UNIVERSIDAD CRISTIANA DE PANAMÁ ESPECIALIZADA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TECNOLÓGICAS

MANUAL SOBRE LA GESTION DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD CRISTIANA DE PANAMÁ

Documento Normativo

MANUAL SOBRE LA GESTION DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD CRISTIANA DE PANAMÁ.

PREÁMBULO

La Universidad Cristiana de Panamá Especializada en Ciencias Administrativas y Tecnológicas, es una universidad particular de orientación cristiana, la cual tiene como políticas y fines u objetivos contribuir a la formación profesional de un ciudadano altamente calificado, tanto en el área científica, humanística, tecnológica y cultural, con íntegros principios éticos y morales para el beneficio de la sociedad panameña.

La Universidad Cristiana de Panamá Especializada en Ciencias Administrativas y Tecnológicas, entidad de educación superior, con personería jurídica reconocida mediante Decreto ***Nº 402 de 22 de Julio del 2003.*** *Goza de autonomía jurídica en su funcionamiento, patrimonio propio y derecho a administrarlo, así como la facultad para organizar sus estudios, programas y servicios, pero siguiendo los principios rectores y supervisión del Ministerio de Educación y la Ley.*

VALORES INSTITUCIONALES

Honestidad
Igualdad
Responsabilidad
Calidad de Servicio
Respeto
Solidaridad
Tolerancia
Puntualidad
Civismo
Iniciativa
Asertividad
Pluralidad de Ideas

MISION

La Misión de la Universidad Cristiana de Panamá Especializada en Ciencias Administrativas y Tecnológicas es la que a continuación se presenta: "Formar profesionales con principios cristianos a través de la docencia, la investigación innovadora y la extensión universitaria, competentes para enfrentar retos con actitud y aptitud de liderazgo creativo para beneficio de la sociedad."

VISION

La Visión de la Universidad Cristiana de Panamá es la siguiente: "Ser una Universidad acreditada por organismos nacionales e internacionales por su excelencia académica, forjadora de profesionales competentes con capacidad para enfrentar retos con éxito, promotores del desarrollo sostenible ante una sociedad moderna y globalizada."

UNIVERSIDAD CRISTIANA DE PANAMÁ ESPECIALIZADA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TECNOLÓGICAS

MANUAL SOBRE LA GESTION DE LA CALIDAD.

CAPITULO I
DE LAS GENERALIDADES.

1. OBJETIVO:

El Objetivo del presente manual es el de describir el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Cristiana de Panamá, Especializada en Ciencias Administrativas y Tecnológicas **(SGC),** para comprender la interacción entre los procesos; buscando la satisfacción de nuestros usuarios y el mejoramiento continuo del SGC.

- **ALCANCE**
  El presente Manual de Calidad describe el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la Universidad Cristiana de Panamá, Especializada en Ciencias Administrativas y Tecnológicas, el cual está basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, con la finalidad de demostrar la capacidad de la institución para proporcionar servicios administrativos que cumplan con los objetivos de calidad y con los requisitos de los usuarios.

2. RESPONSABILIDAD:

La aprobación de este Manual es responsabilidad del Consejo Académico y su aplicación es responsabilidad de los funcionarios de la Universidad Cristiana de Panamá, Especializada en Ciencias Administrativas y Tecnológicas, que participan y aportan a cualquiera de los procesos definidos en el Sistema de Gestión de la Calidad.

3. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL:

- **CONTEXTO SITUACIONAL DE LA UNIVERSIDAD CRISTIANA DE PANAMA**

  La Universidad Cristiana de Panamá, Especializada en Ciencias Administrativas y Tecnológicas, es una universidad particular de orientación cristiana, la cual

tiene como políticas y fines u objetivos contribuir a la formación profesional de un ciudadano altamente calificado, tanto en el área científica, humanística, tecnológica y cultural, con íntegros principios éticos y morales para el beneficio de la sociedad panameña.

La actividad académica de la Universidad tiene como eje dinamizador las Facultades de:

FACULTADES DE LA UNIVERSIDAD CRISTIANA DE PANAMA
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS.
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS, RECURSOS HUMANOS Y CONTABILIDAD.
FACULTAD DE HUMANIDADES.
FACULTAD DE EDUCACION.
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES.
FACULTAD DE TECNOLOGIA Y CIENCIAS COMPUTACIONALES.

Las cuales se orientan por los lineamientos del Consejo Superior, el Consejo Académico y los Consejos de Facultad. A su vez las facultades funcionan a través de las unidades académicas básicas, que son los departamentos.

A los departamentos están adscritos los programas académicos, los docentes y toda la infraestructura técnica y de equipos, para atender el flujo de estudiantes que ingresa semestral o anualmente mediante proceso de selección de la División de Registro y Admisiones.

