




*Universidad Autónoma de Chiriquí*

*Re Acreditada por el CONEAUPA, Resolución AI-009-2022*

DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD  
**REGLAMENTO PARA LA  
GESTIÓN INTEGRAL DE  
CALIDAD EN LA  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ**

Aprobado en Consejo Académico N° 08-2024 del 31 de mayo de 2024,  
Consejo General Universitario N° 03-2024 del 21 de junio de 2024.

	<b>Universidad Autónoma de Chiriquí</b>	Código:	SGIC-R-01
	Dirección General de Planificación	Página:	2/23
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Reglamento para la Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	21/06/2024

## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**MAGÍSTER ETELVINA DE BONAGAS**

RECTORA

**MAGÍSTER JORGE BONILLA**

VICERRECTORÍA ACADÉMICA

**MAGÍSTER PEDRO GONZÁLEZ**

VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

**DOCTORA ROSA MORENO**

VICERRECTORA ADMINISTRATIVA

**DOCTORA OLDA CANO**


VICERRECTORA DE ASUNTOS ESTUDIANTILES

**DOCTORA ROSEMARY HERNÁNDEZ**

VICERRECTORA DE EXTENSIÓN

**MAGÍSTER PEDRO ROJAS**

SECRETARIO GENERAL

	<b>Universidad Autónoma de Chiriquí</b>	Código:	SGIC-R-01
	Dirección General de Planificación	Página:	3/23
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Reglamento para la Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	21/06/2024

## **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD**

**PROPUESTA PRESENTADA POR:  
COMISIÓN TÉCNICA DE CALIDAD**

**MAGÍSTER LINNETH MORALES (PRESIDENTA)**

**MAGÍSTER ROSA E. CASTILLO**

**INGENIERA MURIEL MENDOZA**

**DOCTORA IRIS FUENTES**

**DIRECTORA GENERAL DE PLANIFICACIÓN**

**ASESORES:**

**PROF. ROSA A. MORENO**


**VICERRECTORA ADMINISTRATIVA**

**PROF. JORGE BONILLA**

**VICERRECTOR ACADÉMICO**


**PROF. PEDRO ROJAS**

**SECRETARIO GENERAL**


	<b>Universidad Autónoma de Chiriquí</b>	Código:	SGIC-R-01
	Dirección General de Planificación	Página:	4/23
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Reglamento para la Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	21/06/2024

## CONTENIDO

Antecedentes	6
Fundamento Legal	7
Reglamento para la Gestión Integral de Calidad	8
<b>Capítulo I. Disposiciones Generales</b>	<b>8</b>
Artículo 1. Definiciones	8
Artículo 2. Estrategia para el aseguramiento de calidad	9
Artículo 3. Política de la Gestión Integral de Calidad	9
Artículo 4. Objetivo de la Gestión Integral de Calidad	10
Artículo 5. Ámbito de aplicación	10
<b>Capítulo II. Principios de Calidad</b>	<b>10</b>
Artículo 6. Principios de Calidad	10
<b>Capítulo III. Implementación del Sistema de Gestión de Calidad</b>	<b>12</b>
Artículo 7. Responsabilidades y Autoridades	12
Artículo 8. Implementación del Sistema	12
<b>Capítulo IV. Gestión Documental y Archivos</b>	<b>12</b>
Artículo 9. Importancia de los Archivos	12
Artículo 10. Fines de los Archivos	12
Artículo 11. Gestión Documental	13
Artículo 12. Política de Gestión Documental y Archivos	13
Artículo 13. Documentos para la Gestión Integral de Calidad	13

	<b>Universidad Autónoma de Chiriquí</b>	Código:	SGIC-R-01
	Dirección General de Planificación	Página:	5/23
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Reglamento para la Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	21/06/2024

