

# Manual Aseguramiento de la Calidad

Coordinación de  
Aseguramiento de la Calidad

OCTUBRE 2023

 <b>UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DE PANAMÁ</b>	<b>UNIDAD DE GESTIÓN</b>	<i>UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN</i>	<b>CÓDIGO</b>	<i>UTE-MAN-002</i>		
			<b>VERSIÓN</b>	<i>1</i>		
	<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>		<b>PÁGINA</b>	<i>1 de 39</i>		
	<i>MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</i>		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>
			<i>16</i>	<i>10</i>	<i>2023</i>	

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>2</b>
<b>2. GLOSARIO</b> .....	<b>3</b>
<b>3. OBJETIVOS DEL MANUAL</b> .....	<b>4</b>
<b>4. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL</b> .....	<b>4</b>
<b>5. PRESENTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN</b> .....	<b>5</b>
<b>6. CONTEXTO DE LA INSTITUCIÓN</b> .....	<b>9</b>
<b>7. LIDERAZGO Y COMPROMISO</b> .....	<b>11</b>
<b>8. MODELO DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD (SAIC)</b> .....	<b>13</b>
<b>9. NUESTRA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD</b> .....	<b>24</b>
<b>10. IDENTIFICACIÓN Y ESCUCHA DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b> .....	<b>26</b>
<b>11. INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS</b> .....	<b>29</b>
<b>12. CONTROL DOCUMENTAL</b> .....	<b>34</b>
<b>13. CONTROL DE CAMBIOS</b> .....	<b>39</b>

 <b>UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DE PANAMÁ</b>	<b>UNIDAD DE GESTIÓN</b>	<i>UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN</i>	<b>CÓDIGO</b>	<i>UTE-MAN-002</i>		
			<b>VERSIÓN</b>	<i>1</i>		
	<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>		<b>PÁGINA</b>	<i>2 de 39</i>		
	<i>MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</i>		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>
			<i>16</i>	<i>10</i>	<i>2023</i>	

## 1. INTRODUCCIÓN

La importancia de generar experiencias satisfactorias en nuestras partes interesadas, denominadas en el ámbito educacional como: “Grupos de Interés” ha conllevado que muchas instituciones de educación superior ajusten sus procesos, rigiéndose en los lineamientos establecidos por entes regulatorios reconocidos por el estado como CONEAUPA y, de organismos institucionales de estandarización como lo son las Normas ISO 9000.

No cabe duda de que el objetivo principal es asegurar que nuestros grupos de interés perciban los más altos estándares de calidad en cada etapa en la que interactúan con nuestra institución de educación superior. La UNIBERO reconoce que su principal enfoque es satisfacer las necesidades de las partes interesadas, estableciendo mecanismos de comunicación y recolección de información con el fin de ser analizada y a la vez establecer planes de mejora bajo un esquema de cumplimiento armónico propuesto por los entes que refieren los modelos de aseguramiento de calidad que nosotros como universidad seguimos.

Nuestro Manual de Calidad ha tomado como referencia los modelos mencionados anteriormente y dentro de él hemos establecido los principios y lineamientos que asegurará que la calidad de nuestros procesos y servicios se encuentre a nivel de los más altos estándares establecidos.

Dentro de nuestro manual podremos encontrar la descripción del contexto general de nuestra institución, la declaración de nuestra política de calidad y los objetivos para alcanzarla, los enfoques y el compromiso de nuestras autoridades, así como el proceder institucional para analizar las necesidades de nuestros grupos de interés, el esquema general de interacción de nuestros procesos y la estructura y control documental que llevaremos en nuestra institución.

La universidad Iberoamericana de Panamá busca desarrollar de forma efectiva y eficiente el futuro de nuestros estudiantes y es por ello que responsablemente hemos elaborado este manual de calidad como un instrumento guía que recordará a toda la institución el compromiso fundamental que hemos adquirido.

 <b>UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DE PANAMÁ</b>	<b>UNIDAD DE GESTIÓN</b>	<i>UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN</i>	<b>CÓDIGO</b>	<i>UTE-MAN-002</i>		
			<b>VERSIÓN</b>	<i>1</i>		
	<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>		<b>PÁGINA</b>	<i>3 de 39</i>		
	<i>MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</i>		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>
			<i>16</i>	<i>10</i>	<i>2023</i>	

## 2. GLOSARIO

- Aseguramiento:** Conjunto de actividades planificadas y sistemáticas que se implementan en un sistema de gestión de la calidad para proporcionar confianza en que se cumplen los requisitos de calidad establecidos.
- Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de auditoría y evaluarla objetivamente con el fin de determinar en qué medida se cumplen los criterios de auditoría.
- Atributo:** Característica o cualidad distintiva de un producto, servicio o proceso que puede ser medible o no medible.
- Calidad:** Grado en el que un producto, servicio o proceso cumple con los requisitos establecidos y las expectativas del cliente.
- Control:** Actividad de seguimiento y revisión que se realiza para asegurar que los procesos se están llevando a cabo de acuerdo con los planes establecidos y los requisitos definidos.
- Eficiencia:** Capacidad de utilizar los recursos de manera óptima para lograr los resultados deseados, minimizando el desperdicio y los costos innecesarios.
- Eficacia:** Grado en el que se logran los objetivos establecidos o se alcanzan los resultados previstos.
- Expectativas:** Conjunto de esperanzas o demandas que una persona o grupo tiene respecto a un producto, servicio o proceso.
- Lineamientos:** Directrices o pautas que se establecen para orientar el desarrollo, implementación y mejora de un sistema o proceso.
- Necesidades:** Requerimientos o condiciones básicas que deben ser satisfechas para lograr un resultado deseado o resolver un problema.

 <b>UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DE PANAMÁ</b>	<b>UNIDAD DE GESTIÓN</b>	<i>UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN</i>	<b>CÓDIGO</b>	<i>UTE-MAN-002</i>		
			<b>VERSIÓN</b>	<i>1</i>		
	<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>		<b>PÁGINA</b>	<i>4 de 39</i>		
	<i>MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</i>		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>
			<i>16</i>	<i>10</i>	<i>2023</i>	

## 3. OBJETIVOS DEL MANUAL

### 3.1. Objetivo general:

Establecer los lineamientos para el aseguramiento interno de la calidad de nuestra Universidad, mediante la declaración de una Política de Calidad firme y objetiva que permita a la institución desarrollar una cultura de planificación, control y mejora, siempre en busca del perfeccionamiento y eficiencia de nuestros procesos y asegurando una formación de educación superior de acuerdo con las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.

### 3.2. Objetivos específicos:

- Identificar el contexto institucional.
- Determinar los principios de liderazgo y compromiso en nuestra institución.
- Diseñar nuestra política y objetivos de calidad.
- Diagnosticar las necesidades de nuestros grupos de interés.
- Identificar la forma de interacción de nuestros procesos.
- Definir la jerarquía y control documental.
- Fomentar la cultura de autoevaluación y mejora continua.

## 4. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL

El alcance de nuestro Manual de Calidad es asegurar que la gestión todos nuestros procesos operativos y de servicios cumplan con los estándares de calidad establecidos por la ley, cuyo el resultado esperado es generar las mejores experiencias en las partes interesadas.

Nuestro Manual de Calidad aplica a todos departamentos de nuestra institución, con el objetivo de salvaguardar nuestra identidad y desarrollar una cultura de mejora y control.

 <b>UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DE PANAMÁ</b>	<b>UNIDAD DE GESTIÓN</b>	<i>UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN</i>	<b>CÓDIGO</b>	<i>UTE-MAN-002</i>		
			<b>VERSIÓN</b>	1		
	<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>		<b>PÁGINA</b>	5 de 39		
	<i>MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</i>		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>
			16	10	2023	

## 5. PRESENTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

### 5.1. Historia de la UNIVERSIDAD

La Universidad Iberoamericana de Panamá (UNIBERO) nace en la provincia de Chiriquí, según el Decreto Ejecutivo No. 693 de 12 de agosto de 2014, otorgado por el Ministerio de Educación y publicado en la Gaceta Oficial Digital No. 27600, el 14 de agosto del mismo año; y surge de la iniciativa de un grupo de profesionales, conocidos como Socios Fundadores, con la idea de construir una plataforma educativa universitaria que pudiese ofrecer oportunidades de crecimiento profesional a una gran población que por falta de tiempo por sus trabajos y obligaciones personales acusaban la imposibilidad de encontrar una carrera a nivel superior que se ajustara a sus requerimientos.

Su nombre, IBEROAMERICANA, se inspira en el fomento de la Integración cultural, social, económica y académica con una visión Intercontinental, en aras de un desarrollo sostenible y efectivo de los pueblos.

La apertura de la Universidad se llevó a efecto el 18 de abril de 2016 y la primera Escuela que abrió sus puertas, fue la Escuela de Educación el 13 de agosto de 2016, siendo la Coordinadora la Doctora Isis Guerra. A la creación de la Escuela de Educación le siguieron la Escuela de Derecho, Humanidades, con la Licenciatura en inglés y su Coordinadora la Profesora. Johanna Gómez, la Escuela de Turismo y su Coordinador el Mgtr. Roberto Marín y la Escuela de Contabilidad, bajo la coordinación de la Mgtr. Liz Pérez. Paulatinamente se fueron creando nuevas Facultades, se sumaron dos nuevas facultades: Negocios y Administración y Ciencias de la Salud, hasta formar el magnífico elenco que actualmente constituye el corazón de la universidad en su labor docente.