- **Misión**

La Misión de la Universidad Cristiana de Panamá Especializada en Ciencias Administrativas y Tecnológicas es la que a continuación se presenta: “Formar profesionales con principios cristianos a través de la docencia, la investigación innovadora y la extensión universitaria, competentes para enfrentar retos con actitud y aptitud de liderazgo creativo para beneficio de la sociedad.”

- **Visión**

La Visión de la Universidad Cristiana de Panamá es la siguiente: "Ser una Universidad acreditada por organismos nacionales e internacionales por su excelencia académica, forjadora de profesionales competentes con capacidad para enfrentar retos con éxito, promotores del desarrollo sostenible ante una sociedad moderna y globalizada."

- **Valores Institucionales**

- ✓ Honestidad
- ✓ Igualdad
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Calidad de Servicio
- ✓ Respeto
- ✓ Solidaridad
- ✓ Tolerancia
- ✓ Puntualidad
- ✓ Civismo
- ✓ Iniciativa
- ✓ Asertividad
- ✓ Pluralidad de Ideas

CAPITULO II
DE LAS REFERENCIAS NORMATIVAS.

1. REFERENCIAS NORMATIVAS:

El Manual de Calidad contiene disposiciones que hacen referencia a las siguientes normas:

- ✓ ISO 9000:2008 Sistema de Gestión de Calidad. Principios y Vocabulario
- ✓ ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos.
- ✓ Normatividad Institucional.
- ✓ Normatividad nacional y sectorial aplicable.

CAPITULO III
DE LAS DEFINICIONES.

1. DEFINICIONES:

- **Aspirantes**: Todas las personas que se encentran interesadas e inician el trámite para ingresar a la Institución como estudiante de un programa académico de pregrado o postgrado.

- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir su repetición. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

- **Acción Preventiva.** Acción para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas tomadas deben ser apropiadas para los efectos de los problemas potenciales.

- **Alta Dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel la institución.

- **Auditoría de Calidad:** Examen sistemático e independiente para determinar si las actividades y los resultados relacionados con la calidad cumplen disposiciones preestablecidas y si estas disposiciones se aplican en forma efectiva y son aptas para alcanzar los objetivos.

- **Autoevaluación Académica:** Medio de retroalimentación que se da a conocer a todos los usuarios, para lograr mejoras continúas en el servicio.

- **Buzón de quejas y sugerencias:** Medio de retroalimentación que se da a conocer a todos los clientes, donde exponen: peticiones, quejas, y sugerencias que pueden dar información acerca de productos no conformes o no conformidades que tienen que atenderse para lograr mejoras continuas en el servicio.

- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes al servicio cumple con los requisitos.
  NOTA 1 El término “calidad” puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.

  NOTA 2 “Inherente”, en contraposición a “asignado”, significa que existe en algo especialmente, como una característica permanente.

- **Coordinador del SGC:** Apoya a los Líderes de los Procesos en las actividades del SGC. Es el vínculo con la Alta Dirección. (Vicerrectoría Administrativa).

- **Documento:** Información y su medio de soporte.

- **Efectividad:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

- **Estudiantes:** son las personas que se encuentran matriculadas en programas de pregrado o postgrado y por tal razón tienen el derecho hacer uso de los productos / servicios que se ofrecen los distintos procesos pertenecientes al Sistema.

- **Egresados:** Profesionales graduados y egresados no graduados de la Universidad, quienes tienen acceso a los servicios ofrecidos por los Procesos Administrativos Misionales.

- **Instituciones externas:** Todos aquellas instituciones de origen externo que tengan relación directa de mutuo beneficio con la Universidad y que contribuyen al logro de los objetivos institucionales.

- **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una entidad.

- **Gestión Documental:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

- **Listado Maestro:** Relación de todos los documentos que componen el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Cristiana de Panamá.

- **Manual de Calidad:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una Organización.

- **Mejora Continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

- **Padres de Familia y/o Acudientes:** Son todas aquellas personas que invierten directa o indirectamente en la matricula de los estudiantes y participan en la

formación integral a través de los servicios incluidos en algunos de los Procesos Administrativos Misionales.

- **Planificación de Calidad:** Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de calidad.

- **Personal Administrativo:** Todos los funcionarios de la Universidad Cristiana de Panamá, quienes a través de sus funciones contribuyen al logro de las actividades de todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad para procesos administrativos.

- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

- **Representante de la Dirección:** Persona designada por la Alta Dirección; quien, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad para:

  - ✓ Establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.

  - ✓ Informar a la Alta Dirección acerca del desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora.

  - ✓ Promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la Universidad Cristiana de Panamá, Especializada en Ciencias Administrativas y Tecnológicas.

- **Satisfacción del Cliente. (Usuario)** Percepción del usuario acerca del grado en que se han cumplido sus requisitos.

- **Sistema de Gestión de Calidad**: Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de la Universidad Cristiana de Panamá, Especializada en Ciencias Administrativas y Tecnológicas.

