



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

MANUAL DE CALIDAD

Código: **SGC-M-01**

Página: 1 de 53

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

SGC-M-01

MANUAL DE CALIDAD

Elaborado por:

Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers

Revisado por:

Representante de la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Aprobado por:

ORIGINAL FIRMADO

ORIGINAL FIRMADO

ORIGINAL FIRMADO

Fecha: 10-julio-2015

Fecha: 17-julio-2015

Fecha: 20-julio-2015

Documento Válido durante el día 27-jul-15 La impresión de este documento se convierte en una copia NO CONTROLADA



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 2 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:
Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers
Revisado por:
Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada
Aprobado por:

INFORMACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ.	6
1. Introducción	6
2. Antecedentes de la Universidad Marítima Internacional de Panamá	6
3. Planeación estratégica	8
3.1. Visión de la Universidad Marítima Internacional de Panamá	8
3.2. Misión de la Universidad Marítima Internacional de Panamá	9
Ofrecer a la sociedad profesionales altamente calificados, mediante la innovación e investigación; promoviendo la competitividad y el desarrollo del sector marítimo, en el marco de los valores humanos y de responsabilidad social.	9
3.3. Ejes Estratégicos:	9
3.4. Valores Institucionales	9
0.5. Política de Salud y Seguridad Ocupacional y Protección	11
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL SGC	12
1.1. OBJETO	12
1.2. Campo de aplicación	12
1.3. Exclusiones	13
2. REFERENCIAS NORMATIVAS	13
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	15
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)	18
4.1. Requisitos Generales	18



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 3 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:
Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers
Revisado por:
Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada
Aprobado por:

Para cada proceso identificado en el Mapa de Procesos, se han elaborado manuales, procedimientos, documentos, guías e instructivos de trabajo, entre otros; los cuales aseguran que las distintas actividades se ejecuten siempre bajo parámetros preestablecidos. En estos hemos identificado:

4.2.1	Generalidades	23
3.	Control de los Documentos	24
4.	Control de los Registros	26
2.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	26
1.	Compromiso de la Dirección	27
2.	Enfoque al Cliente	28
4.	Planificación	30
4.1.	Objetivos de la Calidad	30
4.2.	Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	30
5.	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	31
5.1.	Responsabilidad y Autoridad	32
5.2.	Representante de la Dirección	32
El Rector de la UMIP, nombra al Representante de la Dirección quien funge como Jefe de Gestión Institucional, quien está encargado del Sistema de Gestión de la Calidad, y tiene como responsabilidades y atribuciones, asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos y se cumplan con los procedimientos del sistema en todos los niveles de la UMIP, informar al Rector de la UMIP del desempeño del sistema y de cualquier necesidad de mejora y asegurar que se promueva la toma de conciencia sobre los requisitos del servicio y las expectativas de los clientes para contribuir a satisfacerlas.		32
5.3.	Comunicación Interna	33
6.	Revisión por la Dirección	33
6.1.	Generalidades	33
6.2.	Información de entrada para la revisión	34
6.3.	Resultados de la Medición	35
6.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	35
1.	Provisión de los Recursos	35
2.	Recursos Humanos	36



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 4 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:
Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers
Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Revisado por:

Aprobado por:

2.1.	Generalidades	36
2.2.	Competencia, formación y toma de conciencia	37
2.3.	Infraestructura	37
2.4.	Ambiente de Trabajo	38
2.	REALIZACIÓN DEL SERVICIO	38
2.1.	Planificación de la realización del servicio	39
2.2.	Procesos relacionados con los clientes	39
2.2.1.	Determinación de los requisitos	39
2.2.2.	Revisión de los requisitos	40
2.2.3.	Comunicación con los clientes	40
2.3.	Diseño y desarrollo	41
2.3.1.	Planificación del Diseño y Desarrollo	41
2.3.2.	Elementos de entrada para el Diseño y Desarrollo	42
2.3.3.	Resultados del Diseño y Desarrollo	42
2.3.4.	Revisión del Diseño y Desarrollo	43
2.3.5.	Verificación del Diseño y Desarrollo	43
2.3.6.	Validación del Diseño y Desarrollo	43
2.3.7.	Control de Cambios del Diseño y Desarrollo	44
2.4.	Compras	44
2.4.1.	Proceso de compras	44
2.4.2.	Información de las compras	45
2.4.3.	Verificación de los productos comprados	45
2.5.	Prestación del Servicio	46
2.5.1.	Control de la Prestación del Servicio	46
2.5.2.	Validación de los procesos de suministro del servicio	46
2.5.3.	Identificación y Trazabilidad	46
2.5.4.	Propiedad del Cliente	47
2.5.5.	Preservación de los componentes utilizados en el servicio de capacitación.	47
2.6.	Control de Dispositivos de Medición y Seguimiento	48
8.	Medición, Análisis y Mejora	48
8.1.	Generalidades	49



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 5 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:
Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers
Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Revisado por:

Aprobado por:

8.2. Medición y Seguimiento	49
8.2.1. Satisfacción del Cliente	49
8.2.2. Auditoría Interna	50
8.2.3. Medición y Seguimiento de Procesos	50
8.2.4. Medición y Seguimiento del Servicio	51
8.3. Control de Servicio No conforme	51
8.4. Análisis de Datos	51
8.5. Mejora	52
8.5.1. Mejora Continua	52
8.5.2. Acciones Correctivas / Preventivas	53



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 6 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:

Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers

Revisado por:

Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Aprobado por:

Información General de la Universidad Marítima Internacional de Panamá.

1. Introducción

Este Manual contiene información acerca del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Marítima Internacional de Panamá (UMIP), su planeación estratégica, la cual incluye visión, misión, políticas, objetivos y valores. Además se presentan las actividades relacionadas con los procesos que afecten la prestación del servicio de capacitación y las actividades de investigación, extensión, emprendimiento y consultorías, en las áreas marítimo-portuarias y marino-costeras.

2. Antecedentes de la Universidad Marítima Internacional de Panamá

La Universidad Marítima Internacional de Panamá (UMIP), es una universidad oficial de la República de Panamá, creada el 01 de diciembre del 2005, mediante Ley No. 40. Cuenta con autonomía, personería jurídica y patrimonio propio, con derecho para administrarlo, y con facultad para organizar sus planes y programas de estudio, a través de la docencia, la investigación y la extensión, en las disciplinas marítimas y en el desarrollo tecnológico de la comunidad marítima nacional, regional e internacional.

Las raíces de la UMIP se remontan al año 1925, cuando a través de la Ley Número 8, un grupo de profesionales relacionados con el sector marítimo, anuentes a las oportunidades de empleo que



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 7 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:

Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers

Revisado por:

Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Aprobado por:

traería consigo la creación del Registro Naviero panameño, decide inaugurar la primera escuela de marinería de Panamá. Esta sirvió para que se abriera el abanico de ideas e iniciativas tendientes a organizar un centro de formación marítima cónsona con las existencias del sector en la época, sin embargo, en ese momento no se logró.

En el año 2005, previendo que la industria marítima exigía mano de obra profesional en distintas áreas, diferentes a las carreras náuticas, un grupo de profesionales del sector promueve la creación de la UMIP. Se presenta proyecto de Ley, aprobado por Consejo de Gabinete, la Asamblea Legislativa de la época lo aprueba, y luego el Presidente Martín Torrijos sanciona la Ley.

Por la Ley 40, aprobada el 1 de diciembre del 2005, y promulgada el 5 de diciembre del mismo año, se crea la UMIP como una institución oficial de la República de Panamá, con autonomía, personería jurídica y patrimonio propio, con derecho para administrarlo y con facultad para organizar sus planes y programas de estudio, a través de la docencia, la investigación y la extensión, en las disciplinas marítimas y en el desarrollo tecnológico de la comunidad marítima nacional, regional e internacional.

