



Universidad Autónoma de Chiriquí

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

DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD

MANUAL DEL


**SISTEMA DE GESTIÓN
INTEGRAL DE LA CALIDAD**



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD

Código: SGIC-M-01

Universidad Autónoma de Chiriquí

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-01
	Dirección General de Planificación	Página:	4/50
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	10/03/2026

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD

Octubre 2025

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN

Dra. Iris Fuentes

Directora General de Planificación

DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD

Mgtra. Linneth Morales

Directora de Gestión y Calidad

Mgtra. Maryelis Ibarra

Elaboración del documento


DISEÑO DE PORTADA Y CONTRAPORTADA

Licda. Sara Castillo

Dirección de Relaciones Públicas

DISTRIBUCIÓN

Este manual es propiedad de la Universidad Autónoma de Chiriquí y queda prohibida su reproducción total o parcial en cualquier medio. El otorgamiento de una copia a terceros deberá ser bajo la autorización de la Rectora de esta institución.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-01
	Dirección General de Planificación	Página:	5/50
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	10/03/2026

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

MAGÍSTER ETELVINA DE BONAGAS
RECTORA

MAGÍSTER JORGE BONILLA
VICERRECTOR ACADÉMICO

DOCTOR PEDRO GONZÁLEZ
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

DOCTORA ROSA MORENO
VICERRECTORA ADMINISTRATIVA

DOCTORA OLDA CANO
VICERRECTORA DE ASUNTOS ESTUDIANTILES

DOCTOR JORGE LÓPEZ
VICERRECTOR DE EXTENSIÓN

DOCTORA ENIS GRAJALES
SECRETARIA GENERAL




	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-01
	Dirección General de Planificación	Página:	7/50
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	10/03/2026

TABLA DE CONTENIDO

Presentación	9
Objetivo del manual	9
Términos y Siglas	10
1. Contexto Institucional	11
1.1. Generalidades de la Universidad Autónoma de Chiriquí	11
1.2. Marco Estratégico	11
1.3. Misión	12
1.4. Visión	12
1.5. Valores Institucionales	12
1.6. Referencias Normativas	13
2. Sistema de Gestión Integral de Calidad	14
2.1. Objetivo del SGIC	14
2.2. Ámbito de Aplicación	14
2.3. Política de la Gestión Integral de Calidad	14
2.4. Beneficios de la implementación del SGIC	15
2.5. Principios para la Gestión Integral de Calidad	16
2.6. Funciones del Sistema de Gestión Integral de Calidad	18
2.7. Etapas de Implementación del SGIC	20
2.8. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	21
2.9. Documentos para la administración del SGIC	26
2.10. Fases del SGIC (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar)	27
3. Enfoque a Procesos	29
3.1. Mapa de Proceso	29

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-01
	Dirección General de Planificación	Página:	8/50
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	10/03/2026

4. Estructura Documental para la Gestión Integral de Calidad	33
4.1. Nivel Estratégico Institucional	34
4.2. Documentación del Sistema de Gestión Integral de Calidad	34
4.3. Elementos obligatorios y opcionales según tipo de documento	38
4.4. Control de Documentos	39
4.4.1. Elementos del control documental	39
4.5. Control de Archivos	41
4.5.1. Aspectos fundamentales para el control de archivos	42
4.6. Aprobación de la documentación del SGIC	43
5. Liderazgo	44
5.1. Compromiso de la Alta Dirección	44
5.2. Enfoque a clientes	45
5.3. Política	45
5.3.1. Establecimiento de la Política de Calidad	45
5.3.2. Comunicación de la Política de Calidad	46
5.3.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	46
6. Planificación del SGIC	47
6.1. Acciones para abordar la planificación	47
6.2. Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	48
6.2.1. Criterios para el establecimiento de los objetivos de calidad	48
6.2.2. Objetivos de Calidad Institucional	49
6.3. Planificación de los cambios	50

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-01
	Dirección General de Planificación	Página:	9/50
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	10/03/2026

PRESENTACIÓN

El presente documento es una guía para establecer la planificación, operación y el control de los procesos de la Universidad Autónoma de Chiriquí, establecidos dentro del Sistema de Gestión Integral de Calidad (SGIC); cuya estructura se adecúa a las normas nacionales e internacionales, y demás requisitos legales aplicables.


El SGIC de la UNACHI constituye un conjunto de acciones planificadas que garantizan la calidad de los procesos académicos, administrativos, de investigación y de extensión. A través de este sistema, se establece un marco de actuación que genera la confianza necesaria para nuestros grupos de interés y para la sociedad en general.

La Dirección de Gestión y Calidad, responsable de la implementación y dirección del sistema, ha elaborado este manual con el fin de guiar las actividades de todas las dependencias universitarias, incluyendo facultades, escuelas y direcciones. Esto asegura que cada unidad contribuya al cumplimiento de la misión, visión y los objetivos estratégicos de la UNACHI.

Este sistema, al integrar las operaciones de todas las áreas de la institución, proporcionará a los directivos la información necesaria para una gestión más informada y proactiva, garantizando que la universidad no solo cumpla con sus metas, sino que también optimice el uso de sus recursos para alcanzar los objetivos de calidad establecidos.

OBJETIVO DEL MANUAL

Establecer el Sistema de Gestión Integral de Calidad (SGIC) que permita optimizar los procesos académicos, administrativos, de extensión e investigación, promoviendo una cultura de mejora continua basada en la evidencia y garantizando la calidad de los servicios ofrecidos a toda la comunidad universitaria.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-01
	Dirección General de Planificación	Página:	10/50
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	10/03/2026


TÉRMINOS Y SIGLAS

Términos

- **Ciclo PHVA:** Un modelo de mejora continua que consta de cuatro fases: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar.
- **Control de Archivos:** La gestión física o digital de los documentos, centrada en su organización, almacenamiento, protección y recuperación segura.
- **Control de Documentos:** El proceso que abarca el ciclo de vida completo de un documento, desde su creación y aprobación hasta su revisión, distribución y descarte.
- **Enfoque a Procesos:** La metodología utilizada para integrar sus procesos y actividades, transformando elementos de entrada en elementos de salida para aportar valor al cliente o usuario.
- **Funciones Sustantivas:** Las actividades esenciales de la universidad, como la docencia, la investigación y la extensión, que son la razón de ser de la institución.
- **Partes Interesadas (o Grupos de Interés):** Personas o grupos con un interés en el éxito de la universidad, lo que incluye tanto a públicos internos (como estudiantes, docentes, etc.) como externos (entidades gubernamentales, proveedores, etc.).
- **Política de Calidad:** Una declaración formal de la institución sobre sus compromisos y directrices en materia de calidad.
- **Proceso:** Conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en resultado.
- **Requisitos:** Las necesidades y expectativas que deben cumplirse en la documentación y procesos internos.

Siglas

- **CONEAUPA:** Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Panamá.
- **SGIC:** Sistema de Gestión Integral de Calidad.
- **ISO 9001:2015:** Norma internacional que establece los requisitos para un sistema de gestión de la calidad.
- **ISO 21001:2018:** Norma internacional específica para sistemas de gestión de la calidad en organizaciones educativas.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-01
	Dirección General de Planificación	Página:	11/50
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	10/03/2026

1. CONTEXTO INSTITUCIONAL

1.1. GENERALIDADES DE LA UNACHI


La Universidad Autónoma de Chiriquí (UNACHI), es una institución estatal de la República de Panamá, creada mediante Ley No. 26 del 30 de agosto de 1994; cuyo Campus Central está ubicado en la ciudad de David, provincia de Chiriquí. La UNACHI tiene presencia a nivel provincial, con tres centros regionales: Centro Regional Universitario de Barú, Centro Regional Universitario de Chiriquí Oriente y Centro Universitario de Tierras Altas. Además, cuenta con la Extensión Universitaria de Boquete y dos Sub-Sedes Regionales: Llano Ñopo y Aserrío.

Su antecedente se remonta al año 1951, cuando la Universidad de Panamá, dio inicio a la educación superior en la provincia con varios cursos de verano en instalaciones prestadas del Centro Escolar Antonio José de Sucre. En 1969 logra establecerse oficialmente como Centro Regional Universitario de Chiriquí y consecutivamente en 1971 alcanza la adquisición de 10 hectáreas de terreno a fin de establecerse allí como sede central.