CAPITULO IV
DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.

1. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:

El Sistema de Gestión de Calidad de La Universidad Cristiana de Panamá, Especializada en Ciencias Administrativas y Tecnológicas, se configura en consideración a lo definido en la misión, visión y el Plan Estratégico Institucional de desarrollo establecido, dirigido por una política y unos objetivos y fundamentado en Procesos misionales, estratégico y de apoyo. Propende por la búsqueda de armonía, de cultura de calidad y de mejoramiento continuo en cada una de las actividades que se realizan en la Universidad.

CAPITULO V
DE LA POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD.

1. POLÍTICA DE CALIDAD:

La Universidad Cristiana de Panamá, Especializada en Ciencias Administrativas y Tecnológicas, forma integralmente y en valores a sus estudiantes, por ello, mediante la planeación y mejoramientos de sus procesos administrativos, tiene como política de calidad apoyar permanentemente sus procesos misionales generando valor agregado para satisfacer las necesidades de sus usuarios y la comunidad académica.

Poner en práctica ésta política exige que todas nuestras acciones administrativas se realicen mediante la permanente interacción de sus procesos, promocionando y calificando nuestro talento humano, fortaleciendo la cultura del servicio, manejando eficiente y eficazmente los recursos e infraestructura y buscando el mejoramiento continúo de nuestros procesos.

2. OBJETIVOS DE CALIDAD:

- Cualificar el talento humano a través de procesos de formación y promoción.
- Optimizar la eficacia y la eficiencia en el uso de los recursos e infraestructura de la universidad.
- Asegurar la efectividad institucional de sus procesos administrativos para prestar un mejor servicio a sus estudiantes.
- Implementar procesos de mejora continua en todas las actividades, para cumplir con los altos estándares de calidad y competitividad.

CAPITULO VI
DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.

1. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:

Demostrar la capacidad de la institución para proporcionar servicios administrativos que cumplan con los objetivos de calidad y con los requisitos de los usuarios.

La implementación de los siguientes procesos, posibilitan la prestación adecuada de los servicios identificados en el Sistema de Gestión de Calidad.

- ✓ **Estratégicos:** Vicerrectoría Administrativa, Planeación Institucional.
- ✓ **Misionales:** Admisiones Registro y control, Biblioteca, Audiovisuales, Bienestar Universitario, Secretaria Académica, Secretaria General.
- ✓ **Soporte:** Financiera, Gestión de Calidad, Desarrollo Humano, Planta Física, Compras y Suministros, comunicaciones mercadeo y publicaciones, Informática y Sistemas

2. MAPA DE PROCESOS:

La Universidad Cristiana de Panamá, Especializada en Ciencias Administrativas y Tecnológicas, ha adoptado el Mapa de Procesos para esquematizar la interacción de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad y su interacción en la cadena de valor de la prestación de los servicios que ofrece. Adicionalmente tiene se procederá a documentar caracterizaciones para cada uno de ellos, que describan aspectos generales de los mismos, actividades enmarcadas en el ciclo de Deming del Planear, Hacer, Verificar y Actuar, con sus respectivas responsabilidades y recursos y se conviertan en elemento complementario a la descripción que presenta este Manual.

La Universidad Cristiana de Panamá, Especializada en Ciencias Administrativas y Tecnológicas, ha documentado e implementado manuales de procedimientos, y otros documentos de orientación estratégica y operativa para dar cumplimiento a los requisitos establecidos por las normas de referencia incorporadas en el SGC, en consideración al grado de complejidad e interés de sus actividades y a las competencias del talento humano involucrado.

3. EL MAPA DE PROCESOS DEL SGC:

El mapa de procesos se constituye en la base para la navegación en la documentación aprobada en los procesos.

UNIVERSIDAD CRISTIANA DE PANAMA
"Una Universidad Diferente"

PROCESOS DIRECCIONALES

VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA ⟷ PLANEACION

PROCESOS MISIONALES

REQUISITOS DE:

- **ESTUDIANTES**

Y DE

PARTES INTERESADAS

- Padres
- Profesores
- Egresados
- Fundadores
- Comunidad

ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL

SECRETARIA ACADEMICA

SECRETARIA GENERAL

BIENESTAR UNIVERSITARIO

MEDIOS AUDIOVISUALES

BIBLIOTECA

SATISFACCION DE:

- **ESTUDIANTES**

Y DE

PARTES INTERESADAS

- Padres
- Profesores
- Egresados
- Fundadores
- Comunidad

PROCESOS SOPORTE

DESARROLLO HUMANO ⟷ GESTION CALIDAD ⟷ DIRECCION FINANCIERA ⟷ COMUNICACIÓN MERCADEO Y PUBLICACIONES ⟷ COMPRAS Y SUMINISTROS ⟷ INFORMATICA Y SISTEMAS ⟷ PLANTA FISICA