<b>Capítulo V. Estructura Funcional y Organizacional</b>	14
Artículo 14. Estructura Funcional y Organizacional	14
Artículo 15. Dirección de Gestión y Calidad	15
Artículo 16. Funciones de la Dirección de Gestión y Calidad	15
Artículo 17. Comité Técnico de Calidad (CTC)	15
Artículo 18. Funciones del Comité Técnico de Calidad	16
Artículo 19. Convocatoria del Comité Técnico de Calidad	17
Artículo 20. Auditores Internos de Calidad	17
Artículo 21. Funciones de los Auditores Internos de Calidad	17
Artículo 22. Círculos de Calidad	18
Artículo 23. Funciones de los Círculos de Calidad	19
<b>Capítulo VI. Evaluación y Mejora</b>	21
Artículo 24. Evaluación de Desempeño	21
Artículo 25. Periodo de Evaluación	21
Artículo 26. Etapas de Evaluación	21
Artículo 27. Acciones Correctivas y Preventivas	23
<b>Capítulo VII. Seguimiento y ejecución de los proyectos de mejora (PMIA - PMCA)</b>	23
Artículo 28. Objetivo del Seguimiento y Ejecución	23
<b>Capítulo VIII. Disposiciones Finales</b>	23
Artículo 29. Divulgación del Reglamento	23
Artículo 30. Vigencias y Modificaciones	23

	<b>Universidad Autónoma de Chiriquí</b>	Código:	SGIC-R-01
	Dirección General de Planificación	Página:	6/23
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Reglamento para la Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	21/06/2024


## ANTECEDENTES

La Universidad Autónoma de Chiriquí, institución educativa de nivel superior, creada el 1 de abril de 1995 y, recientemente reacreditada según Resolución CONEAUPA No. 9 del 7 de noviembre de 2022, se ha propuesto adoptar un sistema de gestión de calidad que esté en consonancia con las normativas nacionales e internacionales reconocidas, proporcionando un marco estructurado para implementar procesos que garanticen la mejora continua y la eficiencia en todas las operaciones universitarias.

Considerando la evolución del ámbito educativo y la creciente demanda por servicios de calidad, la UNACHI, reconoce la importancia de garantizar la calidad en todos sus procesos y actividades.

Basándose en estos principios y en la necesidad de establecer un ambiente que promueva la calidad en todos los aspectos de la vida universitaria, la UNACHI ha decidido elaborar su Reglamento de Gestión Integral de calidad, el cual incluye la implementación de un sistema de gestión de calidad y la creación de círculos de calidad como parte integral de su estrategia para la mejora continua, transparencia y la excelencia en la educación.

Este enfoque proactivo demuestra el compromiso de la UNACHI con la calidad educativa y administrativa, y refleja su deseo de proporcionar un ambiente que fomente la excelencia, la innovación y la satisfacción de todas las partes interesadas en la comunidad universitaria.

	<b>Universidad Autónoma de Chiriquí</b>	Código:	SGIC-R-01
	Dirección General de Planificación	Página:	7/23
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Reglamento para la Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	21/06/2024

## FUNDAMENTO LEGAL

Estatuto Universitario. <http://www.unachi.ac.pa/assets/descargas/catalogo/estatutouniversitario.pdf>


Ley N° 52 de 26 de junio de 2015. Que crea el sistema nacional de evaluación y acreditación para el mejoramiento de calidad de la educación superior universitaria de Panamá, y deroga la ley 30 de 2006.

Cuarto Plan para la Integración Regional de la Educación Superior de Centroamérica y República Dominicana PIRESC IV. Guatemala, 2016.

Circular AIG-AG-IAH-C-No. 5-2019. Tramitación Digital en la AIG (Recibo y Envío de Documentos o Correspondencia Digital).

Decreto Ejecutivo No. 357 de 9 de agosto de 2016. Que modifica el Decreto Ejecutivo No. 719 de 15 de noviembre de 2013 y dictan otras disposiciones para la ejecución de acciones de modernización gubernamental y de gobierno digital.

Política de Calidad Institucional aprobada en Consejo Académico No. 15-2018 del 4 de diciembre de 2018


	<b>Universidad Autónoma de Chiriquí</b>	Código:	SGIC-R-01
	Dirección General de Planificación	Página:	8/23
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Reglamento para la Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	21/06/2024

## REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD

### CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

#### *Artículo 1. Definiciones.*

- a. **Aseguramiento de Calidad:** Se refiere al conjunto de acciones que se realizan dentro de la organización con el propósito de ofrecer bienes y servicios con el nivel de calidad óptima.
- b. **Auditor Interno de Calidad:** profesional encargado de llevar a cabo los procesos para obtener evidencias y evaluarlas con el propósito de determinar si se cumplen los requisitos del Manual de Calidad Institucional y recomendar acciones para la mejora continua de los procesos y servicios relacionados con la calidad y la innovación de la Universidad Autónoma de Chiriquí.
- c. **Calidad.** En la Universidad Autónoma de Chiriquí (UNACHI), la calidad se define como el firme compromiso de la comunidad universitaria de realizar todos los esfuerzos posibles para lograr los objetivos establecidos en la misión y visión de la institución, en beneficio de la sociedad, constituyéndose en una responsabilidad compartida por todas las partes involucradas, incluyendo las autoridades, estudiantes, docentes y administrativos para facilitar la mejora continua y el desarrollo efectivo de las funciones sustantivas de la UNACHI.
- d. **GIC:** Gestión Integral de Calidad.


	<b>Universidad Autónoma de Chiriquí</b>	Código:	SGIC-R-01
	Dirección General de Planificación	Página:	9/23
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Reglamento para la Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	21/06/2024

**e. Reglamento para la Gestión Integral de calidad:** Establece los protocolos de la Universidad Autónoma de Chiriquí para el diseño, implementación y certificación del Sistema de Gestión de Calidad en la UNACHI.

**f. Sistema de Gestión de Calidad:** Es un enfoque estructurado y sistemático que tiene como objetivo asegurar que los productos y servicios proporcionados cumplan con los requisitos de calidad para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y otros grupos de interés. Ayuda a mejorar continuamente la calidad de los servicios y procesos, a través del establecimiento de normas y procedimientos claros, documentados y coherentes que guían a los colaboradores en sus roles y responsabilidades para alcanzar los objetivos de calidad dentro de la institución.

**Artículo 2. Estrategia para el aseguramiento de calidad.** Con el fin de garantizar la calidad en todas sus actividades de manera oficial e institucional, la UNACHI adopta la implementación y mejora continua de la Gestión Integral de Calidad como su estrategia fundamental; en busca la creación, establecimiento, implementación y monitoreo de calidad institucional. El aseguramiento de la calidad se concibe como un proceso dinámico en el que la universidad fortalece su estructura y desempeño, con un enfoque en aumentar la eficiencia y la eficacia en su funcionamiento. Para lograrlo, la UNACHI aplica principios, estrategias, políticas, normas y técnicas con el propósito de satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de la comunidad universitaria y la sociedad.

**Artículo 3. Política de la Gestión Integral de Calidad.** Ofrecer servicios académicos de alta calidad en los ámbitos de la docencia, administración, investigación y extensión, con el propósito de promover la formación integral de profesionales que satisfagan las

	<b>Universidad Autónoma de Chiriquí</b>	Código:	SGIC-R-01
	Dirección General de Planificación	Página:	10/23
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Reglamento para la Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	21/06/2024

necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés. Este compromiso se respalda mediante un seguimiento académico y movilidad estudiantil efectivos, garantizando la pertinencia, eficiencia y coherencia de los procesos. Además, pretende asegurar que la enseñanza esté fundamentada en sólidas competencias disciplinarias, pedagógicas, tecnológicas, éticas, personales e investigativas, todas alineadas con los objetivos de excelencia institucional y en concordancia con los principios de los derechos humanos, con el propósito de fomentar la mejora continua.


**Artículo 4. Objetivo de la Gestión Integral de Calidad.** El propósito central de la Gestión Integral de Calidad en la UNACHI es la estandarización y normalización de sus procesos y servicios, con el fin de forjar una identidad institucional universitaria reconocida y apreciada en el ámbito de la educación superior. Esta gestión busca asegurar el cumplimiento de la misión, visión y objetivos de la UNACHI, para contribuir a la consolidación de una cultura de calidad institucional.

**Artículo 5. Ámbito de aplicación.** Este reglamento se aplica a todos los programas académicos, servicios administrativos, investigaciones y actividades de extensión realizadas por la UNACHI.