La Universidad ha crecido en la línea de formación de licenciados, en la mayoría de las áreas que debían ser atendidas en el sistema educativo. Hoy, la Universidad ha ampliado significativamente su oferta educativa, toda ella adaptadas a los desafíos de los tiempos actuales, logrando atender nuevas demandas de formación profesional, generadas en la región o en la misma evolución de la ciencia, la técnica y las humanidades. Cumple esta tarea desde todos los niveles de la Educación Superior: pregrado, posgrado y Educación Continua, y en las diferentes modalidades educativas: semipresencial y virtual; lo cual, le ha permitido proyectarse en su territorio.

 <b>UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DE PANAMÁ</b>	<b>UNIDAD DE GESTIÓN</b>	<i>UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN</i>	<b>CÓDIGO</b>	<i>UTE-MAN-002</i>		
			<b>VERSIÓN</b>	<i>1</i>		
	<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>		<b>PÁGINA</b>	<i>6 de 39</i>		
	<i>MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</i>		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>
			<i>16</i>	<i>10</i>	<i>2023</i>	

La propuesta educativa de UNIBERO expresa el espíritu abierto y democrático que la caracteriza, y su compromiso con el desarrollo regional y nacional; lo mismo, en sus estrategias se proyecta la dinámica organizacional, administrativa y operativa mediante la cual logra la eficiencia en el cumplimiento de sus propósitos académicos, sociales y productivos.

Siempre orientada a responder a las prioridades nacionales, comprometida con la investigación y la academia, atenta a las necesidades del mercado y a los requerimientos del País. La Universidad está destinada a preparar profesionales socialmente responsables, con valores éticos y visión global, conscientes de la diversidad e inclusión.

Siendo una universidad pequeña, da prioridad al trato personalizado con sus alumnos y docentes, aplica pedagogías innovadoras y genera aprendizajes reflexivos. Las mejores referencias de UNIBERO son sus propios alumnos y ex-alumnos, quienes tienen un alto índice de empleabilidad, y ocupan importantes cargos en empresas y organizaciones.

## 5.2. Nuestra Visión

Ser una institución líder en educación superior, reconocida por su excelencia en los procesos de formación, investigación, innovación y tecnología.

Comprometidos en mejorar los procesos que aumenten la transformación social por medio del pluralismo, la inclusión e internacionalización. Siendo una organización novedosa en la academia, en lo administrativo, fomentando la eficiencia, la cultura sostenible, respaldada por una firme convicción de nuestro recurso humano comprometido y actualizado.

## 5.3. Nuestra Misión

Ofrecer educación superior de calidad, garantizando el desarrollo humanístico integral de los futuros profesionales mediante la excelencia académica. Formamos ciudadanos responsables con valores éticos y conscientes de la diversidad e inclusión.

 <b>UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DE PANAMÁ</b>	<b>UNIDAD DE GESTIÓN</b>	<i>UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN</i>	<b>CÓDIGO</b>	<i>UTE-MAN-002</i>		
			<b>VERSIÓN</b>	<i>1</i>		
	<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>		<b>PÁGINA</b>	<i>7 de 39</i>		
	<i>MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</i>		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>
			<i>16</i>	<i>10</i>	<i>2023</i>	

Somos una entidad comprometida en el crecimiento integral, apoyamos la cultura, la investigación y las herramientas de cambio que nos permitan promover una mejor calidad de vida, aportando al desarrollo permanente de nuestro Panamá.

#### 5.4. Nuestros Valores



##### **HONESTIDAD**

En LA UNIBERO se fomenta la honestidad académica, la originalidad en el trabajo intelectual y el respeto a la propiedad intelectual.



##### **COMPROMISO**

Tanto los estudiantes como el personal docente y administrativo se comprometen activamente con la misión y visión de la universidad fomentando el desarrollo académico, la excelencia en la enseñanza, la investigación y el servicio a la comunidad.



##### **RESPONSABILIDAD SOCIOAMBIENTAL**

En UNIBERO promovemos la puntualidad, la organización y la asunción de las consecuencias de las propias acciones, fomentando una cultura de cumplimiento de obligaciones académicas y administrativas de forma individual y colectiva; así como acciones y esfuerzos para compatibilizar nuestras actividades corporativas con la preservación del medioambiente y de los entornos donde operamos.

 <b>UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DE PANAMÁ</b>	<b>UNIDAD DE GESTIÓN</b>	<i>UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN</i>	<b>CÓDIGO</b>	<i>UTE-MAN-002</i>		
			<b>VERSIÓN</b>	1		
	<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>		<b>PÁGINA</b>	8 de 39		
	<i>MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</i>		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>
			16	10	2023	



## TRABAJO EN EQUIPO

Fomentamos la colaboración, la comunicación efectiva, el respeto por las ideas y la valoración de las contribuciones de todos los miembros del equipo, como medios para el cumplimiento de los objetivos comunes.



## RESPECTO

Todos los miembros de la comunidad universitaria UNIBERO nos tratamos con cortesía, empatía y consideración, creando un entorno inclusivo y libre de discriminación.



## ÉTICA

Se espera que los estudiantes y el personal docente y administrativo se rijan por principios éticos y valores universales en su comportamiento, investigación y toma de decisiones.



## EQUIDAD DE GÉNERO

La universidad se compromete a promover la igualdad de oportunidades y derechos entre hombres y mujeres.



## TRANSPARENCIA

 <b>UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DE PANAMÁ</b>	<b>UNIDAD DE GESTIÓN</b>	<i>UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN</i>	<b>CÓDIGO</b>	<i>UTE-MAN-002</i>		
			<b>VERSIÓN</b>	1		
	<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>		<b>PÁGINA</b>	9 de 39		
	<i>MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</i>		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>
			16	10	2023	

Se busca una gestión transparente y responsable de los recursos, así como la divulgación de información relevante de manera accesible y comprensible para toda la comunidad universitaria.



Valoramos la participación activa y respetuosa de todos los estudiantes, profesores y personal, sin importar su origen étnico, raza, género, orientación sexual, discapacidad u otras características, promoviendo la igualdad de oportunidades y la valoración de la diversidad.

## 6. CONTEXTO DE LA INSTITUCIÓN

La Universidad Iberoamericana de Panamá se encuentra ubicada en la región occidental de la República de Panamá, en la provincia de Chiriquí, ciudad de David.

La provincia de Chiriquí cuenta con una superficie de 6,547.7 kms. cuadrados, siendo la segunda provincia con más desarrollo después de la provincia de Panamá; su capital es la ciudad de David. Limita al norte con las provincias de Bocas del Toro, al noreste con la Comarca Ngäbe-Buglé, al oeste con Costa Rica, al este con la provincia de Veraguas y al sur con el Océano Pacífico.

Según datos del año 2019, se registró una población de 462,056 habitantes, de las cuales la mayoría son étnicamente hispano-indígena; siendo el distrito de David y sus corregimientos los que poseen las tasas de crecimiento más acelerado, seguido por los distritos de Barú y Tolé.

Según la pirámide etaria de la provincia, ésta tiene una base ancha constituida por la población del grupo etario comprendido entre los 10 a 14 años; los grupos de 35 a 39 años y 40 a 44 años muestran una leve proporción mayor que los anteriores, producto de la tasa de natalidad en su período quinquenal. Los grupos de 60 años y más muestran

 <b>UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DE PANAMÁ</b>	<b>UNIDAD DE GESTIÓN</b>	<i>UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN</i>	<b>CÓDIGO</b>	<i>UTE-MAN-002</i>		
			<b>VERSIÓN</b>	1		
	<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>		<b>PÁGINA</b>	10 de 39		
	<i>MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</i>		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>
			16	10	2023	

tendencia al aumento en su porcentaje. Las mujeres en 80 años y más tienen mayor porcentaje que los hombres, porque su esperanza de vida es mayor.

En cuanto a sus actividades económicas, se destaca como la principal, las que guardan relación con el sector agropecuario, seguidas las del sector comercial y de servicios que se centraliza en la ciudad de David; en particular la oferta relacionada con los servicios financieros, comerciales administrativos y turísticos se encuentran en el nudo funcional de David y el paso fronterizo de Paso Canoas, considerando también a Boquete y Volcán. Se deben destacar que en la actualidad han adquirido importancia las actividades turísticas debido a los destinos que se han desarrollado para la visita del turismo internacional e interno.

A nivel provincial en el ámbito educativo, en la actualidad se dio un aumento en el número de estudiantes que iniciaron el periodo escolar 2023, es así que el año pasado iniciaron 111 mil estudiantes y durante el actual periodo lectivo hay 112 mil estudiantes de escuelas particulares y oficiales, correspondiente al nivel de Básica General, Premedia y media.

La oferta en educación superior universitaria se brinda por medio de las universidades públicas y privadas, las cuales en su conjunto atienden a una población estudiantil de más o menos 181,879 a nivel nacional para el año 2018, según las cifras que publica el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC).

La Universidad Iberoamericana de Panamá, en el tiempo transcurrido desde nuestros inicios, hemos estado realizando los cambios sistémicos requeridos, identificando las nuevas demandas de formación técnica y profesional en función de las demandas y necesidades del entorno laboral público y privado, de tal manera que nuestros programas no solo se han mejorado desde el punto de vista de la formación disciplinar, sino también ampliando las ofertas por medio de diferentes modalidades, a saber: modalidad presencial y modalidad a distancia, esta última en sus versiones semipresencial y virtual, con lo cual hemos apoyado las oportunidades de aquellos estudiantes, que en búsqueda de una futura profesión, y ante las limitaciones que pueden presentárseles en la cotidianidad, han optado por las modalidades que mejor se ajustan a su disponibilidad de tiempo.