Posteriormente, se aprueba la Ley 81 del 8 de noviembre de 2012, la cual reemplaza la Ley 40, y cita en su artículo 6: "La UMIP garantizará el establecimiento de un sistema de gestión de calidad, que incluya las normas, manuales, sistemas y procesos de mejora continua, que le permitan su acreditación a nivel nacional e internacional, de conformidad con los convenios internacionales aprobados por ley".



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 8 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:

Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers

Revisado por:

Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Aprobado por:

El Estatuto Orgánico del 25 de julio de 2013, en su Capítulo IV Del Sistema de Gestión de la Calidad, en su artículo 15 cita: “La Universidad Marítima Internacional de Panamá establece, documenta, implementa y mantiene al día un Sistema de Gestión de la Calidad, adscrito a la rectoría, que incorpora la mejora continua de sus procesos en lo referente a su eficacia, de acuerdo con los requisitos establecidos en las normas o estándares internacionales y en concordancia con las legislaciones nacionales, las reglas convenios internacionales aplicables relacionadas con la industria marítimo-portuaria, marino-costera y afines.

3. Planeación estratégica

3.1. Visión de la Universidad Marítima Internacional de Panamá

Fortalecemos continuamente los procesos académicos, de investigación y extensión; con un personal idóneo y comprometido, mejorando la eficiencia y eficacia de nuestras operaciones, superando las expectativas de nuestros clientes y propiciando una estrecha relación con el sector marítimo.



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 9 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:

Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers

Revisado por:

Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Aprobado por:

3.2. Misión de la Universidad Marítima Internacional de Panamá

Ofrecer a la sociedad profesionales altamente calificados, mediante la innovación e investigación; promoviendo la competitividad y el desarrollo del sector marítimo, en el marco de los valores humanos y de responsabilidad social.

3.3. Ejes Estratégicos:

Eje Estratégico No. 1: Investigación, Innovación y Aprendizaje,

Eje Estratégico No. 2: Gestión de Procesos y Mejora Continúa

Eje Estratégico No. 3: Docencia

Eje Estratégico No. 4: Clientes

3.4. Valores Institucionales

- Responsabilidad
- Tolerancia
- Respeto
- Compromiso



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 10 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:

Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers

Revisado por:

Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Aprobado por:

- Liderazgo
- Honestidad
- Profesionalismo

0.4. Política de Alcohol y Drogas

Es política de la Universidad Marítima Internacional de Panamá el proporcionar un ambiente libre de drogas de uso ilegal y del abuso en el consumo de alcohol para el personal docente, administrativo y estudiantil.

Se **PROHÍBE** el uso, posesión o venta de sustancias prohibidas en las instalaciones o predios de la UMIP.

La violación de la presente política por parte de cualquier personal docente, administrativo, estudiantil o proveedor estará sujeto a lo establecido en el reglamento interno y disposiciones de la legislación aplicable.

Son consideradas sustancias prohibidas las siguientes:

- Cualquier sustancia, que una persona no deba vender, poseer, usar o distribuir conforme a la Legislación aplicable.
- Cualquier tipo de bebida alcohólica.



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 11 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:

Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers

Revisado por:

Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Aprobado por:

- Cualquier tipo de droga cuyo uso sea ilegal, por ejemplo: marihuana, cocaína, opio, anfetaminas, metanfitaminas, entre otras.

Dentro del sistema de gestión de la calidad de UMIP contamos con los procedimientos CAI-P-09 “APLICACIÓN DE PRUEBAS DE ANTIDOPING” y CAI-P-11 “APLICACIÓN DE PRUEBAS DE ANTIDOPING A FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS Y DOCENTES”, los cuales establecen los pasos para realizar de manera aleatoria pruebas de laboratorio con la finalidad de detectar si alguien dentro de la institución ha incumplido esta política y poder aplicar así los correctivos y tratamientos necesarios.

0.5. Política de Salud y Seguridad Ocupacional y Protección

Es política de la Universidad Marítima Internacional de Panamá el proporcionar y mantener un ambiente laboral seguro, al personal docente, administrativo y estudiantil.

La UMIP se asegura de proveer el apoyo y los recursos necesarios al personal docente y administrativo para que asuman su responsabilidad con respecto a los riesgos de salud y seguridad ocupacional.