## CAPÍTULO II. PRINCIPIOS DE CALIDAD


**Artículo 6. Principios de calidad:** Considerando que los principios son los parámetros éticos dirigidos a orientar el proceso de calidad, se han considerado los siguientes:

- **Compromiso.** Contempla la responsabilidad de cada estamento con las necesidades y prioridades de sus clientes, complementando sus competencias y obligaciones con empatía y sensibilidad. Para ello, es necesario que tanto administrativos como docentes conozcan las fortalezas y debilidades de los

	<b>Universidad Autónoma de Chiriquí</b>	Código:	SGIC-R-01
	Dirección General de Planificación	Página:	11/23
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Reglamento para la Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	21/06/2024

productos y servicios que ofrece la UNACHI y los estudiantes transmitan con sus homólogos los beneficios que aporta la institución de la cual forman parte.

- **Liderazgo.** Las autoridades universitarias liderarán la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, proporcionando los recursos, apoyos y creando conciencia de una cultura de calidad en cada uno de sus integrantes.
- **Mejora continua.** La UNACHI fomentará la mejora continua en todos los procesos y actividades, a través de la identificación de áreas de oportunidad y la implementación de acciones correctivas y preventivas.
- **Toma de decisiones fundamentadas en acciones.** Las decisiones deben desarrollarse analizando informes, documentos y datos administrativos o académicos; precisos y confiables, con la finalidad de demostrar su efectividad y pertinencia.
- **Relaciones colaborativas.** Relación con los proveedores académicos y administrativos de la UNACHI, a través de alianzas estratégicas, con la finalidad de mejorar su productividad y rentabilidad generando valor para ambas partes.
- **Modelo de procesos.** Los procesos, funciones y mecanismos están claramente definidos por cada integrante de la UNACHI, interrelacionándose como un sistema, de tal manera que se atiendan sus objetivos y propósitos.

	<b>Universidad Autónoma de Chiriquí</b>	Código:	SGIC-R-01
	Dirección General de Planificación	Página:	12/23
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Reglamento para la Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	21/06/2024

### CAPÍTULO III. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD


**Artículo 7. Responsabilidades y autoridades.** Se designarán responsabilidades y autoridades claras para cada función relevante dentro del Sistema de Gestión de Calidad, asegurando la participación activa de todos los miembros de la comunidad universitaria.

**Artículo 8. Implementación del Sistema.** La UNACHI establecerá, documentará, implementará y mantendrá un Sistema de Gestión de Calidad basado en criterios que aseguren los estándares de calidad.

### CAPÍTULO IV. GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS

**Artículo 9. Importancia de los archivos.** Los archivos son elementos claves para el aseguramiento de calidad ya que estos custodian y respaldan las decisiones, actuaciones y memoria, que sirven como fuentes fiables para garantizar la transparencia de los procesos académicos, administrativos, de extensión e investigación de la UNACHI.


**Artículo 10. Fines de los archivos.** Los archivos tienen un propósito fundamental que radica en la organización efectiva de la documentación, asegurando así que la información institucional esté disponible de manera rápida y oportuna. Esto se logra para el beneficio tanto de la comunidad universitaria como de los organismos encargados de la supervisión y la administración. Además, los archivos cumplen la función de servir como una fuente invaluable para la consulta de la historia institucional.

	<b>Universidad Autónoma de Chiriquí</b>	Código:	SGIC-R-01
	Dirección General de Planificación	Página:	13/23
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Reglamento para la Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	21/06/2024

**Artículo 11. Gestión Documental.** La Universidad Autónoma de Chiriquí (UNACHI), como institución de educación superior, se compromete a fortalecer y mejorar constantemente su gestión documental en línea con su objetivo estratégico de promover una mayor transparencia institucional. Este compromiso se extiende a garantizar que los archivos de las unidades académicas, administrativas, de extensión y de investigación cumplan con los requisitos legales aplicables y los procesos institucionales de archivo en todas sus etapas, desde la planificación y producción hasta la organización, transferencia, disposición final, preservación y valoración. Este enfoque busca asegurar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información producida y recibida por la institución en diversos formatos y soportes a corto, mediano y largo plazo.

**Artículo 12. Política de Gestión Documental y Archivos:** Consolidar la gestión documental institucional de acuerdo a los parámetros y normas legales internos y externos, con el propósito de garantizar la trazabilidad de los documentos, preservar su integridad, confidencialidad y veracidad, como apoyo crucial para los procesos de toma de decisiones institucionales para brindar una respuesta oportuna y eficaz a las demandas de las partes interesadas.

