



# Universidad Tecnológica de Panamá

## Secretaría General

### Manual de Procedimiento



## Procedimiento para realizar Evaluaciones de Calidad

### 1. Objetivo del Procedimiento:

Definir la programación y ejecución de las evaluaciones de calidad de Secretaría General para contribuir a la mejora continua de los servicios y el sistema de gestión del mismo.

### 2. Campo de Aplicación:

2.1 Secretaría General

### 3. Abreviaturas y/o Siglas:

3.1 **AP:** Sección de Tramitación de Documentos y Servicio al Público

3.2 **ISO:** Organización Internacional para la Estandarización

3.3 **SG:** Secretaría General

3.4 **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad

### 4. Glosario:

4.1 **Encuesta:** Conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos sobre la prestación de servicios o en suministro de productos.

4.2 **Satisfacción del Cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. (Norma ISO 9000:2005)

### 5. Referencias:

5.1 Norma ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.

5.2 Norma ISO 9004:2009. Sistema de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño.

5.3 Norma ISO 9000:2005. Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabularios.

5.4 Informe de Encuesta de Calidad

### 6. Formularios:

No.	Documento	Código
1	Encuesta de Calidad Digital	FC-SG-RC-015-3
2	Medición de Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad	FC-SG-RC-017-1

### 7. Descripción:

#### 7.1 Encuesta de Calidad

7.1.1 La Secretaría General aplica durante el año encuestas de calidad, con el fin de obtener información sobre la satisfacción de sus clientes.

7.1.2 SG/AP aplica las encuestas enviando por correo electrónico un formulario digital

Código	Revisión	Fecha	Página	Documento Controlado
PC-SG-RC-005	08	24/9/2024	Página 1 de 3	



# Universidad Tecnológica de Panamá

## Secretaría General

### Manual de Procedimiento



## Procedimiento para realizar Evaluaciones de Calidad

usando survio.com a los clientes que han solicitado un servicio.

7.1.3 El Representante de Calidad revisa el resultado de las encuestas enviadas.

7.1.4 La divulgación de los resultados se realizará en las reuniones de trabajo de la Secretaría General.

### 7.3 Medición de Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad:

7.3.1 La medición de los Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad establecen aspectos como: actividades, fecha de cumplimiento, resultados, responsables, indicadores, meta, frecuencia de medición, medición, seguimiento, observaciones. Este formato es llevado cuatrimestralmente por el Representante de Calidad y la Comisión de Medición de Objetivos y Análisis de Procesos, a fin de que el mismo sirva de insumo para verificar la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad. *(Ver Formulario 3: Medición de Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad).*

### 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.”*

### 9. Historial de Cambio del Documento

Naturaleza de Cambio	Revisión	Fecha
Creación del documento	01	10/7/2013
Se modificó el punto 1 Introducción	02	12/8/2015
Se modificó el punto 2 Objetivo del Procedimiento	02	12/8/2015
Se modificó el punto 7.1 Encuestas de Calidad	02	12/8/2015
Se modificó el cuadro de aprobación del procedimiento	02	12/8/2015
Se modificó la estructura del formato del procedimiento- pie de página: se cambió la codificación del procedimiento y se eliminó la columna Documentado por	06	9/10/2015
Se eliminó la Introducción	06	9/10/2015
Se modificó el punto 6.1.4, “Terminado el periodo estipulado para la aplicación de la encuesta SG/AP entrega al Representante de Calidad” por “Durante el periodo estipulado para la aplicación de la encuesta SG/AP entrega las encuestas al Representante de Calidad”	06	9/10/2015
Se cambia la plantilla del Procedimiento: El punto 1 será Objetivos del Procedimiento.	07	12/6/2018

Código	Revisión	Fecha	Página	Documento Controlado
PC-SG-RC-005	08	24/9/2024	Página 2 de 3	



# Universidad Tecnológica de Panamá

## Secretaría General

### Manual de Procedimiento



### Procedimiento para realizar Evaluaciones de Calidad

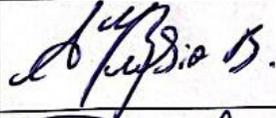
El punto 2 será Campo de Aplicación.  
 El punto 3 será Abreviaturas y/o Siglas.  
 El punto 4 será Glosario  
 El punto 5 será Referencias  
 Se agrega el punto 6. Formularios  
 El punto 7 será Descripción  
 El punto 8 será Anexos  
 El punto 9 será Manejo y Archivo de Procedimientos  
 El punto 10 será Historial de Cambio del Procedimiento, formado por los campos Naturaleza del Cambio, Fecha y Revisión  
 El punto 11 será Responsables, formado por los campos Actividad, Cargo, Nombre, Firma

Cambio de los códigos en los formularios

8

24/9/2024

#### 10. Responsables:

Actividad	Cargo	Nombre	Firma
<b>Documentado por:</b>	Jefa del Departamento de Servicio al Público/ Representante de Calidad	Minerva Escobar	
<b>Revisado por:</b>	Asistente Administrativa	Ana Rubio	
<b>Aprobado por:</b> <b>Fecha:</b> 24/9/2024	Secretario General	Ing. José Varcasia Adames	

Código	Revisión	Fecha	Página	Documento Controlado
PC-SG-RC-005	08	24/9/2024	Página 3 de 3	