La UMIP reconoce que los peligros pueden proporcionar riesgos físicos y psicológicos, los cuales pueden provenir del ambiente de trabajo, el equipo o la interacción con la gente. En ese sentido el personal docente, administrativo y estudiantil promoverá y participará en la identificación de



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 12 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:

Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers

Revisado por:

Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Aprobado por:

situaciones peligrosas para minimizar el riesgo en instalaciones o predios de la UMIP, a través de comités de salud, seguridad e higiene en el trabajo y velará por el cumplimiento de las normativas nacionales en el tema de salud y seguridad ocupacional.

De igual forma en la UMIP tomamos en cuenta las medidas preventivas y de protección necesarias en casos de emergencia y primeros auxilios, de manera que logremos reducir los riesgos o consecuencias provocados por estas situaciones.

1. Objeto y Campo de aplicación del SGC

1.1. Objeto

Describir la política de calidad, los objetivos, procesos y procedimientos para cumplir con las responsabilidades y lineamientos generales, en los cuales se apoya el SGC de la UMIP.

1.2. Campo de aplicación

La UMIP desarrolla procesos académicos, de investigación, innovación, extensión y de emprendimiento relacionados con el Sector Marítimo; al igual que el desarrollo de programas técnicos que satisfacen las regulaciones del Convenio STCW y sus enmiendas.



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 13 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:

Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers

Revisado por:

Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Aprobado por:

1.3. Exclusiones

La cláusula 7.5.2 Validación de los procesos de suministro del servicio no aplica al SGC de la UMIP por lo que representa una exclusión.

2. Referencias Normativas

El SGC de la Universidad Marítima Internacional de Panamá utiliza como referencia:

A. Leyes Generales:

- Constitución Política de la República de Panamá.
- Ley 36 de 2 de diciembre de 2104, que dicta el Presupuesto General del Estado para la vigencia fiscal de 2015.
- Ley No. 62 del 20 de agosto de 2008, que instituye Carrera Administrativa Universitaria en las universidades oficiales, con exclusión de la Universidad de Panamá.
- Ley 6 del 22 de enero de 2006, que dicta normas para la transparencia en la gestión pública, establece la acción de Habeas Data y otras disposiciones.
- Ley No. 22 de 27 junio de 2006, que regula la Contratación Pública y dicta otra disposición y sus modificaciones.
- Ley No. 52 de 28 de junio de 2015, que crea el Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación para el mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria y deroga la ley No. 30 del 20 de julio de 2006.
- Ley 38 de 31 de julio de 2000, que dicta el Procedimiento Administrativo General.



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 14 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:

Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers

Revisado por:

Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Aprobado por:

B. **Leyes UMIP:**

- Ley No. 81 de 8 de noviembre de 2012, por la cual se crea la Universidad Marítima Internacional de Panamá. (*modifica Ley 40 del 1 de diciembre de 2005*).

C. **Estatuto Orgánico:** Resolución de Consejo Orgánico Superior No. 002-13 de 25 de julio de 2013, por el cual el Consejo Superior ratifica las modificaciones realizadas al Estatuto Orgánico de la Universidad Marítima Internacional de Panamá para adecuarlo a la Ley N0. 81 de 8 de noviembre de 2012.

D. **Reglamentos Internos:**

- Académico: Resolución de Consejo Académico No.037-11 de 28 de junio de 2011, por la cual el consejo académico aprueba modificaciones al reglamento académico.
- VIPE: Resolución de Consejo Académico No.014-10 de 9 de marzo de 2010, que aprueba el Reglamento de VIPE.
- Liderazgo: Resolución de Consejo Académico No.097-10 de 24 de diciembre de 2010, la cual se emite el Reglamento de Liderazgo.
- Carrera Administrativa Universitaria: Resolución de Consejo Administrativo No. 019-12 de 31 de agosto de 2012, se aprueba el reglamento que desarrollo la Ley 62de 20 de agosto de 2008 y establece la Carrera Administrativa en la Universidad Marítima Internacional de Panamá.