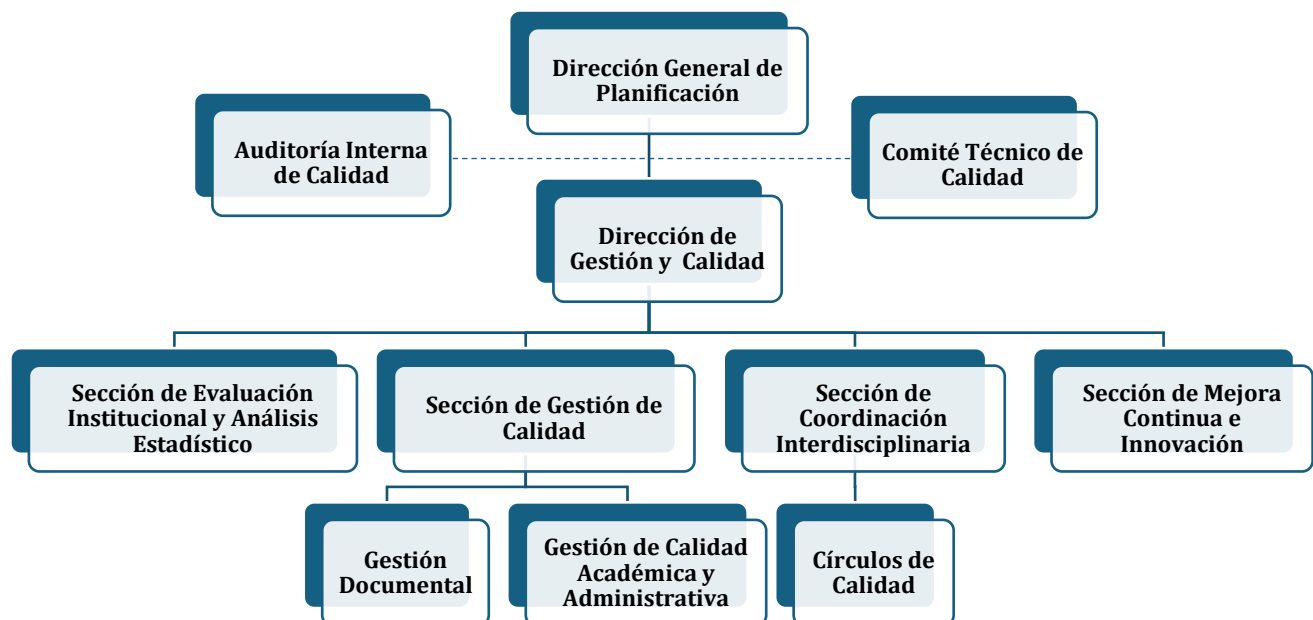
**Artículo 13. Documentos para la Gestión Integral de Calidad.** Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad representan una herramienta fundamental que abarca un conjunto de elementos destinados a facilitar la organización y la verificación del logro de los resultados deseados en el ámbito de la Educación Superior, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos. La documentación que conforma el Sistema de Gestión de Calidad de UNACHI se compone del Manual de Calidad, los procedimientos, los instructivos y los formularios.


	<b>Universidad Autónoma de Chiriquí</b>	Código:	SGIC-R-01
	Dirección General de Planificación	Página:	14/23
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Reglamento para la Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	21/06/2024

## CAPITULO V. ESTRUCTURA FUNCIONAL Y ORGANIZATIVA

**Artículo 14. Estructura funcional y Organizativa.** La Gestión Integral de Calidad en la UNACHI estará bajo la responsabilidad de la Dirección de Gestión y Calidad, unidad adscrita a la Dirección General de Planificación. Para el seguimiento y control de las labores relacionadas con la gestión de calidad, será necesario contar además con las siguientes unidades:

- a. Comité Técnico de Calidad
- b. Auditores Internos de Calidad
- c. Sección de Evaluación Institucional y Análisis Estadístico
- d. Sección de Gestión de Calidad, que incluye la Gestión Documental y la Gestión de Calidad Académica y Administrativa
- e. Sección de Coordinación Interdisciplinaria, en la que se encuentran los Círculos de Calidad
- f. Sección de Mejora Continua e Innovación



	<b>Universidad Autónoma de Chiriquí</b>	Código:	SGIC-R-01
	Dirección General de Planificación	Página:	15/23
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Reglamento para la Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	21/06/2024

**Artículo 15. Dirección de Gestión y Calidad.** Es la unidad de gestión, técnica y especializada de la Dirección General de Planificación, encargada de promover la cultura de evaluación, apoyo, asesoría y facilitación de los procesos, con el objetivo de asegurar la calidad, asumiendo un rol dinamizador, con la autorregulación, la evaluación y la adscripción a los estándares de excelencia nacionales e internacionales.