La Universidad Autónoma de Chiriquí ha alcanzado un hito significativo en su trayectoria académica al ser acreditada institucionalmente mediante la Resolución N°4 del 20 de julio de 2012. Este logro fue un reconocimiento a la calidad y excelencia de sus procesos educativos y administrativos. Más recientemente, la UNACHI reafirmó su compromiso con la mejora continua y la calidad educativa, obteniendo la reacreditación institucional según la Resolución CONEAUPA N°9 del 7 de noviembre de 2022. Este nuevo reconocimiento acentúa el cumplimiento de los más altos estándares de calidad en la educación superior en Panamá, consolidando a la UNACHI como una institución líder en la región.

1.2. MARCO ESTRATÉGICO

En lo que respecta al marco estratégico institucional, tanto la misión como la visión y los valores de la UNACHI, fueron establecidos en el Plan Estratégico Institucional 2023-2028, aprobado en el Consejo General Universitario No.04-2024, del 16 de julio de 2024.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-01
	Dirección General de Planificación	Página:	12/50
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	10/03/2026

1.3. Misión

Somos una institución de educación superior multidisciplinaria, protagonista en la construcción de oportunidades de desarrollo, basadas en la gestión del conocimiento, para el mejoramiento continuo de la sociedad panameña, contribuyendo al desarrollo local, nacional e internacional mediante la formación de profesionales de excelencia, a través de una gestión académica y administrativa con altos estándares, ética, responsabilidad, equidad y calidad humana.

1.4. Visión

Ser una universidad con creciente liderazgo nacional e internacional por la pertinencia y calidad de la formación profesional basada en docencia con estándares de calidad, investigación, innovación y emprendimiento; con capacidad de resiliencia ante los constantes cambios en el escenario local, nacional, regional y global. (Aprobado en Consejo General Universitario No.04-2024, del 16 de julio de 2024)

1.5. Valores Institucionales

Pertinencia

Innovación


Liderazgo

Responsabilidad

Ética


Resiliencia

Equidad

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-01
	Dirección General de Planificación	Página:	13/50
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	10/03/2026

1.6. Base Legal

- Ley 4 del 16 de enero de 2006, que reorganiza la UNACHI.
- La Universidad Autónoma de Chiriquí ha sido acreditada institucionalmente, mediante Resolución No. 4 de 20 de julio de 2012, cumpliendo con los lineamientos e indicadores y estándares establecidos en el Modelo de Evaluación y Acreditación Institucional Universitaria de Panamá por el CONEAUPA.
- Reacreditación según Resolución CONEAUPA No. 9 del 7 de noviembre de 2022
- Estatuto Universitario
- 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. 08-2024 del 31 de mayo de 2024 y ratificada en el Consejo General Universitario No. 03-2024 del 21 de junio de 2024.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-01
	Dirección General de Planificación	Página:	14/50
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	10/03/2026

2. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD

2.1. Objetivo del SGIC


El Sistema de Gestión Integral de Calidad (SGIC) de la UNACHI tiene como propósito central estandarizar y optimizar todos sus procesos y servicios para asegurar la satisfacción de nuestros grupos de interés. A través de la mejora continua, este sistema permite el cumplimiento de nuestra misión, visión y objetivos institucionales, y simultáneamente consolida una identidad universitaria apreciada por su dedicación a la excelencia académica y la cultura de calidad.

2.2. Ámbito de Aplicación

El Sistema de Gestión Integral de Calidad (SGIC) de la Universidad Autónoma de Chiriquí (UNACHI), documentado en este manual, abarca todos los programas académicos, servicios administrativos, investigaciones y actividades de extensión que realiza la institución. Este sistema, diseñado para asegurar la calidad de sus servicios y procesos, se rige por los principios de las normas ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018.


2.3. 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 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. *(Aprobada en Consejo Académico No. 08-2024 del 31 de mayo de 2024 y ratificada en el Consejo General Universitario No. 03-2024 del 21 de junio de 2024).*

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-01
	Dirección General de Planificación	Página:	15/50
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	10/03/2026

2.4. Beneficios de la implementación del Sistema de Gestión Integral de Calidad




	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-01
	Dirección General de Planificación	Página:	16/50
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	10/03/2026

2.5. Principios para la Gestión Integral de Calidad

Los principios para la gestión de la calidad son los fundamentos técnicos, organizacionales, estratégicos y éticos sobre los que se sustenta el Sistema de Gestión Integral de Calidad (SGIC). La aplicación de estos principios es clave para crear una cultura de mejora continua y excelencia. Son la brújula que guía la toma de decisiones y el diseño de los procesos, asegurando que el sistema sea robusto y eficaz.


Considerando esta importancia, se han adoptado los siguientes principios clave para la operación del SGIC:



	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-01
	Dirección General de Planificación	Página:	17/50
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	10/03/2026

A continuación, se describen los principios clave de la gestión de la calidad:

- **Compromiso.** Contempla la responsabilidad de cada estamento con las necesidades y prioridades de los 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 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 Integral 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 fundamentada 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.** Se promoverá una relación colaborativa con los proveedores académicos y administrativos de la UNACHI mediante alianzas estratégicas, con el objetivo 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.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-01
	Dirección General de Planificación	Página:	18/50
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	10/03/2026

2.6. FUNCIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD

El Sistema de Gestión Integral de Calidad (SGIC) opera a través de un conjunto de funciones esenciales y coherentes que permiten a la UNACHI alcanzar sus objetivos estratégicos. Estas funciones son el motor que impulsa la mejora continua y aseguran que la institución no solo cumpla con sus propios estándares, sino que también responda de manera efectiva a los requisitos de las partes interesadas y a la normativa aplicable. A continuación, se describen las funciones clave que guían la operación del SGIC.

Supervisa el cumplimiento de la política y los objetivos de calidad



Gestiona y preserva el conocimiento interno de la universidad



Establece y conserva la documentación y registros asociados al SGIC



Fija los procesos de gestión de calidad




Establece los instrumentos para la medición de los procesos




Efectúa las acciones correctivas y/o preventivas



	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-01
	Dirección General de Planificación	Página:	19/50
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	10/03/2026

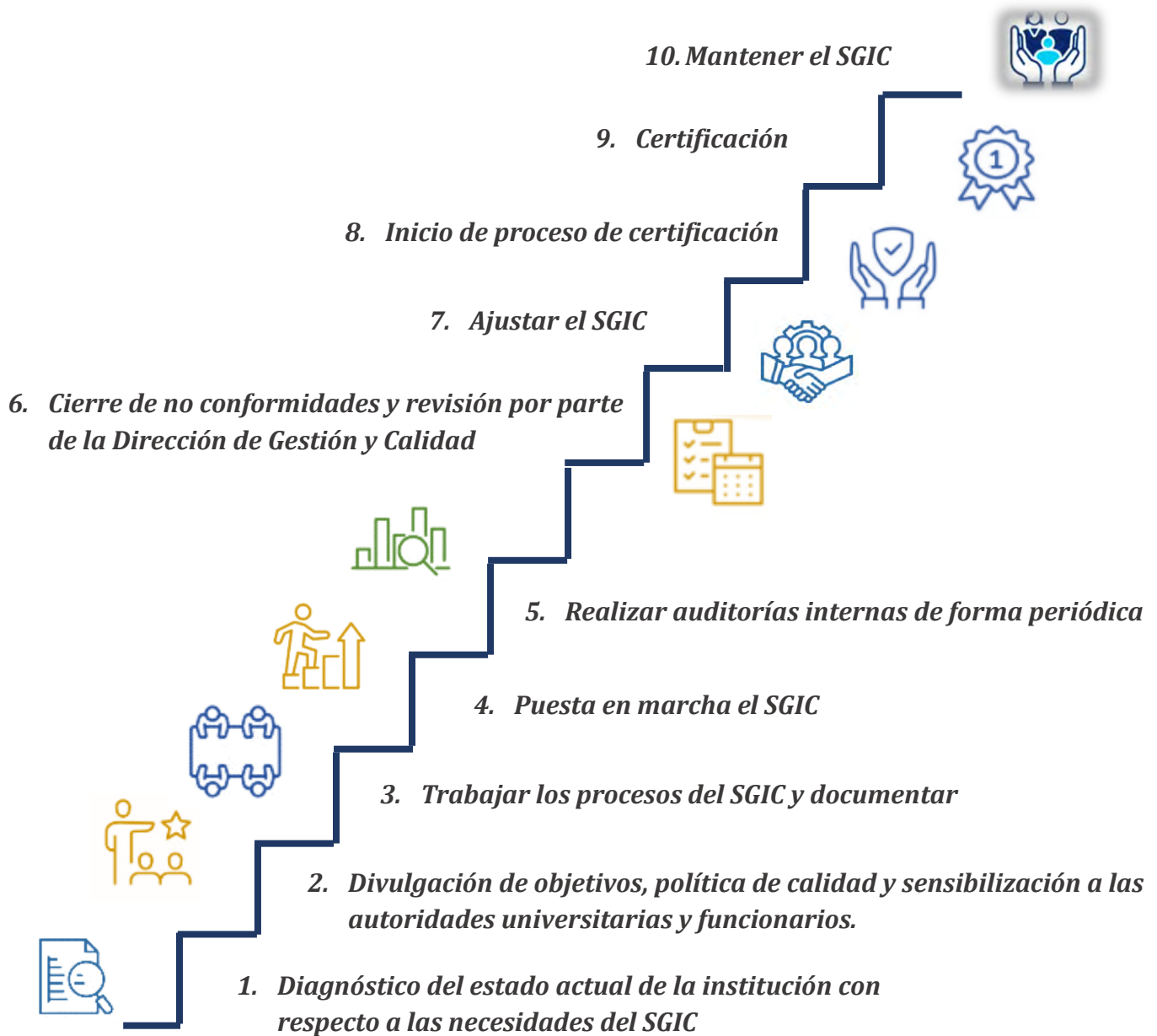
Descripción de las funciones del SGIC:


- **Supervisión y Control:** El SGIC supervisa el cumplimiento de la política y los objetivos de calidad en todos los procesos de la universidad. Esto asegura que la calidad de los servicios ofrecidos se mantenga en línea con las disposiciones y normas institucionales.
- **Planificación Estratégica:** El sistema define y establece procesos de gestión de calidad que se alinean con la estructura académico-administrativa de la UNACHI. Con esta planificación, se analiza el impacto que el sistema genera en las funciones sustantivas y de apoyo de la universidad.
- **Gestión del Conocimiento de la Organización:** La norma ISO 9001:2015 enfatiza la importancia de gestionar y preservar el conocimiento interno de la universidad. Esto incluye el conocimiento derivado de la experiencia del personal, los resultados de auditorías y la información histórica del sistema, que es vital para la continuidad de los procesos. Esta función asegura que el conocimiento no se pierda y esté disponible para las generaciones futuras.
- **Medición y Evaluación:** El SGIC establece los instrumentos para medir el desempeño de los procesos. Esto permite verificar que se alcancen los resultados planificados y que se cumplan los requisitos establecidos, proporcionando datos concretos para la toma de decisiones.
- **Gestión Documental:** El sistema establece y conserva la documentación y los registros asociados al SGIC. Esta función asegura que toda la información se genere y gestione de acuerdo con los requisitos legales y reglamentarios, sirviendo como evidencia objetiva y confiable.
- **Mejora Continua:** El SGIC define las estrategias y los métodos necesarios para el plan de mejora continua de los procesos. Esto incluye la aplicación de acciones correctivas o preventivas para eliminar las causas de las no conformidades (reales o potenciales) y evaluar la eficacia de estas acciones para prevenir su recurrencia.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-01
	Dirección General de Planificación	Página:	20/50
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	10/03/2026

2.7. Etapas de Implementación del Sistema de Gestión Integral de Calidad

La implementación del Sistema de Gestión Integral de Calidad es un proceso organizado que se lleva a cabo en fases bien definidas. Estas etapas, que se describen a continuación, aseguran que la integración del sistema sea progresiva, ordenada y exitosa, permitiendo a la UNACHI construir una base sólida para la mejora continua.



	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-01
	Dirección General de Planificación	Página:	21/50
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	10/03/2026


2.8. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Según la norma ISO 9001:2015 se define por “grupo de interés” a las personas, individuos o grupo de personas con un interés en la operación o el éxito de una organización. Grupo de interés es sinónimo de “públicos internos y externos” o “clientes internos y externos”, o “partes interesadas”. El análisis de las necesidades y expectativas de estas poblaciones dentro de los procesos competentes representa un pilar para la toma de decisiones y la mejora continua de la Universidad.

La institución realizó la identificación y clasificación de los grupos de interés señalados gráficamente a continuación:


GRUPOS INTERNOS Y EXTERNOS DE LA UNACHI



	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-01
	Dirección General de Planificación	Página:	22/50
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	10/03/2026


ANÁLISIS DE LAS PARTES INTERESADAS

PARTES INTERESADAS INTERNA	NECESIDAD / EXPECTATIVA	RESPECTIVO SEGUIMIENTO
Autoridades Universitarias	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reconocimiento institucional ✓ Direccionamiento estratégico definido e implementado. ✓ Planes, programas y proyectos que promuevan la calidad de la institución. ✓ Disponibilidad y uso eficiente de los recursos para el cumplimiento de los objetivos institucionales. ✓ Participación en procesos de mejora continua. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe de gestión ✓ Actas de consejo ✓ Reporte estadístico y nivel de cumplimiento de los indicadores estratégicos ✓ Informes de avance y resultados de planes y proyectos ✓ Resultado de auditorías internas y externas ✓ Reportes financieros y de gestión de recursos ✓ Registro de asistencia y participación en comités y reuniones de mejora continua
Personal Docente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estabilidad laboral ✓ Capacitación permanente y desarrollo profesional ✓ Beneficios y reconocimientos laborales y económicos. ✓ Condiciones laborales apropiadas y equitativas ✓ Recursos y herramientas tecnológicas ✓ Participación en procesos académicos y de mejora continua. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento de la normativa docente ✓ Evaluación docente ✓ Encuesta de clima organizacional ✓ Registros de reconocimientos formales ✓ Soporte técnico y evaluación de la satisfacción con las herramientas. ✓ Indicadores de calidad académica ✓ Registro de participación en comités, reuniones de mejora y planes de desarrollo institucional
Personal Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estabilidad laboral ✓ Beneficios y reconocimientos laborales y económicos. ✓ Espacios y recursos adecuados para el desarrollo de su labor. ✓ Capacitación permanente y desarrollo profesional ✓ Participación en mejoras continua. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento de la normativa ✓ Encuesta de clima organizacional ✓ Indicadores de calidad administrativa ✓ Registro de asistencia y participación

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-01
	Dirección General de Planificación	Página:	23/50
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	10/03/2026


ANÁLISIS DE LAS PARTES INTERESADAS

PARTES INTERESADAS INTERNAS	NECESIDAD / EXPECTATIVA	RESPECTIVO SEGUIMIENTO
Estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Calidad en el servicio y formación académica óptima. ✓ Alianzas para pasantías y transferencia de conocimiento. ✓ Apoyos académicos, psicológicos y financieros. ✓ Espacios y recursos físicos adecuados 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuesta de clima organizacional ✓ Encuestas de satisfacción de los servicios universitarios ✓ Quejas o sugerencias ✓ Registro y análisis de solicitudes y otorgamiento de apoyos ✓ Indicadores de calidad estudiantil
Investigadores	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acceso a recursos y soporte institucional para proyectos de investigación. ✓ Participación en líneas de investigación y grupos académicos ✓ Reconocimiento académico y protección de la propiedad intelectual. ✓ Colaboración transparente y efectiva con la universidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Convenios y acuerdos de investigación. ✓ Informes periódicos de avances y resultados de investigaciones. ✓ Evaluaciones de desempeño y cumplimiento de proyectos. ✓ Participación en eventos académicos institucionales.
PARTES INTERESADAS EXTERNAS	NECESIDAD / EXPECTATIVA	RESPECTIVO SEGUIMIENTO
Graduados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formación óptima conforme a la demanda profesional. ✓ Mecanismos de participación y vinculación institucional. ✓ Reconocimiento como integrantes activos de la comunidad universitaria. ✓ Programas específicos para graduados. ✓ Fomento del sentido de pertenencia. ✓ Alianzas y convenios con entidades nacionales e internacionales. ✓ Oferta de programas de posgrado y educación continua para complementar su desarrollo. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuesta de seguimiento de graduados. ✓ Seguimiento estadístico y cualitativo de la participación y satisfacción de los graduados ✓ Difusión pública del impacto y logros de los graduados ✓ Indicadores de calidad y empleabilidad. ✓ Redes y canales de comunicación con graduados. ✓ Informes oficiales de estado y resultados de convenios ✓ Análisis de impacto profesional y social de los graduados. ✓ Registro y evaluación de los programas ofrecidos

