

Licda. Cesiah Alemán
Secretaria General

Licda. Minerva Escobar
Jefa del Departamento de
Servicio al Público/
Representante de Calidad

Sistema de gestión de la calidad en Secretaría General de la UTP



La Secretaría General de la Universidad Tecnológica de Panamá (UTP) es la unidad que tiene la responsabilidad de organizar, atender, archivar y custodiar toda la documentación referente al personal docente, educando y de investigación de este Centro de Estudios Superiores. Emergió desde la creación de esta importante universidad y desde entonces, ha mantenido un continuo servicio de atención a la gran cantidad de solicitudes presentadas por estudiantes, docentes, investigadores y público en general.

Ha pasado por muchos cambios que le han permitido mejorar y ser lo que es hoy día, todo esto gracias al personal que allí labora y a los Secretarios Generales que contribuyeron, en gran medida, a implementar métodos novedosos para agilizar los trámites.

A partir del año 2004 se procedió a digitalizar los expedientes de primer ingreso y, en julio de ese mismo año, una vez lograda la automatización de casi todos los procesos que conlleva la emisión de un crédito oficial, se brindó a los estudiantes

activos el servicio de créditos por Internet que, actualmente, se ha constituido en uno de los servicios más utilizados por los estudiantes; lo que se ha demostrado con estadísticas.

A inicios del 2006 ofreció a los estudiantes los planes de estudio, al idioma inglés, iniciando con los planes vigentes de ingeniería.

Como parte de las acciones que la alta dirección de esta universidad tiene contempladas, en el Plan de Desarrollo Institucional; una de las metas que Secretaría General se propuso que fue la implantación y certificación del Sistema de Gestión de la Calidad. Con este fin, en octubre de 2009 se conformó un equipo de trabajo integrado por el personal de Secretaría General y de la Unidad de Calidad Institucional para iniciar formalmente este proceso.

Desde esa fecha, se documentaron los procesos y procedimientos respectivos en SG, y la documentación se realizó de acuerdo con la Norma ISO 9001-2008 que comprenden las actividades más relevantes de su quehacer, documentos que fueron consensuados por cada colaborador de Secretaría en reuniones plenarios. Un componente esencial, a lo largo del trabajo de documentación, fue el análisis de procesos con el fin de determinar áreas de posibles mejoras.

En el año 2010 se recibieron jornadas de sensibilización de parte del equipo de Calidad Institucional, el personal siempre mostró disposición a participar; a pesar de que es una de las etapas más difíciles, ya que significaba cambiar la mentalidad del recurso humano hacia un cambio



basado en normas y procesos controlados. Una vez que se creó, desarrolló y estructuró el Sistema de Gestión de la Calidad, además de las capacitaciones al personal, se inició con la implementación en donde se pone en marcha el sistema.

Parte importante del proceso fue la realización de la primera auditoría interna realizada por la Unidad de Calidad Institucional. Se revisó el sistema con el fin de ver cómo estaba operando, observar las fallas para corregirlas y detectar oportunidades de mejora.

Se continuó con la preparación para la visita de auditores externos de la Empresa Certificadora, en este caso "Applus+", que es un organismo certificador de gran prestigio, y autorizado para este tipo de certificación, y que cuenta con clientes del sector educativo alrededor del mundo. En el mes de mayo se entregó la documentación para ser revisada por la empresa certificadora. Los días 18 y 19 de agosto de 2011 el auditor externo revisó los procesos que se realizan en Secretaría General.

Las auditorías fueron rigurosas, pero el objetivo de las mismas era verificar que el Sistema de Gestión de la Calidad estuviera cumpliendo con los requisitos de la norma. Cabe destacar que, todas estas actividades se desarrollaron en forma paralela a las responsabilidades cotidianas; el esfuerzo que todos los colaboradores hicieron para lograr este certificado, ha implicado un trabajo de equipo, tanto a lo interno de Secretaría General, como institucionalmente.

El 8 de febrero de 2012 se recibió el certificado como reconocimiento al cumplimiento del Sistema de Calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9001-2008 a la gestión y funcionamiento de Secretaría General.

El cumplimiento de las normas internacionales de calidad garantiza a nuestros principales clientes, estudiantes, docentes, investigadores, administrativos y público en general, que las actividades que se desarrollan en esta importante unidad siguen las normas establecidas a fin de garantizar transparencia en los actos.

Ahora se planean las actividades del año, lo que permite una mejor organización y optimización de los recursos; se documentan debidamente las actividades realizadas, lo que permite evidenciar el trabajo desarrollado y mejorar.

El 2 de mayo de 2012 la Secretaría General instaló el comité de calidad cuya finalidad es coordinar las actividades que permiten que este sistema se mantenga en el tiempo y seguir planificando todas las actividades que se requieren para seguir siendo lo que somos. Este comité está integrado por jefes de departamentos, jefes de secciones, colaboradores y autoridades de Secretaría General.

El Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra en pleno funcionamiento. Sin embargo, la obtención del certificado ISO 9001 es sólo una pequeña parte en el camino hacia la excelencia. Es el punto de partida para iniciar este largo camino.

Una de las metas de la Secretaría es iniciar con la digitalización de los expedientes de gestión que reposan en el Departamento de Archivo General y concluir con la traducción, al idioma inglés, de todos los planes de estudio y así poder brindar el servicio completo a nuestros estudiantes y clientes. Para lograr estos objetivos, cuenta con un equipo de colaboradores dispuestos a garantizar un servicio eficiente, eficaz y confiable a sus clientes, a través del mejoramiento continuo.