**Artículo 16. Funciones de la Dirección de Gestión y Calidad.** Son funciones de la Dirección de Gestión y Calidad, las siguientes:

- a. Elaborar el Plan y Programa Anual de Auditorías Internas de Calidad.
- b. Coordinar con los Círculos de Calidad de las Unidades Administrativas y Académicas.
- c. Documentar el Sistema de Gestión de Calidad de la UNACHI.
- d. Informar al Director (a) General de Planificación sobre el estado de los procesos de evaluación y mejora continua, para recomendar acciones de mejoramiento.

**Artículo 17. Comité Técnico de Calidad (CTC).** El CTC estará conformado por el Director (a) General de Planificación, el Director (a) de Gestión y Calidad y representantes de los tres estamentos universitarios. La Dirección General de Planificación recomendará al Rector (a), para su autorización, a los miembros del CTC.

Los miembros del CTC deberán contar, preferiblemente, con el siguiente perfil:


- a. Los docentes tiempo completo y administrativos deben haber obtenido una evaluación excelente en los tres últimos años.

	<b>Universidad Autónoma de Chiriquí</b>	Código:	SGIC-R-01
	Dirección General de Planificación	Página:	16/23
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Reglamento para la Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	21/06/2024

- b.** El estudiante debe poseer uno de los tres más altos índices académicos.
- c.** Conocimiento de la gestión administrativa y funciones misionales de la institución.
- d.** Uso de las TICs aplicada a la mejora de la gestión y toma de decisiones.
- e.** Manejo de técnicas de análisis participativo y trabajo en equipo.
- f.** Comportamiento ético acorde con las exigencias del proceso.
- g.** Sentido de pertinencia institucional.

**Artículo 18. Funciones del Comité Técnico de Calidad.** Serán funciones del Comité Técnico de Calidad las siguientes:

- a.** Revisar el Plan y el Programa Anual de la Auditoría Interna de Calidad.
- b.** Revisar los informes para la presentación a las autoridades superiores universitarias.
- c.** Proponer la revisión del Sistema de Gestión y Calidad, para asegurar la idoneidad, la adecuación, la eficiencia y la alineación continuas con la dirección estratégica.
- d.** Proponer procedimientos en función de las necesidades y oportunidades de mejoras detectadas en los procesos de gestión de la universidad.
- e.** Revisar procesos y procedimientos académicos y administrativos.
- f.** Detectar, analizar, prevenir y recomendar acciones para corregir las debilidades.

	<b>Universidad Autónoma de Chiriquí</b>	Código:	SGIC-R-01
	Dirección General de Planificación	Página:	17/23
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Reglamento para la Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	21/06/2024


- g.** Revisar y validar instructivos, manuales de procedimientos, procesos y otros.
- h.** Asesorar a las unidades académicas y administrativas de la UNACHI en el diseño, elaboración, mantenimiento y administración de la documentación concerniente a la Gestión Integral de calidad de UNACHI.
- i.** Orientar sobre los procedimientos de la gestión de archivos para las unidades académicas y administrativas.
- j.** Supervisar y recomendar proyectos relacionados con la gestión documental y archivo, que a su vez estén orientados a mejorar y modernizar los servicios académicos y administrativos de la UNACHI.

**Artículo 19. Convocatoria del Comité Técnico de Calidad.** El Comité Técnico de Calidad será convocado y presidido por el (la) Director (a) General de Planificación y se instalará con la presencia de la mitad más uno de sus miembros. Las decisiones del CTC se tomarán por la mayoría simple de los asistentes a la reunión.

**Artículo 20. Auditores Internos de Calidad.** Los auditores internos de calidad son los responsables de garantizar que el Sistema de Gestión de Calidad sea eficaz, cumpla con los estándares de calidad y promueva la mejora continua. Los auditores internos de calidad apoyarán permanentemente el trabajo que desempeñará el Comité Técnico de Calidad y la Dirección de Gestión y Calidad.


