



Universidad Tecnológica de Panamá

Secretaría General

Manual de Procedimientos



Procedimiento para el Seguimiento a Proveedores Internos y Externos

1. Objetivo del procedimiento:

Llevar a cabo el seguimiento a los proveedores internos y externos, a fin de poder garantizar que los servicios recibidos de éstos sean los requeridos para el Sistema de Gestión de Calidad.

2. Campo de Aplicación:

- 2.1 Secretaría General
- 2.2 Proveedores internos y externos

3. Abreviaturas y/o Siglas:

N/A

4. Glosario:

- 4.1 **PanamaCompras:** Aplicación informática administrada por el Estado que automatiza las operaciones y los procesos que intervienen en la contratación pública, y que vincula a las unidades de compras, a los proveedores y a los contratistas en un sistema informático centralizado al que se accede a través de Internet.
- 4.2 **Proveedor externo:** Organización o persona que proporciona un producto, y que no forma parte de la Universidad Tecnológica de Panamá.
- 4.3 **Proveedor interno:** Son todas aquellas unidades que proveen un servicio a la Secretaría General como parte de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.
- 4.4 **Seguimiento de proveedores:** Acción dirigida a evaluar y garantizar que los proveedores internos y externos estén proporcionando los resultados que se requieren para cada uno de los procesos que se realizan en la Secretaría General.

5. Referencias:

- 5.1 Ley Nª 22 de 27 de junio de 2006. Que regula la Contratación Pública y dicta otra disposición.

6. Formularios:

No.	Documento	Código
1	Lista de Proveedores Internos y Externos	FC-SG-RC-009-01
2	Evaluación de Proveedores Internos	FC-SG-RC-002-04
3	Evaluación de Proveedores Externos	FC-SG-RC-004-03

7. Descripción:

7.1 Identificación de Proveedores

7.1.1 Los Proveedores Internos que se encargan de suministrar los insumos o recursos necesarios para el funcionamiento de Secretaría General son:

- Dirección Nacional de Proveduría y Compras
- Dirección General de Recursos Humanos

Código	Revisión	Fecha	Página	Documento Controlado
PC-SG-RC-002	06	21/11/2024	Página 1 de 4	



Universidad Tecnológica de Panamá

Secretaría General

Manual de Procedimientos



Procedimiento para el Seguimiento a Proveedores Internos y Externos

- Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones
- Dirección Ejecutiva de Mantenimiento e Infraestructura
- Dirección de Comunicación Estratégica

7.1.2 Los Proveedores Externos corresponden aquellos que ingresan a través del portal www.panamacompras.gob.pa para atender requerimientos específicos de Secretaría General y aquellos proveedores cuya compra fue gestionada a través de Caja Menuda o Fundación Tecnológica de Panamá.

7.1.3 Los proveedores internos y externos son identificados por el Representante de Calidad y Asistencia Administrativa, estos se registran en la Lista de Proveedores Internos y Externos de Secretaría General. *(Ver formulario 1: Lista de Proveedores Internos y Externos de Secretaría General).*

7.2 Seguimiento a Proveedores

7.2.1 Secretaría General lleva a cabo el seguimiento a los proveedores internos y externos, a través de la Evaluación de Proveedores, se evaluarán cuatrimestralmente a aquellos que tienen un impacto o afectación sobre la prestación del producto o servicio de Secretaría General. *(Ver formulario 2: Evaluación de Proveedores Internos, formulario 3: Evaluación de Proveedores Externos).*

7.2.2 El Representante de Calidad tomará las acciones que se deriven de los resultados presentados en el informe de evaluación realizado a los proveedores y determinará sobre su incorporación a la Agenda de la Reunión de Revisión por la Dirección.

7.2.3 Si el resultado de la evaluación es menor de 70% se informa al proveedor interno sobre el resultado obtenido, solicitándole la aplicación de las acciones de mejora a fin de que se mejore el servicio proporcionado; en el caso de los proveedores externos se le envía nota a la Dirección Nacional de Proveduría y Compras para que lleve un registro y se actúe, según las disposiciones o regulaciones nacionales vinculadas a las evaluaciones de los proveedores.

7.2.4 Si el proveedor sigue obteniendo una evaluación menor de 70%, se enviará nota solicitando las causas por las cuales no se han tomado las acciones de mejora.

8. Manejo y Archivo de Procedimientos:

“Cada destinatario/área es responsable del correcto manejo y archivo de los procedimientos. Entiéndase por archivo, la acción de mantener los procedimientos en lugares seguros, apropiados y de fácil acceso para su consulta, revisión o puesta al día.”