Queremos, por último, destacar que bajo el asesoramiento de expertos en las diferentes áreas de nuestro quehacer educativo, relacionadas con la gestión administrativa, docencia, investigación e innovación, extensión, mercadeo y tecnología, hemos unido

 <b>UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DE PANAMÁ</b>	<b>UNIDAD DE GESTIÓN</b>	<i>UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN</i>	<b>CÓDIGO</b>	<i>UTE-MAN-002</i>		
			<b>VERSIÓN</b>	1		
	<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>		<b>PÁGINA</b>	11 de 39		
	<i>MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</i>		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>
			16	10	2023	

esfuerzos para la conceptualización y puesta en práctica de este Proyecto Institucional, con la firme convicción que estamos y estaremos aportándole a Panamá, Chiriquí y la Comarca Ngäbe-Buglé, profesionales en las diversas áreas del conocimiento científico y disciplinar, que no dudamos por la calidad con que son formados, aportan al desarrollo nacional e internacional.

## 7. LIDERAZGO Y COMPROMISO

El liderazgo y el compromiso son fundamentales para garantizar la calidad en nuestra institución. Desde nuestro sistema de aseguramiento de la calidad, reconocemos el liderazgo como un elemento crucial para establecer una cultura de calidad y compromiso en nuestra universidad.

### 7.1. Liderazgo:

- i. Nuestro Rector como principal líder UNIBERO debe establecer una visión clara de lo que significa la calidad para la universidad, comunicarla y asegurarse de que tanto el personal administrativo como docente la entiendan y la compartan.
- ii. Nuestro principal líder debe fomentar un compromiso con la calidad en todos los niveles de nuestra estructura organizacional, desde el personal administrativo hasta los estudiantes.
- iii. Nuestro principal líder debe también proporcionar los recursos y la formación necesarios para asegurar que todo el personal (docentes y administrativos) tengan las habilidades y el conocimiento necesarios para cumplir con sus funciones establecidas.
- iv. Nuestro principal líder debe demostrar habilidades de toma de decisiones efectivas que contribuyan al crecimiento de la universidad.
- v. Nuestro principal líder debe permanecer siempre a la escucha de las necesidades de los grupos de interés y dar respuesta oportuna a los problemas encontrados.
- vi. Los directores y coordinadores como líderes de departamento o facultad deben guiar a su equipo de trabajo de forma clara y precisa demostrando empatía y habilidades sociales.

 <b>UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DE PANAMÁ</b>	<b>UNIDAD DE GESTIÓN</b>	<i>UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN</i>	<b>CÓDIGO</b>	<i>UTE-MAN-002</i>		
			<b>VERSIÓN</b>	<i>1</i>		
	<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>		<b>PÁGINA</b>	<i>12 de 39</i>		
	<i>MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</i>		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>
			<i>16</i>	<i>10</i>	<i>2023</i>	

- vii. Nuestros líderes deben establecer y seguir procesos rigurosos de evaluación y mejora continua para garantizar que se cumplan los objetivos de calidad.
- viii. Nuestros líderes deben ser motivadores e inspiradores.
- ix. Nuestros líderes deben ser íntegros y cumplir con el código de ética establecido en nuestra Universidad.
- x. Nuestros líderes deben ser siempre comunicativos, flexibles y adaptables a los cambios que experimente nuestra universidad.

## **7.2. Compromiso:**

- i. Nuestro Rector se compromete a velar por la divulgación y cumplimiento de lo establecido en este manual de calidad.
- ii. Nuestros directores y coordinadores se comprometen a comunicar efectivamente la visión institucional y a asegurarse que el personal reconozca nuestros principios de calidad institucional.
- iii. Nuestro personal administrativo se compromete a asumir la responsabilidad de cumplir con los estándares de calidad y trabajar en conjunto para lograr los objetivos de calidad establecidos.
- iv. Todo el personal se compromete a trabajar en equipo, a desarrollar un ambiente de compañerismo y a comunicarse efectivamente.
- v. Todo el personal, desde la rectoría hasta la fuerza administrativa se compromete a evaluar constantemente sus procesos e identificar oportunidades de mejora.
- vi. Todo el personal desde la rectoría hasta la fuerza administrativa se compromete a cumplir efectivamente con los procesos y funciones detalladas en nuestros manuales de procesos y cargos.
- vii. El personal se compromete a participar en los planes de mejora institucional y proporcionar retroalimentación pertinente.
- viii. Nuestros docentes se comprometen a cumplir con el proceso académico, instrucciones y políticas establecidos por la institución.
- ix. Nuestros docentes se comprometen a contribuir con la mejora de nuestros procesos proporcionando retroalimentación y brindando educación de calidad.
- x. Nuestros estudiantes se comprometen a participar los procesos de evaluación de la calidad educativa proporcionando la retroalimentación adecuada de los cursos recibidos.

 <b>UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DE PANAMÁ</b>	<b>UNIDAD DE GESTIÓN</b>	<i>UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN</i>	<b>CÓDIGO</b>	<i>UTE-MAN-002</i>		
			<b>VERSIÓN</b>	<i>1</i>		
	<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>		<b>PÁGINA</b>	<i>13 de 39</i>		
	<i>MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</i>		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>
			<i>16</i>	<i>10</i>	<i>2023</i>	

- xi. Nuestros estudiantes se comprometen a cumplir con el reglamento estudiantil y asegurarse de mantener la integridad dentro de nuestra institución.

## 8. MODELO DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD (SAIC)

### 8.1. Principios del modelo

Como parte del compromiso y responsabilidad con nuestra comunidad universitaria en la UNIBERO seguimos los Principios de Aseguramiento Interno de la Calidad de la Educación Superior basándonos en los enfoques establecidos en la resolución 05 de 05 de marzo de 2020, CONEAUPA. De acuerdo con esta referencia declaramos los principios siguientes:

#### i. Calidad como atributo:

Si bien, la calidad es un conjunto de atributos comparables con estándares nacionales e internacionales (Resolución 05 de 05 de marzo de 2020, CONEAUPA), este enfoque permitirá que en nuestra institución logremos cumplir con la declaración de la misión, la visión institucional y los objetivos definidos en nuestro Plan de Desarrollo Institucional, siempre comparándonos y rigiéndonos por los lineamientos establecidos por el CONEAUPA.

#### ii. Calidad como proceso:

En la UNIBERO creemos en los procesos. Un proceso representa etapas, medición y organización. Desde la perspectiva del Aseguramiento de la Calidad, dejamos atrás el enfoque por áreas y reagrupamos todas actividades en etapas secuenciales y sistemáticas, identificando además su funcionamiento e interrelación. Este enfoque nos permitirá evaluar el desempeño de todas nuestras actividades y además identificar los responsables de cada etapa para gestionar la creación de valor para las partes interesadas. Ver mapa de procesos.

#### iii. Calidad como satisfacción:

 <b>UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DE PANAMÁ</b>	<b>UNIDAD DE GESTIÓN</b>	<i>UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN</i>	<b>CÓDIGO</b>	<i>UTE-MAN-002</i>		
			<b>VERSIÓN</b>	<i>1</i>		
	<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>		<b>PÁGINA</b>	<i>14 de 39</i>		
	<i>MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</i>		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>
			<i>16</i>	<i>10</i>	<i>2023</i>	

Somos conscientes que la calidad se puede definir de muchas maneras, pero una de las definiciones más comunes que utilizamos en la UNIBERO es: "satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestra comunidad universitaria". Esta definición centra nuestro enfoque de cumplir con las expectativas de nuestros grupos de interés y proporcionarles una experiencia satisfactoria. Para ello, nuestros planes y procesos deben seguir las siguientes orientaciones:

**Figura N°1. Orientaciones de la calidad como satisfacción**



## **8.2. Componentes y fases del modelo de SAIC:**

El sistema de aseguramiento interno de la calidad (SAIC) de la Universidad Iberoamericana de Panamá se fundamenta en la metodología de mejora continua conocida como ciclo **PDCA** la cual es utilizada en la gestión de calidad y en la resolución de problemas organizacionales. Las siglas PDCA significan: **Planificar**, **Hacer**, **Verificar** y **Actuar** (en inglés: **Plan, Do, Check, Act**).

Las fases del modelo se describen a continuación:

- A. Planificar:** En esta fase, establecemos los objetivos y metas de la mejora y planificamos cómo se van a alcanzar. Identificamos los problemas, definimos los indicadores de éxito y diseñamos los planes de acción.
  - a.** Los actores de esta fase serán: **El Rector, los Directores y Coordinadores de departamentos.**
- B. Hacer:** En esta fase, implementamos el plan de acción establecido en la fase anterior.