**Artículo 21. Funciones de los Auditores Internos de Calidad.** Son funciones de los Auditores Internos de Calidad las siguientes:

- a.** Planificar auditorías periódicas para evaluar el cumplimiento de procesos y procedimientos.

	<b>Universidad Autónoma de Chiriquí</b>	Código:	SGIC-R-01
	Dirección General de Planificación	Página:	18/23
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Reglamento para la Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	21/06/2024

- b.** Realizar auditorías de calidad para evaluar el cumplimiento de los estándares establecidos.
- c.** Verificar la metodología del proceso de evaluación propuesto en el Manual de Calidad.
- d.** Identificar áreas de mejora, para llegar a conclusiones válidas y fiables sobre su funcionamiento y proponer mecanismos de control para corregir posibles ineficiencias en el sistema.
- e.** Priorizar acciones de optimización.
- f.** Proponer políticas y procedimientos, apegados a la normativa y legalidad vigente del país y de la institución.
- g.** Evaluar acciones de mejora.
- h.** Elaborar informes de auditoría que incluyan hallazgos y recomendaciones.
- i.** Orientar, capacitar sobre estándares de calidad y procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad, para garantizar una comprensión clara de las expectativas.
- j.** Promover una cultura de calidad en la institución.
- k.** Mantener sus conocimientos actualizados, a través de la capacitación continua, para que las auditorías internas se realicen de acuerdo con las mejores prácticas.

**Artículo 22. Círculos de Calidad.** Son grupos de colaboradores que se reúnen para identificar, analizar y resolver problemas relacionados con su área de trabajo. Estos círculos son una herramienta fundamental en la gestión de calidad y la mejora continua en la institución.

	<b>Universidad Autónoma de Chiriquí</b>	Código:	SGIC-R-01
	Dirección General de Planificación	Página:	19/23
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Reglamento para la Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	21/06/2024

**Artículo 23. Funciones de los Círculos de Calidad.** Son funciones de los Círculos de Calidad las siguientes:




*Discutir problemas específicos y desarrollar soluciones, relacionados con la calidad, la eficiencia, la seguridad y otros aspectos del trabajo.*

*Diseño de instructivos, procesos, manuales, formularios y otros documentos propios de su unidad, para su aprobación por las instancias correspondientes.*



*Reuniones periódicas para discutir problemas específicos y desarrollar soluciones, con el objetivo de mantener el impulso y la coherencia en el trabajo en equipo.*

*Soluciones efectivas en su lugar de trabajo, como cambios en los procesos, procedimientos o prácticas de trabajo para abordar el problema identificado, de acuerdo a las directrices del CTC.*

	<b>Universidad Autónoma de Chiriquí</b>	Código:	SGIC-R-01
	Dirección General de Planificación	Página:	20/23
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Reglamento para la Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	21/06/2024

## PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS CÍRCULOS DE CALIDAD



*Garantizar el apoyo de las áreas directivas en el proceso*

*Reunión participativa y voluntaria de los CC*


*Efectuar talleres internos en cada unidad para identificar brechas y sugerir acciones*



*Aplicación de la metodología para el tratamiento de los problemas*

*Poner en marcha las estrategias sugeridas*

*Continuar el proceso de mejoramiento*

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-R-01
	Dirección General de Planificación	Página:	21/23
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Reglamento para la Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	21/06/2024


## CAPÍTULO VI. EVALUACIÓN Y MEJORA

**Artículo 24. Evaluación del desempeño.** La Universidad Autónoma de Chiriquí considera a la evaluación como el proceso motivador fundamental para su autorregulación y mejora continua, a partir de la participación y reflexión crítica de la comunidad universitaria sobre la gestión de las funciones académicas y administrativas. A través de la evaluación, la UNACHI conocerá en forma sistemática y periódica, de acuerdo al modelo de evaluación que se proponga, el cumplimiento de normas, criterios de calidad, procesos, indicadores; por tanto, los factores a evaluar serán aquellos criterios de evaluación que la universidad defina como necesarios para la consolidación de calidad y la excelencia.


