados de auditorías, análisis de datos, las acciones correctivas, la revisión por la dirección y el reporte de los indicadores.

La mejora continua incluye las acciones tomadas para dar respuesta a sugerencias, quejas y reclamos provenientes de las partes interesadas

Historial de Cambio del Documento

Naturaleza de Cambio	Fecha	Revisión
Desarrollo de la política de la Calidad, actualización de las autoridades, ajustes de forma en las diferentes secciones.	01/05/2003	01
Se cambiaron procedimientos por secciones, cambio del formato de plantilla y se actualizo en base a la Norma ISO 9001: 2008.	15/08/2008	02
Realización de ajustes en la descripción, y actualización de las plantillas del manual de la calidad.	28/08/2009	03
Actualización del Manual de la Calidad en base a la Norma 9001: 2015 e ISO 21001:2018.	11/08/2022	04
Actualización de autoridades, ajustes en la descripción de las secciones del Manual de la Calidad y desarrollo de procedimientos.	11/08/2022	04

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
MC-UTP-2022	04	11/08/2022	Página 44 de 44	