 <b>UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DE PANAMÁ</b>	<b>UNIDAD DE GESTIÓN</b>	<i>UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN</i>	<b>CÓDIGO</b>	<i>UTE-MAN-002</i>		
			<b>VERSIÓN</b>	<i>1</i>		
	<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>		<b>PÁGINA</b>	<i>15 de 39</i>		
	<i>MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</i>		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>
			<i>16</i>	<i>10</i>	<i>2023</i>	

- a. Los actores de esta fase serán: **El personal operativo y administrativo.**
- C. Verificar:** En esta fase, realizamos las mediciones y el seguimiento del progreso para asegurarnos de que se están alcanzando los objetivos establecidos.
  - a. El actor de esta fase será: **El encargado del departamento de Aseguramiento Interno de la Calidad.**
- D. Actuar:** En esta fase, se toman acciones para corregir los problemas identificados en la fase de verificación, se documentan los resultados y se identifican las lecciones aprendidas para aplicarlas en futuros ciclos **PDCA.**
  - a. Los actores de esta fase serán. **TODA LA INSTITUCIÓN.**

Los componentes del sistema de aseguramiento de la calidad responden a los siguientes elementos:

- A. Necesidades y expectativas de las partes interesadas (ver tabla N°6 Identificación de necesidades y expectativas de los grupos de interés)**
- B. Contexto de la universidad**
  - a. Físico y Geográfico
  - b. Leyes, Políticas y Normas
  - c. Planes de Desarrollo Social Nacional
  - d. Diversidad Cultural e Inclusión
- C. Resultados esperados del SIAC**
  - a. Procesos y servicios eficientes
  - b. Índice de satisfacción de 4.5
  - c. Acreditación institucional
  - d. Mejora continua

 <b>UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DE PANAMÁ</b>	<b>UNIDAD DE GESTIÓN</b>	<i>UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN</i>	<b>CÓDIGO</b>	<i>UTE-MAN-002</i>		
			<b>VERSIÓN</b>	1		
	<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>		<b>PÁGINA</b>	16 de 39		
	<i>MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</i>		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>
			16	10	2023	

**Figura N°2. Diagrama de Relación de los componentes Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad**



### 8.3. Mecanismos para el aseguramiento interno de la calidad en UNIBERO:

Los mecanismos de aseguramiento de la calidad son los métodos y procesos utilizados para garantizar que los procesos académicos o servicios ofrecidos cumplan con los estándares y requisitos de calidad establecidos. Nuestros mecanismos de aseguramiento de la calidad se construyen en base a 5 criterios de calidad fundamentales que se describen a continuación:

- I. Lineamientos y/o políticas de calidad.

 <b>UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DE PANAMÁ</b>	<b>UNIDAD DE GESTIÓN</b>	<i>UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN</i>	<b>CÓDIGO</b>	<i>UTE-MAN-002</i>		
			<b>VERSIÓN</b>	<i>1</i>		
	<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>		<b>PÁGINA</b>	<i>17 de 39</i>		
	<i>MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</i>		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>
			<i>16</i>	<i>10</i>	<i>2023</i>	

- II. Métodos y funciones.
- III. Correspondencia con organismos enfocados en el aseguramiento de la calidad.
- IV. Medición de la calidad.
- V. Control y seguimiento.

La Universidad Iberoamericana de Panamá ha desarrollado sus propios mecanismos de aseguramiento interno de la calidad que buscan la garantía de la eficiencia y el mejoramiento permanente de nuestras funciones sustanciales. Estos mecanismos son:

- a) Política y objetivos de calidad de la Universidad Iberoamericana de Panamá.
- b) Políticas institucionales
- c) Reglamentos
- d) Plan de Desarrollo Institucional, Plan Operativo Anual, Modelo Educativo y Modelo Curricular y Diseño Curricular de nuestras carreras.
- e) Alianzas y convenios.
- f) Manuales y procedimientos institucionales.
- g) Acreditación institucional.
- h) Encuestas de satisfacción a la comunidad universitaria.
- i) Desempeño del personal docente y administrativo.
- j) Eficiencia de los procesos y servicios.
- k) Capacitación al personal docente y administrativo.
- l) Planes de mejora, seguimiento y control.

#### **8.4. Mecanismos para el seguimiento y control de la calidad**

Los mecanismos para el seguimiento y control de la calidad de la universidad institucional radican en los siguientes grupos:

##### **A. Estándares de Calidad:**

##### **Tabla N°1. Estándares institucionales para Control Interno de la Calidad**

 <b>UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DE PANAMÁ</b>	<b>UNIDAD DE GESTIÓN</b>	<i>UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN</i>	<b>CÓDIGO</b>	<i>UTE-MAN-002</i>		
			<b>VERSIÓN</b>	<i>1</i>		
	<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>		<b>PÁGINA</b>	<i>18 de 39</i>		
	<i>MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</i>		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>
			<i>16</i>	<i>10</i>	<i>2023</i>	

CATEGORÍA	ESTÁNDAR CUALITATIVO	ESTÁNDAR CUANTITATIVO
Docentes	Perfil docente, siguiendo los parámetros establecidos en: <ul style="list-style-type: none"> <li>Decreto N°539 de 2018, artículos 91 al 94.</li> <li>Estatuto universitario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desempeño docente promedio mínimo:               <ul style="list-style-type: none"> <li>81 (Bueno)</li> </ul> </li> <li>Instrumento:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Escala de desempeño docente (ver Sección "D" escalas de medición).</li> </ul> </li> </ul>
Estudiantes	Perfil de ingreso establecido en el diseño curricular de las carreras.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desempeño promedio (estudiantes de pregrado):               <ul style="list-style-type: none"> <li>Índice mínimo: 1.00.</li> <li>Nota mínima: 71 (C).</li> </ul> </li> <li>Desempeño promedio (estudiantes de postgrado):               <ul style="list-style-type: none"> <li>Índice mínimo: 2.00.</li> <li>Nota mínima: 81 (B).</li> </ul> </li> <li>Instrumento:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Escala de Índice: de 0.00 a 3.00.</li> <li>Escala de nota: de 0 a 100.</li> </ul> </li> </ul>
Administrativos	Perfil de ingreso establecido en el Manual de Cargos y Funciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desempeño promedio mínimo:               <ul style="list-style-type: none"> <li>81 (Bueno)</li> </ul> </li> <li>Instrumento:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Escala de desempeño personal administrativo: (Sección D. escalas de medición)</li> </ul> </li> </ul>
Graduados	Perfil de egreso:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Índice mínimo de satisfacción del empleador:               <ul style="list-style-type: none"> <li>4.5</li> </ul> </li> <li>Instrumento:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de satisfacción de encuestas (ver manual de instrumentos).</li> </ul> </li> </ul>

 <b>UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DE PANAMÁ</b>	<b>UNIDAD DE GESTIÓN</b>	<i>UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN</i>	<b>CÓDIGO</b>	<i>UTE-MAN-002</i>		
			<b>VERSIÓN</b>	<i>1</i>		
	<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>		<b>PÁGINA</b>	<i>19 de 39</i>		
	<i>MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</i>		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>
			<i>16</i>	<i>10</i>	<i>2023</i>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Escala de satisfacción de encuestas (Likert): (ver Sección “D” escalas de medición).</li> </ul>
Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice mínimo de satisfacción por grupo de interés: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 4.5</li> </ul> </li> <li>• Instrumento: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Escala de satisfacción de encuestas (Likert): De 1 a 5 (Ver UTE-MAN-001_Manual de Instrumentos de Recolección de Información).</li> </ul> </li> </ul>	
Procesos	Procesos establecidos en el Manual de procesos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice mínimo de satisfacción del usuario: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 4.5</li> </ul> </li> <li>• Instrumento: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Escala de desempeño de los procesos (ver Sección “D” escalas de medición).</li> </ul> </li> </ul>
Servicios	<b>Tiempo de respuesta a solicitudes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificaciones de estudios: <b>4 días hábiles</b></li> <li>• Créditos oficiales: <b>5 días hábiles</b></li> <li>• Créditos no oficiales: <b>5 días hábiles</b></li> <li>• Convalidaciones: <b>45 días hábiles</b></li> <li>• Trámite de diplomas: <b>90 días hábiles</b></li> <li>• Reclamos de notas: <b>5 días hábiles</b></li> <li>• Retiro e Inclusión materias: <b>3 días hábiles</b></li> <li>• Paz y salvo académico (Plan de estudio completo aprobado): <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Solicitud presencial: <b>inmediato</b></li> <li>○ Solicitud por correo: <b>3 días hábiles</b></li> </ul> </li> <li>• Paz y salvo financiero (pagos al día): <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Solicitud presencial: <b>inmediato</b></li> <li>○ Solicitud por correo: <b>3 días hábiles</b></li> </ul> </li> </ul>	
Extensión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cursos</li> <li>• Congresos</li> <li>• Seminarios</li> <li>• Actividades de aula</li> <li>• Labor social</li> <li>• Extracurriculares</li> <li>• Convenios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacto: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Rango: satisfactorio (+22 - 30 puntos)</li> </ul> </li> <li>• Instrumento: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Escala de evaluación del impacto (ver Sección “D” escalas de medición).</li> </ul> </li> </ul>

 <b>UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DE PANAMÁ</b>	<b>UNIDAD DE GESTIÓN</b>	<i>UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN</i>	<b>CÓDIGO</b>	<i>UTE-MAN-002</i>		
			<b>VERSIÓN</b>	<i>1</i>		
	<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>		<b>PÁGINA</b>	<i>20 de 39</i>		
	<i>MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</i>		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>
			<i>16</i>	<i>10</i>	<i>2023</i>	