**Artículo 25. Períodos de evaluación.** La evaluación independientemente de su naturaleza, mejoramiento institucional, seguimiento, certificación, acreditación o renovación, en el marco de definiciones institucionales, se considera como una acción permanente para el aseguramiento de calidad.

**Artículo 26. Etapas de la evaluación.** La evaluación entendida como un proceso sistemático, periódico de revisión de cumplimiento de factores, de normas, en términos de criterios e indicadores de calidad, debe considerar las siguientes etapas, las cual estarán contempladas en el Plan Anual de Auditoría Interna de Calidad:

- a. **Planificación:** Implica planificar el proceso, organizar y definir el alcance, objetivos y acciones inherentes a los proyectos de evaluación, a través del diseño del modelo o guía de evaluación; instrumentos de recolección de información, cronograma, estimación y asignación de recursos necesarios (humanos, materiales, financieros, tecnológicos e infraestructura) y socialización a las unidades evaluar.

	<b>Universidad Autónoma de Chiriquí</b>	Código:	SGIC-R-01
	Dirección General de Planificación	Página:	22/23
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Reglamento para la Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	21/06/2024

- b. Ejecución:** Proceso a ejecutarse en las diferentes unidades académicas y/o administrativas, en el marco de un modelo o plan de evaluación, que debe considerar como acciones principales garantizar el funcionamiento apropiado de los comités de evaluación interna; aplicación de los procesos e instrumentos de recolección de información, validación, tabulación y análisis de la información.
- c. Elaboración del Informe Final de Resultados:** Definición de criterios que permitan identificar y priorizar las áreas críticas de mejora, en términos de criticidad e imparcialidad de las áreas académicas y/o administrativas, y que debe considerar lo siguiente: informe preliminar de resultados, conclusiones y recomendaciones por parte de los Auditores Internos de Calidad; revisión del informe preliminar de evaluación, por parte del Comité Técnico de Calidad; incorporar las observaciones realizadas, previo a la elaboración del informe final de evaluación; presentación de acciones de mejoras por parte de la Dirección de Gestión y Calidad a la Dirección General de Planificación y presentación del informe final de resultados de la evaluación ante las autoridades.
- d. Seguimiento y Control de las Acciones de Mejoras:** Consiste en el seguimiento y monitoreo del nivel de cumplimiento de acciones de mejora, que incluye la incorporación de las actividades en el sistema de información, en correspondencia con las actividades de planificación de la UNACHI.

	<b>Universidad Autónoma de Chiriquí</b>	Código:	SGIC-R-01
	Dirección General de Planificación	Página:	23/23
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Reglamento para la Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	21/06/2024

**Artículo 27. Acciones correctivas y preventivas.** En caso de identificar debilidades, se implementarán acciones correctivas para eliminar las causas y acciones preventivas para evitar su recurrencia, promoviendo así la mejora continua.

## **CAPÍTULO VII. SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN DE LOS PROYECTOS DE MEJORA (PMIA - PMCA)**

**Artículo 28. Objetivo del Seguimiento y Ejecución.** El seguimiento y la ejecución de los proyectos del Plan de Mejora Institucional Ajustado y el Plan de Mejora de Carrera Ajustado tienen como objetivo garantizar la correcta implementación, evaluación y mejora continua de las acciones propuestas, conforme a la Resolución N° 17 del 25 de abril de 2023, publicada en la Gaceta Oficial No 29792-A, del CONEAUPA.

## **CAPÍTULO VII. DISPOSICIONES FINALES**

**Artículo 29. Divulgación del Reglamento.** La Dirección de Gestión y Calidad se compromete a difundir este reglamento a todos los miembros de la comunidad universitaria y a proporcionar la capacitación necesaria para su comprensión e implementación.

**Artículo 30. Vigencia y modificaciones.** Este Reglamento entrará en vigor a partir de su aprobación ante los órganos de gobierno y podrá ser modificado a solicitud del Director (a) General de Planificación o del Rector (a).

# UNACHI

Ciudad Universitaria, David,  
Provincia de Chiriquí, República de Panamá

[www.unachi.ac.pa](http://www.unachi.ac.pa)  
[dirgestionycalidad@unachi.ac.pa](mailto:dirgestionycalidad@unachi.ac.pa)  
Tel. 728 - 4900 Ext. 1406

Diseño: Dirección de Relaciones Públicas