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-01
	Dirección General de Planificación	Página:	24/50
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	10/03/2026


ANÁLISIS DE LAS PARTES INTERESADAS

PARTES INTERESADAS EXTERNAS	NECESIDAD / EXPECTATIVA	RESPECTIVO SEGUIMIENTO
Sociedad Civil y Organizada	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Participación en programas de responsabilidad social y comunitaria ✓ Impacto positivo a la sociedad ✓ Convocatorias académicas ✓ Programas académicos y culturales ✓ Acceso a servicios de formación técnica o vocacional 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro y evaluación de participación ✓ Participación en proyectos de impacto social ✓ Gestión de convocatorias académicas ✓ Seguimiento a solicitudes de la sociedad. ✓ Registro y reportes de programas específicos para formación técnica
Organismos Acreditadores y Evaluadores	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento estricto de criterios, estándares y requisitos normativos. ✓ Transparencia y disponibilidad de la documentación institucional y evidencias. ✓ Resultados fiables en procesos de autoevaluación y auditorías externas. ✓ Mejoras continuas basadas en recomendaciones y planes de acción. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presentación y revisión de informes de autoevaluación institucional y planes de mejora ✓ Reportes de cumplimiento normativo entregados en tiempos establecidos. ✓ Mantenimiento de un sistema documental accesible y actualizado disponible para revisión. ✓ Informes de auditorías con hallazgos documentados y evidencias sustentadas. ✓ Elaboración y seguimiento de planes de acción derivados de hallazgos y recomendaciones.
Instituciones Colaboradoras y Socios Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecimiento de acuerdos claros, definidos y mutuamente beneficiosos. ✓ Gestión eficiente y oportunidad en la ejecución de proyectos y actividades conjuntas. ✓ Programas de capacitación y talleres planificados y evaluados. ✓ Reconocimiento mutuo en publicaciones, eventos y resultados compartidos. ✓ Fortalecimiento de capacidades mediante capacitaciones y transferencia de conocimientos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro y actualización periódica de convenios y acuerdos institucionales. ✓ Reportes de avance de proyectos conjuntos ✓ Canales formales (plataformas digitales, boletines) para la difusión de información relevante. ✓ Reuniones de coordinación y seguimiento a proyectos conjuntos. ✓ Registro y seguimiento de menciones y reconocimientos en documentos y eventos institucionales. ✓ Programas de capacitación y talleres planificados y evaluados.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-01
	Dirección General de Planificación	Página:	25/50
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	10/03/2026

ANÁLISIS DE LAS PARTES INTERESADAS

PARTES INTERESADAS EXTERNAS	NECESIDAD / EXPECTATIVA	RESPECTIVO SEGUIMIENTO
Proveedores / Contratistas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento de los requisitos establecidos y las condiciones pactadas en los procesos de contratación. ✓ Pagos oportunos ✓ Procesos administrativos ágiles y eficientes ✓ Establecimiento y mantenimiento de convenios claros. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluación de indicadores clave del desempeño según criterios de calidad ✓ Registros de cumplimiento administrativo y financiero ✓ Control y seguimiento de contratos.
Entidades Gubernamentales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desempeño del proceso ✓ Cumplimiento de los requisitos legales. ✓ Transparencia en la gestión institucional. ✓ Información actualizada y confiable sobre procesos y resultados. ✓ Coordinación efectiva en la ejecución de políticas públicas. ✓ Respuesta oportuna a solicitudes y órdenes gubernamentales. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Documentación oficial del proceso ✓ Publicación de informes de gestión accesibles públicamente ✓ Auditorías y evaluaciones gubernamentales. ✓ Indicadores de Gestión ✓ Informes de cumplimiento. ✓ Actas y seguimiento de compromisos ✓ Registro y seguimiento de comunicaciones y trámites realizados.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-01
	Dirección General de Planificación	Página:	26/50
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	10/03/2026

2.9. Documentos para la administración del SGIC

La UNACHI, mediante su Sistema de Gestión Integral de Calidad, mantiene documentados sus procesos para asegurar su eficaz planificación, funcionamiento y control, garantizando así que los servicios proporcionados cumplan con los requisitos especificados. Estos documentos específicos son fundamentales para la operación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión Integral de Calidad y se integran en su estructura documental.


Estos documentos son la base para estandarizar las operaciones en toda la institución. El propósito principal de estos documentos es servir como la fuente de información oficial del sistema, las cuales el personal debe seguir rigurosamente al momento de desarrollar sus actividades, procedimientos y procesos. Entre los documentos clave se encuentran:

- ✓ Política de Calidad
- ✓ Reglamento para la Gestión Integral de Calidad
- ✓ Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad.
- ✓ Manuales de Procedimientos para administrar el SGIC:



- ✓ Políticas Operativas
- ✓ Lineamientos
- ✓ Guías e Instructivos
- ✓ Formato y Formularios


Toda esta documentación que regula y administra el Sistema de Gestión Integral de Calidad es elaborada por la Dirección de Gestión y Calidad, garantizando el cumplimiento de las normas internas. La Dirección también asegura el control y la actualización de estos documentos, incluyendo la codificación, revisión, aprobación y la disponibilidad para todos los usuarios.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-01
	Dirección General de Planificación	Página:	27/50
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	10/03/2026

2.10. Fases del SGIC (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar)


El enfoque en procesos permite que se desarrolle la mejora continua en la institución, tomando como referente el Ciclo PHVA: planear, hacer, verificar y actuar; este ciclo es la base para el desarrollo del SGIC en la universidad, donde cada componente se describe de la siguiente manera:

- **Planear:** Es el cimiento de todo el ciclo de mejora. En este paso, se establecen la estrategia, las metas y las bases para un cambio exitoso. Se trata de determinar los objetivos que se quieren alcanzar, definir los procesos necesarios para lograrlos y recopilar toda la información relevante. Se utiliza la información del mapa de procesos del Sistema de Gestión Integral de Calidad (SGIC), incluyendo la política de calidad, los objetivos institucionales y los indicadores clave de los procesos.
- **Hacer:** Una vez que la etapa de planificación ha establecido los objetivos y procesos necesarios, la fase de "Hacer" es donde se ejecutan los planes. Este paso crucial implica poner a prueba los procesos conforme a los manuales de procedimientos y operarlos tal como han sido documentados, siguiendo las directrices generales establecidas en el manual del SGIC.
- **Verificar:** Después de la implementación, es crucial analizar los resultados para identificar oportunidades de mejora. Esta fase asegura que el Sistema de Gestión Integral de Calidad avanza hacia sus objetivos y que se detectan inconsistencias antes de que se conviertan en problemas mayores. El análisis se obtiene de las auditorías de calidad (internas y externas), puntos de control establecidos en los procedimientos, indicadores de procesos y la revisión del desempeño del SGIC.
- **Actuar:** Es la culminación del ciclo, donde se implementan las mejoras resultantes de la revisión y evaluación del desempeño. Su objetivo es asegurar que las prácticas exitosas se estandaricen y se conviertan en parte de la operación diaria, permitiendo así que la universidad no solo mantenga la calidad, sino que la eleve de manera constante. Esta fase implica el desarrollo, la comunicación de las acciones de mejora y la rendición de cuentas a las poblaciones de interés.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-01
	Dirección General de Planificación	Página:	28/50
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	10/03/2026

CICLO DE MEJORA DEL SGIC DE LA UNACHI



	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-01
	Dirección General de Planificación	Página:	29/50
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	10/03/2026

3. Enfoque a Procesos

La UNACHI ha estructurado su “Mapa de Proceso”, esquema que integra todos los procesos y su conjunto de actividades y recursos que transforman elementos de entrada en elementos de salida, aportando valor añadido para el cliente o usuario. El propósito de todo proceso es ofrecer al cliente/usuario un servicio correcto que cubra sus necesidades, que satisfaga sus expectativas, con el mayor grado de rendimiento en coste, servicio y calidad. Un procedimiento es la forma concreta de llevar a término un proceso, o una parte del mismo.