Código	Revisión	Fecha	Página	Documento Controlado
PC-SG-RC-002	06	21/11/2024	Página 2 de 4	



Universidad Tecnológica de Panamá

Secretaría General

Manual de Procedimientos



Procedimiento para el Seguimiento a Proveedores Internos y Externos

9. Historial de Cambio del Documento

Naturaleza de Cambio	Fecha	Revisión
Se modificó el punto 7.1.3: Los Proveedores Externos corresponden aquellos que ingresan a través del portal www.panamacompras.gob.pa para atender requerimientos específicos de SG y aquellos proveedores cuya compra fue gestionada a través de Caja Menuda o Fundación Tecnológica de Panamá.	23/4/2013	2
Se modificó el punto 7.2.1: El área de SG lleva a cabo el seguimiento a los proveedores correspondientes, a través de la Evaluación de Proveedores, se evaluará aquellos que tienen un impacto o afectación sobre la prestación del producto o servicio de SG. <i>(Ver Anexo 2: Evaluación de Proveedores Internos, Anexo 3: Evaluación de Proveedores Externos).</i>	23/4/2013	2
Se modificó el punto 7.2.2: Según el resultado del Informe de Evaluación de Proveedores Internos y Externos, establecido en el Plan de Acción de Actividades de SG, el SG/RC remite nota con el resultado de las evaluaciones a cada proveedor interno, en el caso de los proveedores externos se le enviará nota a la Dirección Nacional de Proveeduría y Compras, para que tome las medidas pertinentes. <i>(Ver Anexo 4: Informe de Evaluación de Proveedores Internos y Externos)</i>	23/4/2013	2
En el punto 7.2.4 se cambió el porcentaje a 70%	23/4/2013	2
Se eliminó El área que se encarga de gestionar y recibir el producto y/o servicio en SG, identifica los servicios que recibe de los proveedores respectivos.	10/8/2015	3
Se modificó el punto 7.1.4	10/8/2015	3
Se eliminó Según el resultado del Informe de Evaluación de Proveedores Internos y Externos, establecido en el Plan de Acción de Actividades de SG, el SG/RC remite nota con el resultado de las evaluaciones a cada proveedor interno, en el caso de los proveedores externos se le enviará nota a la Dirección Nacional de Proveeduría y Compras, para que tome las medidas pertinentes. <i>(Ver Anexo 4: Informe de Evaluación de Proveedores Internos y Externos).</i>	10/8/2015	3
Se modificó el punto 7.2.3	10/8/2015	3
Se modificó la estructura del formato del procedimiento: pie de página y el código del procedimiento	9/10/2015	4
Se eliminó la Introducción	9/10/2015	4
Se eliminó de Abreviaturas: UTP-Universidad Tecnológica de Panamá, RC-Representante de Calidad y SG- Secretaría General	9/10/2015	4
Se agregó a los proveedores internos a la Dirección de Comunicación Estratégica	9/10/2015	4
Se modificó el punto 6.2.1 añadiendo el tiempo de evaluación	9/10/2015	4
Se modificó el cuadro de aprobación del procedimiento	9/10/2015	4
Se cambia la plantilla del Procedimiento: El punto 1 será Objetivos del Procedimiento. El punto 2 será Campo de Aplicación. El punto 3 será Abreviaturas y/o Siglas. El punto 4 será Glosario El punto 5 será Referencias Se agrega el punto 6. Formularios El punto 7 será Descripción El punto 8 será Manejo y Archivo de Procedimientos El punto 9 será Historial de Cambio del Procedimiento, formado por los campos Naturaleza	12/6/2018	5

Código	Revisión	Fecha	Página	Documento Controlado
PC-SG-RC-002	06	21/11/2024	Página 3 de 4	



Universidad Tecnológica de Panamá
Secretaría General
Manual de Procedimientos



Procedimiento para el Seguimiento a Proveedores Internos y Externos

del Cambio, Fecha y Revisión El punto 10 será Responsables, formado por los campos Actividad, Cargo, Nombre, Firma		
En los formularios se cambia los códigos	21/11/2024	6

10. Responsables:

Actividad	Cargo	Nombre	Firma
Documentado por:	Jefe de Departamento de Servicio al Público/ Representante de Calidad	Minerva Escobar	
Revisado por:	Asistente Ejecutivo	Karen Atencio	
Aprobado por:	Secretario General	Ing. José Varcasia A.	
Fecha: 21-11-24			

Código	Revisión	Fecha	Página	Documento Controlado
PC-SG-RC-002	06	21/11/2024	Página 4 de 4	