Investigación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenios y alianzas</li> <li>• Ética en la Investigación</li> <li>• Protocolos de investigación establecidos</li> <li>• Protocolos de publicación</li> <li>• Relevancia e impacto</li> <li>• Medio de divulgación</li> <li>• Satisfacción de los investigadores frente a los proyectos de Investigación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice mínimo de satisfacción de los investigadores: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 4.5</li> </ul> </li> <li>• Impacto: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Número de citas o referencias.</li> </ul> </li> </ul>
Docencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo Educativo</li> <li>• Diseño Curricular</li> <li>• Misión, visión, valores</li> <li>• Portafolio Docente (plataforma)</li> <li>• Entrega de notas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempeño mínimo: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 81 (bueno)</li> </ul> </li> <li>• Instrumento: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Escala de evaluación de aula (ver Sección “D” escalas de medición).</li> </ul> </li> <li>• Portafolio: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mensaje de bienvenida.</li> <li>○ Planificación analítica.</li> <li>○ Contenido del curso (módulo del docente)</li> <li>○ Material de consulta (diferenciado del contenido)</li> <li>○ Referencias bibliográficas.</li> <li>○ Actividades (tareas foros, exámenes).</li> <li>○ Notas actualizadas</li> </ul> </li> <li>• Tiempo de entrega de notas: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 7 días.</li> </ul> </li> </ul>

 <b>UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DE PANAMÁ</b>	<b>UNIDAD DE GESTIÓN</b>	<i>UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN</i>	<b>CÓDIGO</b>	<i>UTE-MAN-002</i>		
			<b>VERSIÓN</b>	<i>1</i>		
	<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>		<b>PÁGINA</b>	<i>21 de 39</i>		
	<i>MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</i>		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>
			<i>16</i>	<i>10</i>	<i>2023</i>	

Infraestructura Tecnológica	Plataforma	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de satisfacción mínimo con la plataforma: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 4.5</li> </ul> </li> <li>• Instrumento: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Escala de satisfacción de encuestas (ver Sección “D” escalas de medición).</li> </ul> </li> </ul>
Infraestructura Física	Parámetros de espacio Limpieza continua de los Baños Estacionamientos Aulas (iluminación, ruido, temperatura) Áreas de recreación Rutas de evacuación	
Capacitaciones	Docentes Administrativos Estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacto: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Satisfactorio (30 puntos)</li> </ul> </li> <li>• Instrumento: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Escala de evaluación de capacitaciones (ver Sección “D” escalas de medición).</li> </ul> </li> </ul>

## **B. Auditorías:**

Para dar seguimiento al cumplimiento de estos estándares, el mecanismo utilizado serán auditorías programadas de acuerdo con un cronograma de actividades. Estas auditorías se realizarán siguiendo los parámetros establecidos en el instructivo de auditorías internas (UTE-INS-002\_Instructivo para Auditorías Internas).

## **C. Medición de la satisfacción:**

 <b>UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DE PANAMÁ</b>	<b>UNIDAD DE GESTIÓN</b>	<i>UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN</i>	<b>CÓDIGO</b>	<i>UTE-MAN-002</i>		
			<b>VERSIÓN</b>	1		
	<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>		<b>PÁGINA</b>	22 de 39		
	<i>MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</i>		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>
			16	10	2023	

El proceso medición del nivel de satisfacción de nuestros grupos de interés y el establecimiento de las acciones de mejora está determinado y regido por el Manual de Instrumentos de Recolección de Información (**Ver UTE-MAN-001**).

#### **D. Escalas de medición de los estándares:**

Para identificar el cumplimiento de nuestros estándares de calidad, la universidad ha definido los siguientes estándares:

##### **i. Escala de desempeño promedio de personal docente y administrativo:**

- **Personal DOCENTE:**

Este desempeño se obtendrá a partir de la valoración correspondiente de 3 evaluaciones: **Autoevaluación docente**, **evaluación del estudiante al docente**, **evaluación coordinador docente**. La descripción de cada una de las categorías se describen en el **DA-POL-002\_Reglamento de Evaluación del Desempeño Docente**.

- **Personal ADMINISTRATIVO:**

Este desempeño se obtendrá a partir de la valoración correspondiente de 2 evaluaciones: **Autoevaluación**, **evaluación administrativa**. La descripción de cada una de las categorías se explica en el **GTH-POL-002\_Reglamento de reclutamiento, selección, permanencia y promoción del personal administrativo**.

**Tabla N°2. Escala de desempeño del personal docente y administrativo**

<b>ESCALA DE EVALUACIÓN DOCENTE Y ADMINISTRATIVO</b>				
<b>EXCELENTE:</b> 91 – 100	<b>BUENO:</b> 81 – 90	<b>REGULAR:</b> 71 – 80	<b>REQUIERE MEJORAR:</b> 61 – 70	<b>DEFICIENTE:</b> Menos de 60

 <b>UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DE PANAMÁ</b>	<b>UNIDAD DE GESTIÓN</b>	<i>UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN</i>	<b>CÓDIGO</b>	<i>UTE-MAN-002</i>		
			<b>VERSIÓN</b>	1		
	<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>		<b>PÁGINA</b>	23 de 39		
	<i>MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</i>		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>
			16	10	2023	

## ii. Escala del índice de satisfacción:

Se utilizará la escala Likert para medir el nivel de satisfacción de los usuarios en cualquier aspecto, esto incluye, además, la satisfacción con los procesos y la satisfacción del tiempo de respuesta de los servicios. Sin embargo, para valorar los resultados, se utilizará el índice de satisfacción que hemos establecido para todas las encuestas aplicadas en la universidad. A continuación, se presenta dicha escala:

**Tabla N°4. Escala de valoración del índice de satisfacción**



## iii. Escala de valoración del impacto de las actividades:

La escala de valoración del impacto de las actividades de extensión de muestra a continuación, el instrumento de evaluación se encuentra detallado en el **Manual de Instrumentos de Recolección de Información (UTE-MAN-001)**.

**Tabla N°5. Escala de valoración de las actividades de extensión**

VALORACIÓN DE IMPACTO	
IMPACTO	ESCALA
Satisfactorio	+22 – 30 puntos
Regular	+14 – 22 puntos
Insuficiente	6 – 14 puntos

ESCALA DE PUNTOS	
MÁXIMO	MÍNIMO
5 puntos	1 punto

 <b>UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DE PANAMÁ</b>	<b>UNIDAD DE GESTIÓN</b>	<i>UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN</i>	<b>CÓDIGO</b>	<i>UTE-MAN-002</i>		
			<b>VERSIÓN</b>	1		
	<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>		<b>PÁGINA</b>	24 de 39		
	<i>MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</i>		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>
			16	10	2023	

## 9. NUESTRA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

### 9.1. Política de Calidad de la Universidad Iberoamericana de Panamá.

En la Universidad Iberoamericana Panamá nos comprometemos formalmente con el cumplimiento del marco regulatorio en materia de calidad, es por ello que expresamos nuestro compromiso a través de la siguiente política de calidad:

***"La Universidad Iberoamericana de Panamá se compromete a cumplir con los más altos estándares de satisfacción de nuestra comunidad universitaria, promoviendo una cultura de calidad y autoevaluación constante. Para lograr esto, fortaleceremos nuestra imagen institucional y nos enfocaremos en nuestras funciones sustantivas de docencia, gestión de investigación e innovación, gestión de extensión y gestión operativa. Identificaremos oportunidades de mejora en cada proceso y estableceremos objetivos y estrategias claras para lograr los niveles de calidad y eficiencia institucional establecidos por los organismos reguladores. Además, nos comprometemos a personalizar el trato hacia nuestros estudiantes, siempre escuchando sus necesidades y expectativas y lograr así el cumplimiento de nuestra misión y visión institucional."***

*Ethel M. Bonagas*

**Ethel Mayte Bonagas**  
**Rectora**

### 9.2. Objetivos de calidad

 <b>UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DE PANAMÁ</b>	<b>UNIDAD DE GESTIÓN</b>	<i>UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN</i>	<b>CÓDIGO</b>	<i>UTE-MAN-002</i>		
			<b>VERSIÓN</b>	<i>1</i>		
	<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>		<b>PÁGINA</b>	<i>25 de 39</i>		
	<i>MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</i>		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>
			<i>16</i>	<i>10</i>	<i>2023</i>	

Para la Universidad Iberoamericana de Panamá, el cumplimiento de nuestra política de calidad es de suma importancia y con el fin de lograr lo enunciado en nuestra política nos fijamos los siguientes objetivos de calidad:

- Fortalecer el sistema de gestión de aseguramiento de la calidad interna, mediante el desarrollo de políticas y lineamientos basados en nuestra filosofía e identidad institucional que aseguran el cumplimiento de las directrices establecidas en el modelo de acreditación universitaria.
- Asegurar que la **formación académica** que reciben nuestros estudiantes esté dotada de las mejores prácticas pedagógicas que fortalezcan la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje y que los planes y programas ofrecidos sean pertinentes a las necesidades de nuestra sociedad.
- Consolidar estrategias que articulen de manera efectiva el componente académico con el investigativo y el de extensión universitaria, mediante el trabajo colaborativo para lograr posicionarnos como líderes en la formación de alta calidad a nivel regional y nacional.
- Garantizar que nuestro personal administrativo y docente brinde atención empática y personalizada, con un enfoque en la resolución efectiva de problemas mediante la capacitación constante y adecuada de nuestro equipo de trabajo.
- Velar que la ejecución de todos nuestros procesos y servicios aseguren niveles altos de eficiencia y satisfacción para toda nuestra comunidad universitaria.
- Elevar las competencias de nuestros estudiantes aportando a su formación, aprendizaje de calidad a través de docentes experimentados y altamente capacitados en las áreas de formación correspondientes.
- Establecer planes de mejora continua mediante la autoevaluación y la identificación de oportunidades de crecimiento para fortalecer los estándares de calidad de nuestra universidad.
- Asegurar el uso efectivo y eficiente de las partidas presupuestarias destinadas para los planes de expansión y mejora de la universidad.