Los procesos y su interacción dentro del Sistema de Gestión Integral de Calidad se clasifican en cuatro categorías fundamentales: estratégicos, de evaluación, claves y de apoyo. Estos procesos se evalúan mediante unidades de medición que permiten estimar el rendimiento interno de cada unidad académica y administrativa, identificar oportunidades de mejora, detectar fallas y aplicar acciones correctivas. Las altas autoridades y responsables de las diferentes instancias académicas, administrativas, de investigación y extensión, son quienes definen los procesos internos que les competen, su caracterización, así como la interacción y secuencia entre ellos.

La Dirección de Gestión y Calidad establecerá los criterios y métodos necesarios para garantizar la eficacia en la operación y control de estos procesos. Asimismo, realizará el seguimiento, la medición y el análisis continuo, implementando las acciones requeridas para la mejora constante del sistema y la satisfacción del cliente.

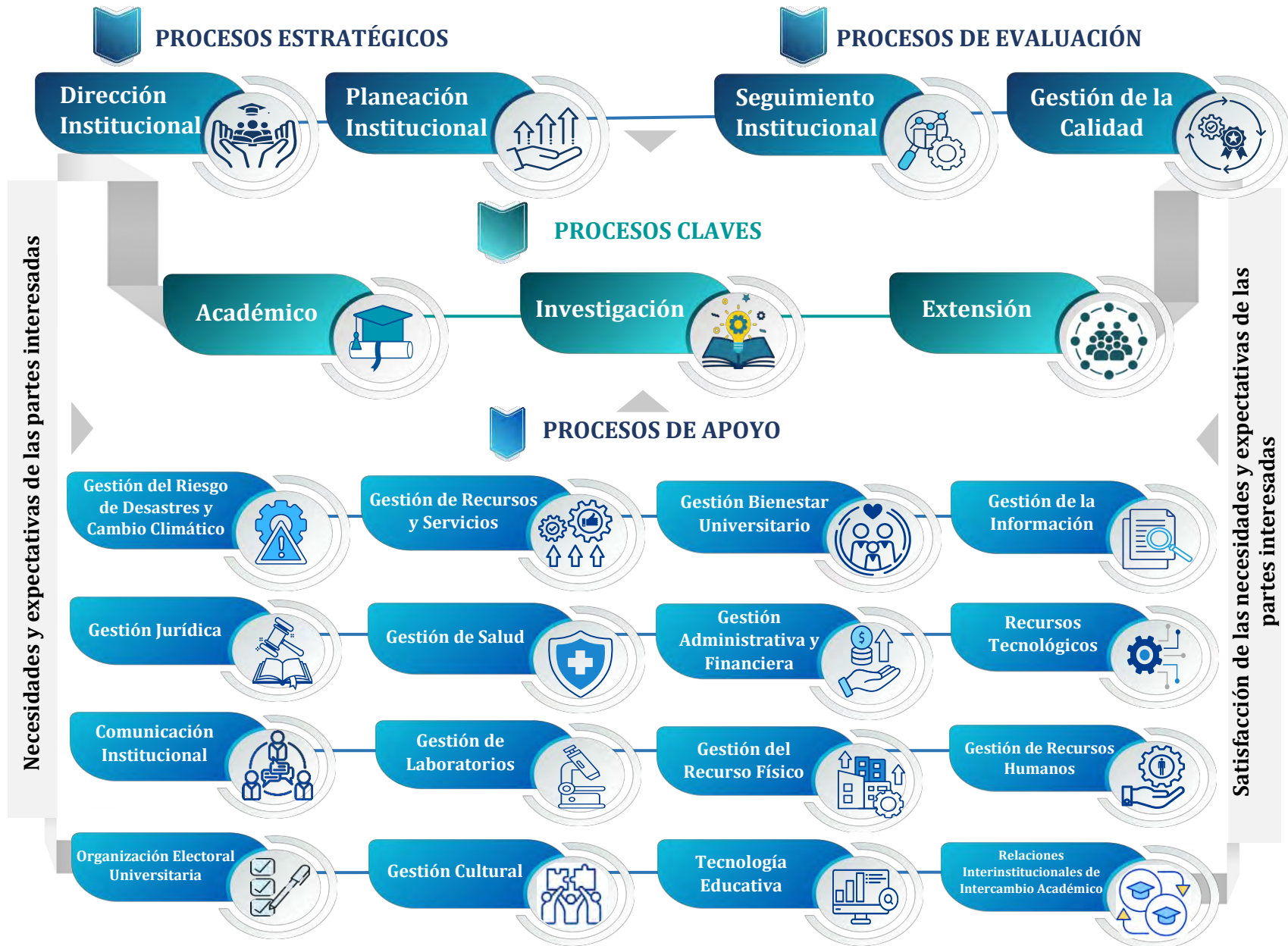
3.1. Mapa de Proceso


A continuación, se presenta el mapa de procesos de la UNACHI, un instrumento esencial para la gestión de la calidad. Este diagrama ilustra de manera clara y organizada los procesos que conforman la estructura operativa de la universidad, garantizando la eficiencia, la calidad y el cumplimiento de la misión institucional.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD


MAPA DE PROCESO



	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-01
	Dirección General de Planificación	Página:	31/50
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	10/03/2026


El mapa de procesos se compone de cuatro procesos importantes:

- **Procesos Estratégicos:** Son los procesos que establecen las directrices y la orientación general de la universidad. Se encargan de planificar, dirigir y controlar el cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales. También supervisan el desempeño de toda la organización para asegurar que se mantenga alineada con sus metas de calidad y de mejora continua.
- **Procesos de Evaluación:** Estos procesos tienen la función de revisar y verificar que los demás procesos (estratégicos, clave y de apoyo) estén cumpliendo con los estándares y criterios de calidad establecidos. Actúan como una garantía interna que identifica oportunidades de mejora, desarrolla auditorías y asegura la integración armónica de todo el SGIC. Estos procesos actúan como un guardián de la calidad y del correcto funcionamiento interno.
- **Procesos Claves:** Los procesos clave, también conocidos como procesos misionales, están directamente relacionados con la función principal y la razón de ser de la institución. Estos procesos incluyen, de forma primordial, las actividades de carácter académico (proceso de enseñanza y aprendizaje), de investigación y de extensión. Son los que transforman los insumos en resultados concretos, tales como la formación de profesionales, la generación de conocimiento y la interacción con el entorno social y productivo.
- ↪ **Procesos de Apoyo:** Son aquellos que facilitan y complementan el desarrollo de los demás procesos al proporcionar los recursos y medios, tanto tangibles como intangibles, necesarios para su ejecución. Además, incluyen actividades que contribuyen al logro de los objetivos y al desarrollo integral de la institución. Estos procesos son esenciales para el funcionamiento general de la universidad y para el cumplimiento de sus estándares de calidad y servicio. Sin el adecuado desempeño de los procesos de apoyo; los procesos clave y estratégicos no podrían llevarse a cabo eficazmente. Por tanto, son determinantes para alcanzar los objetivos enfocados en satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y usuarios.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-01
	Dirección General de Planificación	Página:	32/50
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	10/03/2026

Los procesos que lo componen se mencionan a continuación:

- ↳ Gestión de Recursos y Servicios
- ↳ Bienestar Universitario
- ↳ Gestión de la Información
- ↳ Gestión Jurídica
- ↳ Gestión de la Salud
- ↳ Gestión Administrativa y Financiera
- ↳ Recursos Tecnológicos
- ↳ Gestión de Laboratorios
- ↳ Tecnología Educativa
- ↳ Comunicación Institucional
- ↳ Gestión del Recurso Físico
- ↳ Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico
- ↳ Organización Electoral Universitaria
- ↳ Gestión Cultural
- ↳ Gestión de Recursos Humanos
- ↳ Gestión del Riesgo de Desastres y Cambio Climático

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-01
	Dirección General de Planificación	Página:	33/50
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	10/03/2026

4. Estructura Documental para la Gestión Integral de Calidad

La estructura documental para la gestión integral de calidad es la organización jerárquica de todos los documentos necesarios para asegurar la calidad en todas las áreas de la institución. Similar a lo que ocurre en otras entidades, dicho esquema ofrece un contexto para la elaboración, administración, supervisión y optimización de la documentación vinculada a la calidad de sus procedimientos. Incluye desde la documentación estratégica hasta los registros operativos.

La documentación que conforma el SGIC de la UNACHI se organiza y clasifica de manera jerárquica en una pirámide documental. Esta estructura está subordinada al *Marco Estratégico Institucional*, el cual, por su naturaleza, se encuentra por encima del SGIC. A pesar de que la documentación del SGIC tiene su propia jerarquía, opera bajo el paraguas de este marco superior, que define el rumbo de toda la universidad. A continuación, se detalla la composición de esta estructura, partiendo del nivel que define la estrategia institucional.