 <b>UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DE PANAMÁ</b>	<b>UNIDAD DE GESTIÓN</b>	<i>UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN</i>	<b>CÓDIGO</b>	<i>UTE-MAN-002</i>		
			<b>VERSIÓN</b>	<i>1</i>		
	<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>		<b>PÁGINA</b>	<i>26 de 39</i>		
	<i>MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</i>		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>
			<i>16</i>	<i>10</i>	<i>2023</i>	

## 10. IDENTIFICACIÓN Y ESCUCHA DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

### 10.1. Grupos de interés

Para asegurar la satisfacción de las necesidades de nuestra comunidad universitaria, en la UNIBERO la hemos clasificado por grupos de interés de acuerdo con el modelo de evaluación del CONEAUPA:

- A. Estudiantes
- B. Docentes
- C. Administrativos
- D. Graduados/Egresados
- E. Aliados estratégicos

Esta clasificación estratégica permitirá que de forma más efectiva podamos aplicar las técnicas de medición de satisfacción, analizar las necesidades por grupo y establecer las acciones de mejora correspondientes.

### 10.2. Necesidades de nuestros Grupos de Interés

Siguiendo nuestra principal definición de calidad, la satisfacción de nuestra comunidad universitaria es primordial en nuestra institución, por lo que en la siguiente tabla hemos identificado las principales necesidades de nuestros grupos de interés, con el fin de lograr las estrategias adecuadas para lograr cumplir sus expectativas:

 <b>UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DE PANAMÁ</b>	<b>UNIDAD DE GESTIÓN</b>	<i>UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN</i>	<b>CÓDIGO</b>	<i>UTE-MAN-002</i>		
			<b>VERSIÓN</b>	1		
	<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>		<b>PÁGINA</b>	27 de 39		
	<i>MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</i>		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>
			16	10	2023	

**Tabla N°6. Identificación de las necesidades de los grupos de interés**

<b>Grupo de interés</b>	<b>Necesidades y expectativas</b>
Estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar calidad en los diferentes servicios universitarios académicos (que incluyen la calidad de la enseñanza, el contenido del curso, los métodos de enseñanza y el <b>feedback</b>) y factores no académicos (administrativos).</li> <li>Contar con una adecuada formación, con plan de estudios completo y realista, que tenga en cuenta las necesidades de la sociedad y del estudiante en concreto.</li> <li>Incrementar el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (<b>TIC</b>) en el proceso de enseñanza – aprendizaje.</li> <li>Contar con docentes de competentes, que logren motivar y transmitir al estudiantado los conocimientos mediante un proceso activo de aprendizaje y técnicas actualizadas.</li> <li>Flexibilidad horaria y virtualidad de cursos.</li> <li>Contar con mayor apoyo institucional hacia la actividad extraacadémica: Contar con una cantidad y variedad de oferta sociocultural, acciones de fomento hacia la creación de asociaciones a través de programas de dinamización, fomento de la representación estudiantil.</li> </ul> <p><b>Observación:</b> La Universidad debe plantearse una difusión suficiente y efectiva sobre la extensión universitaria.</p>
Docentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se requiere elevar el grado de satisfacción del docente de <b>UNIBERO</b>.</li> <li>Aumentar la formación docente continua.</li> <li>Disponibilidad e herramientas tecnológicas para facilitar el proceso de enseñanza aprendizaje.</li> <li>Comunicación constante con la universidad.</li> </ul>

 <b>UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DE PANAMÁ</b>	<b>UNIDAD DE GESTIÓN</b>	<i>UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN</i>	<b>CÓDIGO</b>	<i>UTE-MAN-002</i>		
			<b>VERSIÓN</b>	1		
	<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>		<b>PÁGINA</b>	28 de 39		
	<i>MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</i>		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>
			16	10	2023	

Personal administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboradores satisfechos con un sentido de propósito en lo que hacen.</li> <li>• Que los colaboradores cuenten con una sensación de autorrealización tienen confianza al realizar su trabajo, y están dispuestos a sobrepasar los límites, liberar su curiosidad, hacer preguntas, ayudar a otros miembros del equipo y trabajar en colaboración con otros departamentos.</li> <li>• Compensación acorde a la carga laboral.</li> <li>• Contar con un plan de Formación continua.</li> <li>• Poder optar por opciones de crecimiento.</li> <li>• Incrementar una cultura corporativa.</li> <li>• Que la Universidad fomente aún más la toma decisiones ascendentes.</li> </ul>
Graduados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lograr el éxito en la transición universidad – trabajo.</li> <li>• Que la Universidad cuente con una red de <b>NETWORKING</b> de la que el egresado forme parte, con invitaciones a todos nuestros eventos y actividades.</li> <li>• La posibilidad de acceder a multitud de <b>MÁSTERES</b> y <b>FORMACIÓN CONTINUA</b>.</li> </ul>
Aliados estratégicos / empresas / comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar las <b>soft skills o competencias blandas</b> en nuestros estudiantes.</li> <li>• Disminuir la desconexión entre los programas académicos y las demandas del mercado laboral, ya que es un problema importante que afecta la empleabilidad de los graduados universitarios.</li> <li>• Trabajar en estrecha colaboración con los empleadores para entender las habilidades y experiencia que buscan.</li> <li>• <b>Incorporar habilidades prácticas y experiencia laboral</b> en los programas académicos y fomentar el aprendizaje continuo y el espíritu empresarial para ayudar a los graduados universitarios a ser más empleables.</li> </ul>

 <b>UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DE PANAMÁ</b>	<b>UNIDAD DE GESTIÓN</b>	<i>UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN</i>	<b>CÓDIGO</b>	<i>UTE-MAN-002</i>		
			<b>VERSIÓN</b>	1		
	<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>		<b>PÁGINA</b>	29 de 39		
	<i>MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</i>		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>
			16	10	2023	

## 11. INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS

Nuestro modelo SAIC se base en un enfoque centrado en procesos esto nos permite establecer las estrategias necesarias para alcanzar nuestros objetivos y, posteriormente, cumplir con nuestra política de calidad. Para lograr esto, hemos definido tres categorías de procesos en las que agrupamos los procesos correspondientes, considerando la relación e interacción entre ellos:

### A. Categoría de Procesos Estratégicos

Nuestros procesos estratégicos son fundamentales para guiar a la universidad en el desarrollo y la implementación de planes y estrategias que permitan cumplir nuestra visión, misión y valores. En esta categoría hemos identificado de forma macro nuestros procesos estratégicos:

#### i. Procesos de Mercadeo e Imagen Institucional:

Los procesos de mercadeo e imagen institucional se refieren a las estrategias y acciones que nuestra institución utiliza para promover su marca, atraer estudiantes y construir una reputación sólida en el mercado. En general, estos procesos se dividen en dos áreas principales.

- **Mercadeo:** Se refiere a todas las acciones y estrategias que la universidad utiliza para promover su oferta académica, atraer estudiantes y mantenerse competitiva en el mercado. Estas acciones pueden incluir:
  - ✓ Campañas publicitarias en medios tradicionales y digitales.
  - ✓ Ferias educativas y eventos de reclutamiento/prospección.
  - ✓ Programas de becas y ayudas financieras.
  - ✓ Comunicación directa con estudiantes potenciales.
  - ✓ Análisis de la competencia y adaptación de la oferta académica a las demandas del mercado.
- **Imagen Institucional:** Se refiere a la percepción que la sociedad tiene de la universidad, su reputación y prestigio. Para construir una imagen institucional sólida, la universidad puede utilizar estrategias como:
  - ✓ Desarrollo de una identidad visual y una marca institucional sólida.

 <b>UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DE PANAMÁ</b>	<b>UNIDAD DE GESTIÓN</b>	<i>UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN</i>	<b>CÓDIGO</b>	<i>UTE-MAN-002</i>		
			<b>VERSIÓN</b>	<i>1</i>		
	<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>		<b>PÁGINA</b>	<i>30 de 39</i>		
	<i>MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</i>		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>
			<i>16</i>	<i>10</i>	<i>2023</i>	

- ✓ Comunicación efectiva de la oferta académica, logros y reconocimientos de la institución.
- ✓ Participación activa en eventos y actividades relevantes para la sociedad y el mercado.
- ✓ Generación de investigaciones y proyectos de impacto social.
- ✓ Creación de alianzas y colaboraciones con otras instituciones y empresas relevantes.

## ii. **Procesos de Planeación Estratégica:**

Los procesos de planificación estratégica de nuestra universidad son aquellos que se enfocan en definir la dirección de la institución a corto, mediano y largo plazo y establecer los objetivos, lineamientos estratégicos y acciones necesarias para alcanzar esa dirección. En la UNIBERO los procesos de planificación estratégica se dividen en varias etapas:

- Definición de la visión, misión y valores.
- Elaboración del Plan de Desarrollo Institucional.
- Elaboración de Plan Operativo Anual.
- Acreditación Institucional.