Nivel Estratégico Institucional:

Marco de Referencia Institucional:

- Leyes, Decretos, Resoluciones
- Estatuto y Reglamentos de la UNACHI
- Políticas y otros documentos rectores

Estructura documental del SGIC

Nivel 1: Documentos de alto nivel del SGIC

- Política de Calidad
- Reglamento para la Gestión Integral de Calidad
- Manual del SGIC

Nivel 2: Documentación de Procesos y Procedimientos

- Manuales de Procedimientos


Nivel 3. Documentación Operativa y de Apoyo a la Ejecución

- Políticas Operativas
- Lineamientos
- Guías
- Instructivos

Nivel 4. Documentación de Registros y Evidencia

- Formatos y Formularios



	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-01
	Dirección General de Planificación	Página:	34/50
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	10/03/2026

4.1. Nivel Estratégico Institucional

Se ubica en la cúspide de la estructura documental representando el marco de referencia superior y legal para toda la institución, al que el Sistema de Gestión Integral de Calidad (SGIC) debe estar sujeto. Los documentos en este nivel tienen la máxima autoridad y sirven como la brújula que guía la operación y la toma de decisiones en la Universidad Autónoma de Chiriquí (UNACHI). Su cumplimiento es de carácter obligatorio para toda la comunidad universitaria.

Este nivel incluye:


- ↪ Leyes, Decretos y Resoluciones nacionales
- ↪ El Estatuto y Reglamentos de la UNACHI.
- ↪ Políticas y otros documentos que definen los principios rectores de la universidad.

4.2. Documentación del Sistema de Gestión Integral de Calidad

- **Nivel 1: Documentación de alto nivel**

Estos documentos son el pilar fundamental de la gestión de calidad, la base para el funcionamiento y cumplimiento del sistema, estableciendo directrices, objetivos y normativas que guían todos los procesos y procedimientos operativos. Incluye documentos normativos que establecen el marco general del Sistema de Gestión Integral de Calidad, entre los cuales se encuentran:

- ↪ **La Política de Calidad:** Establece los principios y objetivos generales de la institución para asegurar la satisfacción de sus grupos de interés. Su propósito es respaldar la mejora continua de todos los procesos (académicos, administrativos, de investigación y de extensión). Esta política es definida, revisada y comunicada por la Alta Dirección para asegurar que sea comprendida y aplicada en toda la organización.
- ↪ **El 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 Integral de Calidad en la UNACHI.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-01
	Dirección General de Planificación	Página:	35/50
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	10/03/2026

↪ ***El Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad:*** Documento que establece y describe los estándares, procesos y objetivos relacionados al cumplimiento de los criterios de evaluación de la calidad. Es una herramienta fundamental para asegurar la calidad y excelencia en todas las actividades, promoviendo la mejora continua y satisfacción de todas las partes interesadas.


- **Nivel 2. Documentación de Procesos y Procedimientos:**

Comprende los manuales específicos que regirán la administración del SGIC. Estos manuales detallan los procesos y pautas para la correcta ejecución y control de actividades clave en la gestión integral de calidad. Los manuales específicos que conforman este nivel son:

↪ ***Manual de Procedimientos para la Información Documentada y Control de Cambios:*** Este manual establece los lineamientos y pasos específicos para la gestión, control, actualización, distribución y resguardo de toda la información documentada del SGIC. Asegura que los documentos estén actualizados, accesibles, controlados y se mantenga un historial de cambios riguroso que garantice la integridad y disponibilidad de la información para apoyar la operación y mejora continua de la institución.

↪ ***Manual de Procedimiento para Auditorías Internas:*** Describe el proceso para planificar, ejecutar, reportar y dar seguimiento a las auditorías internas del SGIC. Este manual establece las pautas para evaluar la conformidad y eficacia del SGIC, identificando oportunidades de mejora y asegurando el cumplimiento de las políticas, procedimientos y requisitos normativos.

↪ ***Manual de Procedimiento para Control de Salidas No conforme:*** Establece los pasos para identificar, registrar, evaluar y gestionar productos, servicios o procesos que no cumplen con los requisitos establecidos. Este documento asegura que cualquier desviación encontrada durante una auditoría sea atendida de manera oportuna, garantizando que las salidas no conformes sean controladas eficazmente.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-01
	Dirección General de Planificación	Página:	36/50
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	10/03/2026

En esencia, su propósito es prevenir que cualquier servicio, producto o proceso que no cumpla con los estándares de calidad sea utilizado o entregado a las personas interesadas.

↪ **Manual de Procedimiento de Acciones Correctivas:** Establece las directrices para la investigación, identificación de causas, planificación, implementación y seguimiento de acciones correctivas destinadas a eliminar las causas de no conformidades detectadas. Este manual promueve la prevención de recurrencias y mejora la eficacia del SGIC mediante la resolución efectiva de problemas.


↪ **Manual de Procedimiento para llevar a cabo las Revisiones de la Dirección:** Describe el proceso mediante el cual la alta dirección revisa periódicamente el desempeño y la adecuación del SGIC para asegurar su continua idoneidad, eficacia y alineación con los objetivos estratégicos institucionales. Esta revisión facilita la toma de decisiones informadas para la mejora continua del sistema.

- **Nivel 3. Documentación Operativa y de Apoyo a la Ejecución**

En este nivel se encuentran los documentos que facilitan la aplicación práctica de los procesos de calidad y que, además, sirven como soporte directo para la gestión y ejecución del SGIC. Incluye:

↪ **Políticas Operativas:** Son documentos que establecen las directrices, normas y compromisos generales para la operación diaria en áreas específicas del SGIC. Definen principios obligatorios que guían las decisiones y actividades, asegurando que todas las acciones estén alineadas con los objetivos y valores del sistema.

↪ **Lineamientos:** Documentos que establecen directrices o indicaciones específicas que orientan la implementación y aplicación de políticas, procedimientos y otros aspectos del Sistema de Gestión Integral de Calidad (SGIC). Los lineamientos facilitan la interpretación uniforme y adaptativa de normas en contextos concretos, asegurando que su desarrollo y gestión se realice conforme a estándares establecidos, promoviendo la coherencia, eficacia y calidad en la documentación y en los procesos del sistema. Ejemplo: Manuales institucionales.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-01
	Dirección General de Planificación	Página:	37/50
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	10/03/2026

↪ **Guías:** Documentos que proporcionan orientaciones, recomendaciones detalladas y mejores prácticas sobre un tema en particular para facilitar la comprensión y ejecución de procesos o actividades relacionados con el SGIC. Sirve como base para la creación de instructivos, formatos y formularios que facilitan el desarrollo de procesos relacionados. Su diseño tiene como objetivo principal orientar y simplificar la comprensión y ejecución de estos procesos, pudiendo incluir una secuencia de pasos lógicos para lograr objetivos específicos.


↪ **Instructivos:** Documentos que proporcionan instrucciones detalladas de cómo llevar a cabo procesos y actividades relacionadas con la calidad, así como documentos necesarios, herramientas o recursos requeridos, plazos, las responsabilidades de las partes involucradas, roles específicos y expectativas de desempeño.

- **Nivel 4. Documentación de Registros y Evidencia:**

Este nivel está integrado por documentos que recopilan información para el seguimiento, evaluación y mejora del sistema. Incluye:



↪ **Formato:** Es una plantilla prediseñada que opera como un documento preestablecido dentro del Sistema de Gestión Integrado de la Calidad (SGIC). Su propósito principal es facilitar la recopilación, el registro y la presentación ordenada de información. Al estandarizar la manera en que se gestionan los datos, los formatos aseguran la uniformidad y contribuyen directamente a la trazabilidad y consistencia en el seguimiento y control de todos los procesos del sistema.

↪ **Formulario:** Documento diseñado para la recopilación estructurada de información específica, que permite el seguimiento, evaluación y control de indicadores clave dentro del Sistema de Gestión Integral de Calidad. Los formularios cumplen una función esencial para identificar áreas de mejora y aplicar medidas correctivas, garantizando la calidad de los servicios ofrecidos.


	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-01
	Dirección General de Planificación	Página:	38/50
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	10/03/2026

4.3. Elementos obligatorios y opcionales según el tipo de documento

Tipo de Documento

 ELEMENTOS						
	POLÍTICA	MANUAL	PROCEDIMIENTO	INSTRUCTIVO	GUÍA	FORMULARIO
<i>Encabezado</i>	OP	OB	OB	OB	OB	OB
<i>Portada</i>	OB	OB	OB	OB	OB	N/A
<i>Índice</i>	OP	OB	OP	OB	OP	N/A
<i>Introducción</i>	OB	OB	OP	OB	OP	N/A
<i>Objetivo</i>	OB	OB	OB	OB	OB	OP
<i>Alcance</i>	OP	OB	OB	OB	OB	OP
<i>Referencias Normativas</i>	OB	OB	OB	OP	OB	OB
<i>Términos</i>	OP	OB	OB	OP	OP	N/A
<i>Responsables</i>	OB	OB	OB	OB	OB	OB
<i>Requisitos</i>	OP	OP	OB	OP	OP	OP
<i>Actividades</i>	OP	OP	OB	OB	OB	OP
<i>Descripción</i>	OB	OB	OB	OP	OP	OP
<i>Procedimiento</i>	N/A	OB	N/A	OP	OB	OP
<i>Flujograma</i>	N/A	N/A	OB	OP	OP	N/A
<i>Registros</i>	N/A	OP	N/A	N/A	N/A	N/A
<i>Control de Cambio</i>	OB	OB	OB	OB	OB	OB
<i>Anexos</i>	OP	OP	OP	OP	OP	N/A

Estado de los Elementos: OB para obligatorio, OP para opcional, N/A para no aplica.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-01
	Dirección General de Planificación	Página:	39/50
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	10/03/2026

4.4. Control de Documentos

Proceso que garantiza que la documentación del Sistema de Gestión Integral de Calidad esté actualizada, accesible, controlada para respaldar las operaciones universitarias y la mejora continua. Aspectos importantes del control de documentos para mantener la integridad, confidencialidad y la efectividad de los procesos de gestión de calidad:




4.4.1. Elementos del Control Documental

Los aspectos más importantes del control de documentos, que mantienen la integridad, confidencialidad y la efectividad de los procesos de gestión de calidad, son:

1. Identificación y Codificación:

Se asigna un código único a cada documento del SGIC para su identificación, facilitando su trazabilidad.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-01
	Dirección General de Planificación	Página:	40/50
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	10/03/2026

2. Revisión y Aprobación:

Los documentos son sometidos a un proceso minucioso de revisión, validación y autorización técnica de calidad por parte del personal competente.

3. Distribución y Accesibilidad:

Solo las versiones vigentes son publicadas y distribuidas a los usuarios para su consulta, garantizando que el personal siempre trabaje con la información más reciente.

4. Control de Cambios:


Todo cambio en la documentación debe seguir un procedimiento estricto para su solicitud, revisión y aprobación, asegurando que las modificaciones sean coherentes con los objetivos del SGIC.

5. Gestión de Documentos Obsoletos:

Se garantiza la correcta identificación y retiro de la circulación de cualquier documento que haya sido reemplazado por una versión más reciente. Los registros históricos se conservan para fines de referencia y auditoría, si es necesario.

6. Almacenamiento y Acceso: La documentación del SGIC se almacena en un repositorio digital centralizado para garantizar su seguridad, integridad y disponibilidad. El acceso está restringido a personal autorizado, y las versiones vigentes están siempre accesibles para su consulta.

7. Auditorías: El control documental es un punto clave en las auditorías internas y externas. Un sistema de control bien gestionado facilita la revisión y demostración del cumplimiento de los requisitos de calidad y normativos, lo que es esencial para la certificación y el mantenimiento del sistema.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-01
	Dirección General de Planificación	Página:	41/50
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	10/03/2026

8. Eficiencia Operativa: Un control de documentos eficaz reduce la duplicidad de esfuerzos, minimiza los errores causados por el uso de información obsoleta y optimiza los flujos de trabajo. Esto contribuye a una mayor eficiencia y productividad en las operaciones diarias de la universidad.


9. Transparencia y Rendición de Cuentas: Se promueve la transparencia en la gestión documental al garantizar que la información relevante del SGIC esté accesible para la comunidad universitaria. Esto facilita la rendición de cuentas sobre los procesos y resultados, promoviendo una cultura de mejora continua y confianza.

10. Cumplimiento Normativo: La UNACHI asegura que todos los documentos del SGIC cumplen con los estándares y regulaciones aplicables. Este compromiso con el cumplimiento normativo es fundamental para mantener la validez del SGIC ante organismos de acreditación y auditoría.

4.5. Control de 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.

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.


	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-01
	Dirección General de Planificación	Página:	42/50
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	10/03/2026

4.5.1. Aspectos fundamentales para el control de archivos

Algunos aspectos fundamentales del control de archivo se observan en el siguiente esquema:



- **Transparencia de procesos (o de la información):** Se refiere a la facilidad con la que la información del sistema puede ser consultada y auditada. Un sistema transparente asegura que los documentos sean accesibles para el personal autorizado, promoviendo la rendición de cuentas y la confianza en los procesos de la universidad.
- **Almacenamiento y Protección de la Información:** Este aspecto asegura que los documentos se guarden en un lugar seguro. Esto incluye la protección contra daños físicos (en el caso de documentos impresos) o la seguridad digital (a través de copias de seguridad, encriptación y acceso restringido). Es vital para garantizar la integridad y confidencialidad de la información.


	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-01
	Dirección General de Planificación	Página:	43/50
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	10/03/2026

- **Recuperación de datos (o de información):** Implica la capacidad de encontrar y obtener un documento o registro de manera rápida y eficiente cuando sea necesario. Un sistema de recuperación eficaz se basa en una buena organización, lo que es esencial para apoyar las operaciones diarias y las auditorías sin demoras.
- **Organización eficiente e identificación:** Se refiere a la estructura lógica que se utiliza para clasificar y ordenar los documentos. Esto incluye la asignación de códigos únicos, la categorización por temas o procesos, y el uso de un sistema de nomenclatura estandarizado. Una buena organización es la base para una recuperación rápida y evita la duplicación de información.
- **Reducción de riesgos:** Un control de archivos robusto minimiza los riesgos asociados con la pérdida de información, el uso de versiones obsoletas o la exposición de datos confidenciales. Al gestionar correctamente la documentación, la universidad reduce su vulnerabilidad y asegura el cumplimiento legal y normativo.

4.6. Aprobación de la documentación del SGIC

La Dirección de Gestión y Calidad es la unidad competente para el control y la supervisión de toda la documentación que forma parte del Sistema de Gestión Integral de Calidad. Esto incluye el ciclo de vida completo de los documentos, desde la aprobación inicial, la revisión, la modificación, la difusión y el archivo, hasta la identificación, conservación de registros, tratamiento de versiones obsoletas y su disponibilidad.

Para ello, la Dirección de Gestión y Calidad se encarga específicamente de la revisión (asegurando la conformidad con la plantilla y el formato estándar), la validación (verificando la trazabilidad del código, la fecha de aprobación y el número de versión) y la autorización técnica basada en criterios de calidad, proceso que certifica que el documento es técnicamente correcto y se alinea con los requisitos internos de la institución. Este proceso aplica a todos los manuales, procedimientos, guías, instructivos, formatos y formularios, garantizando que se adhieren a la normativa vigente. Es importante destacar que, a excepción de los manuales institucionales, esta documentación no requiere la aprobación de los órganos de gobierno de la universidad.