## iii. **Procesos de Aseguramiento Interno de la Calidad:**

Los procesos de aseguramiento Interno de la calidad de nuestra universidad son aquellos que se enfocan en garantizar que la institución cumpla con los estándares y criterios de calidad establecidos, tanto internos como externos, basándonos en el marco regulatorio del Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Panamá y los lineamientos establecidos en este manual. Estos procesos tienen como objetivo principal mejorar continuamente la calidad de la educación y de los procesos y servicios que se ofrecen a toda nuestra comunidad universitaria.

Para llevar a cabo estos procesos de aseguramiento de la calidad, identificamos las siguientes actividades:

- **Procesos de autoevaluación institucional con fines de acreditación y reacreditación.**
- **Procesos de aseguramiento de la calidad:**

 <b>UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DE PANAMÁ</b>	<b>UNIDAD DE GESTIÓN</b>	<i>UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN</i>	<b>CÓDIGO</b>	<i>UTE-MAN-002</i>		
			<b>VERSIÓN</b>	<i>1</i>		
	<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>		<b>PÁGINA</b>	<i>31 de 39</i>		
	<i>MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</i>		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>
			<i>16</i>	<i>10</i>	<i>2023</i>	

- Diseño y revisión de políticas y objetivos de calidad.
- Diseño y revisión de mecanismos para el aseguramiento de la calidad: manuales, instructivos, formatos, etc.
- Control documental.
- **Procesos de control de la calidad:**
  - Planeación de los procesos de control de calidad.
  - Auditorías a los procesos y servicios.
  - Evaluación de la satisfacción de los grupos de interés
  - Evaluación del desempeño los procesos y servicios.
  - Implementación de acciones de mejora.
  - Seguimiento y control de los proyectos de mejora.

## **B. Categoría de procesos relativos a las funciones misionales de la Universidad**

En esta categoría de procesos la Universidad Iberoamericana de Panamá reagrupa todos los procesos fundamentales que se relacionan con las funciones de docencia investigación, extensión y gestión.

### **i. Procesos de docencia o formación académica**

Los procesos de Docencia incluyen:

- Proceso de planificación docente y organización del curso.
- Proceso de enseñanza.
- Proceso de evaluación de los aprendizajes en el aula.
- Proceso de entrega formal de notas.
- Proceso de tutorías.
- Proceso de asesoramiento de tesis de grado, postgrado y prácticas académicas.

### **ii. Procesos de investigación**

Los procesos de investigación incluyen:

- Gestión de alianzas y Convenios de investigación
- Convocatorias de proyectos de investigación.
- Asignación de fondos de Investigación.
- Normativa para la publicación de artículos científicos y proyectos.

 <b>UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DE PANAMÁ</b>	<b>UNIDAD DE GESTIÓN</b>	<i>UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN</i>	<b>CÓDIGO</b>	<i>UTE-MAN-002</i>		
			<b>VERSIÓN</b>	<i>1</i>		
	<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>		<b>PÁGINA</b>	<i>32 de 39</i>		
	<i>MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</i>		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>
			<i>16</i>	<i>10</i>	<i>2023</i>	

- Proceso de evaluación de las actividades de investigación.

### iii. Procesos de extensión

Los procesos de extensión incluyen:

- Proceso de planeación y ejecución de seminarios, talleres, congresos, charlas.
- Procesos de vinculación con el medio.
- Procesos de movilidad académica.
- Proceso de gestión de actividades culturales y extracurriculares.
- Procesos de internacionalización.
- Proceso de evaluación de las actividades de extensión

### iv. Procesos de Gestión

Los procesos de gestión incluyen:

- Procesos de reclutamiento, selección del personal docente.
- Proceso de asignación de cursos y gestión de aulas.
- Inducción, acompañamiento y seguimiento del docente en sus funciones y actividades.
- Aplicación de evaluaciones del desempeño docente y retroalimentación de los resultados.
- Proceso de evaluación y actualización de la oferta académica.
- Procesos de perfeccionamiento docente.
- Procesos de admisión estudiantil.
- Procesos de registro y archivo documental.
- Proceso de inducción a la vida universitaria.
- Proceso de trámites de solicitudes de estudiantes.
- Trámites de graduación / emisión de diplomas.
- Comunicación y contacto con los estudiantes.

 <b>UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DE PANAMÁ</b>	<b>UNIDAD DE GESTIÓN</b>	<i>UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN</i>	<b>CÓDIGO</b>	<i>UTE-MAN-002</i>		
			<b>VERSIÓN</b>	<i>1</i>		
	<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>		<b>PÁGINA</b>	<i>33 de 39</i>		
	<i>MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</i>		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>
			<i>16</i>	<i>10</i>	<i>2023</i>	

### **C. Categoría de Procesos de apoyo:**

En esta categoría de procesos la Universidad Iberoamericana de Panamá reagrupa todos los procesos fundamentales que se relacionan con su parte operativa y de apoyo a los procesos antes mencionados:

#### **i. Procesos administrativos:**

Los procesos administrativos incluyen:

- Procesos de gestión del talento humano.
- Procesos de gestión y mantenimiento de la infraestructura física.
- Procesos contables y financieros
- Procesos de gestión de la comunicación interna y externa.
- Proceso de atención/recepción a estudiantes.
- Procesos de aprovisionamiento de materiales de oficina.
- Evaluación de los planes de perfeccionamiento del personal administrativo.

#### **ii. Procesos de Gestión Tecnológica:**

Los procesos de gestión tecnológica incluyen:

- Procesos de atención a solicitudes de los usuarios.
- Procesos de control de seguridad de la información.
- Procesos de soporte técnico y mantenimiento de equipos.
- Proceso de gestión de la plataforma académica.
- Evaluación de los procesos tecnológicos.

#### **iii. Procesos de comunicación interna y externa.**

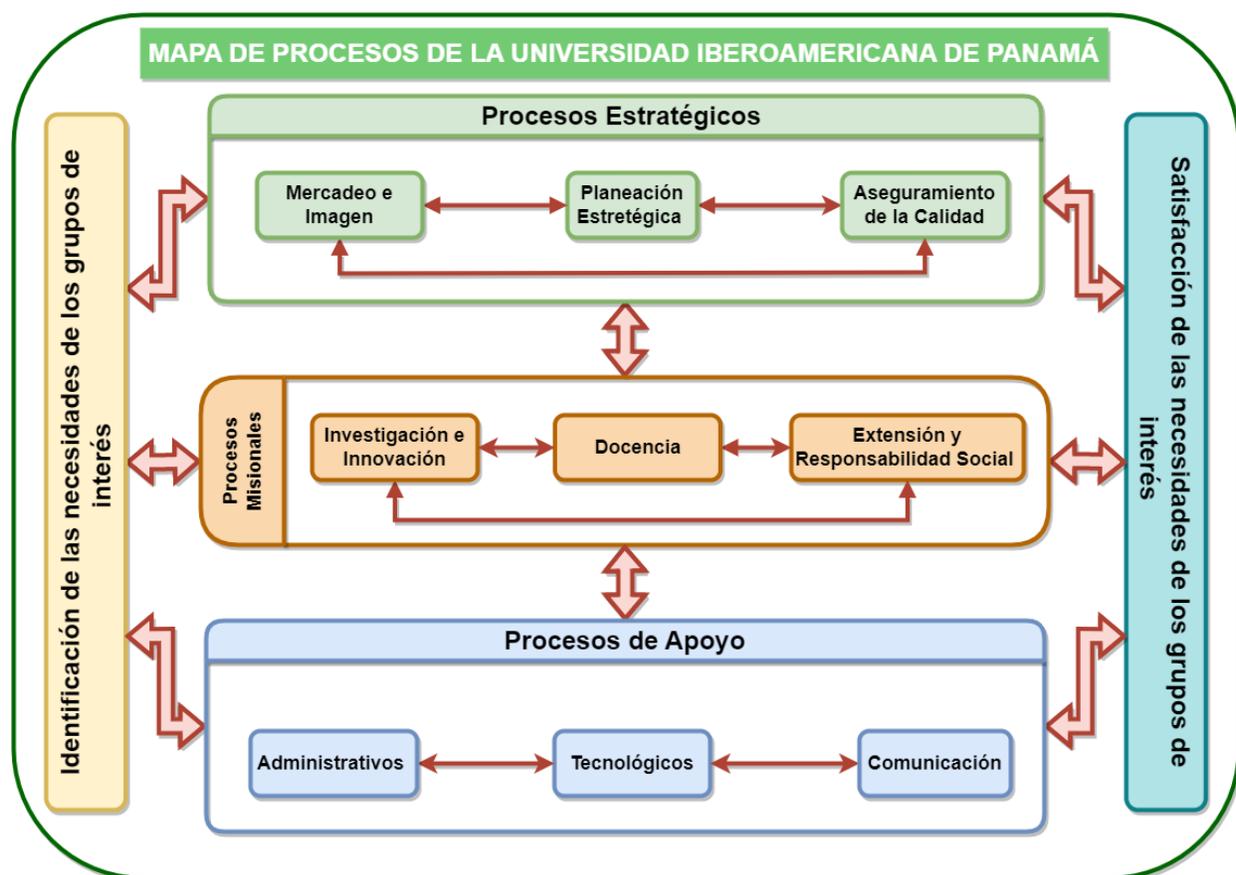
Los procesos de comunicación incluyen:

- Comunicación con el personal docente.
- Comunicación con el personal administrativo.
- Comunicación con estudiantes.