	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-01
	Dirección General de Planificación	Página:	44/50
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	10/03/2026

5. Liderazgo

5.1. Compromiso de la Alta Dirección

La alta dirección de la Universidad Autónoma de Chiriquí, ejerce un liderazgo y compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión Integral de Calidad, dirigiendo las acciones e iniciativas desde el nivel estratégico y operativo en la institución. Este compromiso conlleva lo siguiente:

- Demostrar un compromiso visible y activo con la calidad, respaldando iniciativas y proyectos relacionados con la mejora de procesos.
- Desarrollar y comunicar la política de la calidad institucional y los objetivos, procurando que éstos sean compatibles con el contexto y dirección estratégica de la institución.
- Garantizar el cumplimiento de los indicadores a través de la interacción de todos los procesos establecidos para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- Involucrar activamente a todos los miembros de la comunidad universitaria en los procesos de mejora de la calidad.
- Asignar y gestionar los recursos necesarios, ya sea financieros, humanos o tecnológicos para apoyar el desarrollo y mejora del Sistema de Gestión Integral de Calidad.
- Fomentar una cultura organizacional orientada a la calidad, donde la excelencia, la innovación y el compromiso con la mejora continua sean valores fundamentales compartidos en toda la universidad.
- Supervisar regularmente los avances hacia los objetivos de calidad establecidos, tomando medidas correctivas según sea necesario.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-01
	Dirección General de Planificación	Página:	45/50
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	10/03/2026

5.2. Enfoque a Clientes


El enfoque a cliente implica centrarse en las necesidades, expectativas y satisfacción de los principales clientes de la institución, adoptando para ello el compromiso de:

- Hacer de la satisfacción del cliente una prioridad en todas las actividades y decisiones de la universidad.
- Realizar investigación periódica para comprender las necesidades de los diferentes grupos de clientes y partes interesadas, mediante la aplicación de encuestas de satisfacción y análisis de retroalimentación.
- Adaptar los servicios educativos, académicos y de apoyo para satisfacer las necesidades individuales de los estudiantes con necesidades especiales.
- Mantener una comunicación clara y transparente, proporcionando información relevante sobre programas académicos, servicios estudiantiles, políticas y procedimientos, y respondiendo de manera oportuna a consultas e inquietudes.
- Utilizar la retroalimentación de los clientes para identificar áreas de mejora y medidas correctivas o preventivas para abordar las sugerencias recibidas.
- Establecer indicadores claves de desempeño relacionada con la satisfacción del cliente y evaluar el rendimiento de la universidad en este aspecto.

5.3. Política

5.3.1. Establecimiento de la Política de Calidad

Una política de calidad sólida proporciona un marco para guiar las acciones y decisiones de la universidad en busca de la excelencia académica; la alta dirección lidera el proceso de establecimiento de la política de calidad, lo revisa y aprueba. Una vez establecida la comunica a todos los miembros de la comunidad universitaria, asegurando su comprensión, implementación y empleando todos los recursos técnicos, económicos y humanos a su alcance, siempre dentro del estricto cumplimiento de los requisitos legales aplicables. La alta dirección declara la siguiente Política de la Calidad:

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-01
	Dirección General de Planificación	Página:	46/50
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	10/03/2026

POLÍTICA DE LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ

“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 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.” *(Aprobada en Consejo Académico No. 08-2024 del 31 de mayo de 2024 y ratificada en el Consejo General Universitario No. 03-2024 del 21 de junio de 2024).*


5.3.2. Comunicación de la Política de la Calidad

La Alta Dirección se asegura que la política de calidad:

- a) Esté disponible y se mantenga como información documentada en su página web.
- b) Se difunda mediante la distribución del Manual del Sistema Integral de Gestión de la Calidad de UNACHI.
- c) Se divulgue ampliamente a través de actividades y mecanismo de comunicación interna.

5.3.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La estructura organizacional de la UNACHI, incluyendo los roles, responsabilidades y autoridades, está formalmente definida en su organigrama general, en los organigramas específicos de cada unidad y en el Manual de Organización y Funciones. La alta dirección se asegura de que estas responsabilidades, esenciales para la operación y mejora del Sistema de Gestión Integral de Calidad (SGIC), sean asignadas, comunicadas y comprendidas en toda la organización.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-01
	Dirección General de Planificación	Página:	47/50
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	10/03/2026

6. Planificación del SGIC

La planificación del Sistema de Gestión Integral de Calidad implica establecer metas y acciones específicas que se llevarán a cabo en diferentes horizontes temporales para mejorar la calidad de la educación y los servicios ofrecidos por la institución.

6.1. Acciones para abordar la planificación

Algunas consideraciones de esta planificación implican lo siguiente:

A corto y mediano plazo:



1. Asignación de Recursos: Determinar los recursos necesarios financieros, humanos y tecnológicos para apoyar la implementación y mantenimientos del SGIC, asegurando que se asignen de manera adecuada y eficaz.



2. Implementación de Planes y Programas: Lanzar planes y programas para abordar áreas de mejora identificadas que tienen un impacto significativo en la calidad de los servicios.



3. Capacitación: Proporcionar capacitación y desarrollo profesional continuo en habilidades clave de gestión de calidad, liderazgo, servicio al cliente y mejora de procesos.




4. Monitoreo de Desempeño: Definir indicadores de desempeño clave que puedan ser monitoreados y evaluados en un plazo prudente para medir el progreso hacia las metas establecidas.

A largo plazo:



- **Inversiones:** Planificar y llevar a cabo inversiones significativas en infraestructura, tecnología, personal y otros recursos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-01
	Dirección General de Planificación	Página:	48/50
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	10/03/2026

6.2. Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

6.2.1. Criterios para el establecimiento de los objetivos de la calidad

Los objetivos del Sistema de Gestión Integral de Calidad se planifican, implementan y controlan, al igual que cualquier cambio que se realice a sus políticas, alcance y procedimiento. Para ser efectivos, los objetivos deben cumplir las siguientes condiciones:



Estar alineados con la política de calidad de la institución



Ser medibles y cuantificables para permitir su seguimiento y evaluación.



Contribuir a la satisfacción de estudiantes, personal y otros beneficiarios.



Ser objeto de seguimiento y comunicación continua.



Actualizarse según sea necesario para mantener su relevancia




Mantenerse como información documentada.



Mantener continuamente la eficacia del Sistema de Gestión Integral de Calidad.




Analizar los resultados del servicio e implementar acciones que aseguren una mejora constante.


	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-01
	Dirección General de Planificación	Página:	49/50
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	10/03/2026

6.2.2 Objetivos de Calidad Institucional

Los siguientes objetivos de calidad se han establecido para orientar el Sistema de Gestión Integral de Calidad (SGIC) de la UNACHI. Estos objetivos están directamente alineados con los ejes del Plan Estratégico Institucional 2023-2028, asegurando que cada acción del SGIC contribuya de manera medible y significativa al logro de las metas estratégicas de la universidad.

Objetivos de Calidad alineados con el Plan Estratégico Institucional 2023-2028

Eje Estratégico		
	Objetivo Estratégico (PEI)	Objetivo de Calidad (SGIC)
Docencia	Fortalecer y modernizar los planes de estudio y procesos de enseñanza-aprendizaje.	Optimizar la calidad de los procesos académicos para la formación de profesionales competentes.
Estudiantil	Ofrecer las condiciones necesarias para asegurar el progreso y desarrollo académico de los estudiantes.	Mejorar la satisfacción estudiantil con los servicios y programas de apoyo académico y administrativo.
Investigación	Fortalecer la actividad de investigación para el desarrollo de productos científicos y tecnológicos con impacto.	Incrementar la producción científica y de innovación de la universidad.
Extensión y Vinculación	Fortalecer la vinculación de la UNACHI con los sectores productivos y sociales del país.	Mejorar la calidad y el impacto de los proyectos de extensión y vinculación con la comunidad.
Gestión Institucional	Fortalecer la calidad de la gestión administrativa con el uso eficiente de los recursos.	Optimizar la eficiencia de los procesos administrativos y el uso de los recursos institucionales.

	Universidad Autónoma de Chiriquí	Código:	SGIC-M-01
	Dirección General de Planificación	Página:	50/50
	Dirección de Gestión y Calidad	Versión:	1.0
	Manual del Sistema de Gestión Integral de Calidad	Vigente a partir de:	10/03/2026

6.3. Planificación de los cambios

Los cambios en el Sistema de Gestión Integral de Calidad (SGIC) deben ser aprobados por la alta dirección. Una vez que se identifica la necesidad de un cambio, este debe ser ejecutado de forma planificada. Para gestionar estos cambios de manera efectiva, la alta dirección debe considerar los siguientes aspectos:

- ↪ El propósito de los cambios y sus posibles consecuencias en el sistema.
- ↪ La integridad del SGIC para asegurar que no se vean comprometidos sus objetivos.
- ↪ La disponibilidad y asignación de recursos (humanos, financieros y tecnológicos) para la implementación.
- ↪ La revisión de responsabilidades y autoridades necesarias para ejecutar los cambios.
- ↪ La preparación de proveedores externos para apoyar la implementación, si es necesario.

UNACHI

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

www.unachi.ac.pa
dirgestionycalidad@unachi.ac.pa
Tel. 730 - 5300 Ext. 1406

Diseño: Dirección de Relaciones Públicas