 <b>UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DE PANAMÁ</b>	<b>UNIDAD DE GESTIÓN</b>	<i>UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN</i>	<b>CÓDIGO</b>	<i>UTE-MAN-002</i>		
			<b>VERSIÓN</b>	1		
	<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>		<b>PÁGINA</b>	34 de 39		
	<i>MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</i>		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>
			16	10	2023	

- Divulgación de la información a los grupos de interés.
- Evaluación de la efectividad de la comunicación interna y externa.

**Figura N°3. Mapa de macroprocesos UNIBERO**



## 12. CONTROL DOCUMENTAL

### 12.1. Estructura jerárquica de los documentos:

El control documental es fundamental en nuestra institución es por ello que de acuerdo con la Norma ISO 9001:2015, hemos establecido la jerarquía documental y la estructura de codificación para cada documento que se genere para uso de la universidad.

 <b>UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DE PANAMÁ</b>	<b>UNIDAD DE GESTIÓN</b>	<i>UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN</i>	<b>CÓDIGO</b>	<i>UTE-MAN-002</i>		
			<b>VERSIÓN</b>	1		
	<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>		<b>PÁGINA</b>	35 de 39		
	<i>MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</i>		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>
			16	10	2023	

**Figura N°4. Estructura jerárquica de los documentos.**



## 12.2. Estructura de codificación de los documentos:

La elaboración de un nuevo documento deberá seguir la siguiente codificación:

### A. Código por tipo de documento:

- a. **POL** = Referente a un documento que contiene **POLÍTICAS** o **REGLAMENTO**
  - i. **PLA** = Referente a un **PLAN** o **PLANIFICACIÓN**
- b. **MAN** = Referente a un **MANUAL**
- c. **PRO** = Referente a un **PROCEDIMIENTO**
- d. **INS** = Referente a un **INSTRUCTIVO**
- e. **FOR** = Referente a un **FORMULARIO** o **FORMATOS**

 <b>UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DE PANAMÁ</b>	<b>UNIDAD DE GESTIÓN</b>	<i>UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN</i>	<b>CÓDIGO</b>	<i>UTE-MAN-002</i>		
			<b>VERSIÓN</b>	<i>1</i>		
	<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>		<b>PÁGINA</b>	<i>36 de 39</i>		
	<i>MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</i>		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>
			<i>16</i>	<i>10</i>	<i>2023</i>	

**B. Código por departamento:**

- a. **REC = Rectoría**
- b. **SEC = Secretaría General**
  - i. **BIB = Biblioteca**
  - ii. **REG = Registros Académicos**
- c. **AIC = Aseguramiento Interno de la calidad**
  - i. **UTE = Unidad Técnica de Evaluación**
- d. **ADM = Administración**
  - i. **CON = Contabilidad**
  - ii. **TEC = Tecnología**
  - iii. **GTH = Gestión del Talento Humanos**
  - iv. **SER = Servicios Generales**
  - v. **MDO = Mercadeo**
  - vi. **ADS = Admisión**
- e. **DII = Dirección Investigación e Innovación**
- f. **DA = Dirección Académica**
  - i. **Unidad de Formación e Innovación Docente**
- g. **EXT = Extensión**
  - i. **Unidad de Cooperación Interinstitucional**

**C. Nombre del documento**

**D. Secuencia de creación del documento:**

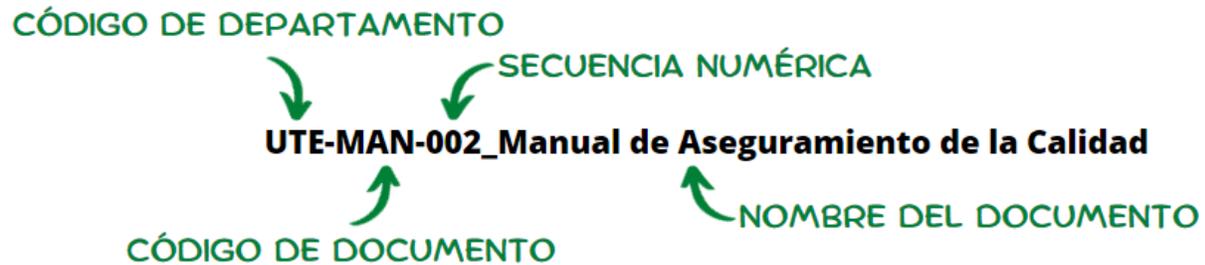
- a. **001**
- b. **002**
- c. **Etc.**

**12.3. Nomenclatura documental:**

Todo documento diseñado deberá seguir la siguiente estructura de codificación:

 <b>UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DE PANAMÁ</b>	<b>UNIDAD DE GESTIÓN</b>	<i>UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN</i>	<b>CÓDIGO</b>	<i>UTE-MAN-002</i>		
			<b>VERSIÓN</b>	<i>1</i>		
	<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>		<b>PÁGINA</b>	<i>37 de 39</i>		
	<i>MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</i>		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>
			<i>16</i>	<i>10</i>	<i>2023</i>	

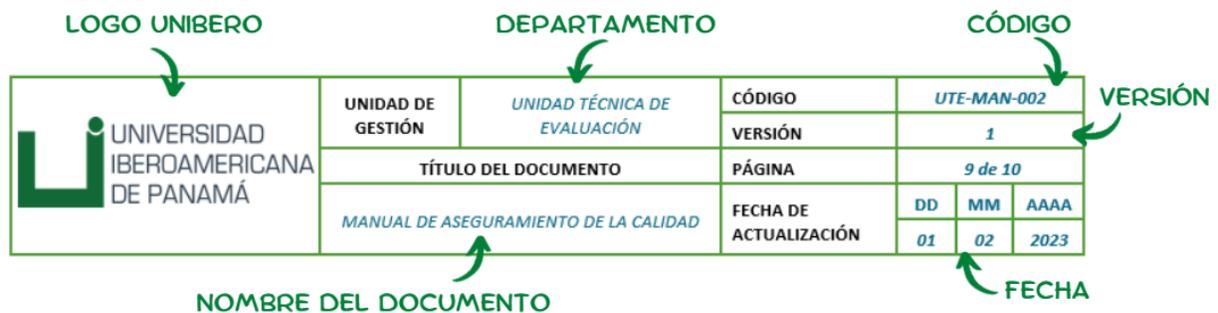
Figura N°5. Ejemplo de codificación de documentos



#### 12.4. Encabezado del documento:

El encabezado para los documentos deberá completarse como sigue:

Figura N°6. Ejemplo de encabezado de documentos



#### 12.5. Control de cambios:

El control de cambios debe ser completado de la siguiente forma:

Figura N°6. Ejemplo de control de cambios

 <b>UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DE PANAMÁ</b>	<b>UNIDAD DE GESTIÓN</b>	<i>UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN</i>	<b>CÓDIGO</b>	<i>UTE-MAN-002</i>		
			<b>VERSIÓN</b>	1		
	<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>		<b>PÁGINA</b>	38 de 39		
	<i>MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</i>		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>
			16	10	2023	

<b>Fecha</b>	<b>Razón del cambio</b>	<b>Detalle de los cambios</b>	<b>Aprobado por:</b>
28 febrero 2023	Elaboración de un nuevo documento	Diseño y elaboración del Manual de Aseguramiento de la Calidad.	Mayte Bonagas Rectora  Ariel Birmingham Coordinador UTE

FECHA (arrow to Fecha)  
 RESPONSABLES (arrow to Aprobado por:)  
 REFERENCIA DEL CAMBIO (arrow to Razón del cambio)  
 RESUMEN DE LOS CAMBIOS (arrow to Detalle de los cambios)

## 12.6. Lineamientos del control documental:

- i. La creación de un nuevo documento deberá seguir los parámetros de codificación y control establecidos arriba.
- ii. Cada departamento deberá mantener un registro en Excel con el código, nombre y secuencia de los documentos creados. Esto facilitará el control y organización de los documentos.
- iii. Cada departamento deberá almacenar en una carpeta digital, organizada por tipo de documento, todos sus documentos en formato “.pdf” para su posterior consulta.
- iv. La versión original modificable de cualquier documento reposará en departamento de aseguramiento de la calidad. Ningún departamento tendrá el documento de consulta en formato modificable.
- v. Toda modificación de un documento deberá ser solicitado, al departamento de aseguramiento de la calidad, quien proporcionará el documento en formato modificable.
- vi. Toda modificación de un documento deberá ser registrado en el cuadro control de cambios que se muestra en la **sección de control de cambios** de cada documento.
- vii. El rector junto con el responsable del documento, aprobarán el cambio que se necesite.
- viii. El encabezado es aplicable para todo tipo de documento.

 <b>UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DE PANAMÁ</b>	<b>UNIDAD DE GESTIÓN</b>	<i>UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN</i>	<b>CÓDIGO</b>	<i>UTE-MAN-002</i>		
			<b>VERSIÓN</b>	<i>1</i>		
	<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>		<b>PÁGINA</b>	<i>39 de 39</i>		
	<i>MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</i>		<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>
			<i>16</i>	<i>10</i>	<i>2023</i>	

## 13. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Razón del cambio	Detalle de los cambios	Aprobado por:
<b>16/10/2023</b>	Elaboración de un nuevo documento	Diseño y elaboración del Manual de Aseguramiento de la Calidad.	<b>Consejo Directivo</b> Resolución N° <b>CD-013-2023</b>