E. **Convenios, Normas y otras Regulaciones:**



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 15 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:

Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers

Revisado por:

Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Aprobado por:

- Convenio de Formación, Titulación y Guardia de la Gente de Mar STCW y sus enmiendas.
- Cursos Modelos OMI
- Regulaciones marítimas nacionales e Internacionales
- Manuales y Reglamentos Internos
- Norma ISO 9001:2008
- Norma ISO 9000:2005.

3. Términos y Definiciones

El SGC de la UMIP utiliza las definiciones y la terminología establecida en la Norma ISO 9000: Fundamentos y Vocabulario. Asimismo en el Estatuto Orgánico, Manuales y Reglamentos Internos, y de igual forma en la sección 3 de cada procedimiento se definen los términos aplicables a los procesos de la UMIP.

Los términos y definiciones que son aplicables específicamente al Manual de Calidad de la UMIP, son los siguientes:

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una **no conformidad** (3.6.2) detectada u otra situación no deseable.

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una **no conformidad** (3.6.2) potencial u otra situación potencialmente no deseable.

Ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones de seguridad, orden y limpieza que favorecen la realización del trabajo.



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 16 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:	
Oficina de Calidad Universitaria	Revisado por:
Angie Echevers	
Representante por la Dirección	Aprobado por:
Ing. Fernanda Billard	
Rectora Encargada	

Auditorías Internas: Revisión e informe dado por los auditores de la Institución que de manera periódica llevan a cabo con la finalidad de mejorar continuamente la eficiencia del SGC.

Cliente: Organización o persona que recibe un producto o servicio.

Competencia: Aptitud demostrada para aplicar los conocimientos, con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

Conformidad: Cumplimiento con los requisitos de los procesos de las áreas involucradas en el alcance y con la documentación del SGC.

Dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan desde el más alto nivel jerárquico una organización.

Diseño: Actividad mediante la cual se elaboran los diferentes cursos y programas académicos que se imparten en la UMIP.

Documento: Información y su medio de soporte.

Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Evaluación del desempeño: Medición objetiva de la gestión de cada uno de los colaboradores de la UMIP.

Evidencia objetiva: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

Formularios: Documentos de apoyo y control para la realización de las actividades.

Indicadores de desempeño: Metas relacionadas con el servicio al cliente, establecidas por las diferentes unidades administrativas, estas deben ser establecidas por los encargados de las diferentes áreas.



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 17 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:

Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers

Revisado por:

Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Aprobado por:

Información: Datos que poseen significado.

Infraestructura: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

Manual de Calidad: Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.

Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

No conformidad: Incumplimiento de los requisitos.

Objetivos de la calidad: Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

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

Política de calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso, el cual puede estar documentado (procedimiento escrito) o no estarlo.

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

Productividad: Relación entre la eficacia y la eficiencia.

Rector: Administrador superior de la UMIP.



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 18 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:

Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers

Revisado por:

Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Aprobado por:

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar los objetivos establecidos.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Servicio: Funciones propias de la entidad realizadas conforme a procesos.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad, sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de de todo aquello que está bajo consideración.

Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

UMIP: Universidad Marítima Internacional de Panamá.

4. Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)

4.1. Requisitos Generales

La UMIP establece, documenta, implementa y mantiene al día un sistema de gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, que incorpora controles y mejora continuamente su eficiencia de acuerdo a los requisitos de la Norma y reglamentaciones vigentes aplicables.



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 19 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:

Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers

Revisado por:

Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Aprobado por:

La Ley 81 del 8 de noviembre de 2012, que reemplaza la Ley 40, en su artículo 6 cita: “La UMIP garantizará el establecimiento de un sistema de gestión de calidad, que incluya las normas, manuales, sistemas y procesos de mejora continua, que le permitan su acreditación a nivel nacional e internacional, de conformidad con los convenios internacionales aprobados por ley.

El Estatuto Orgánico del 25 de julio de 2013, en su Capítulo IV Del Sistema de Gestión de la Calidad, en su artículo 15 cita: “La Universidad Marítima Internacional de Panamá establece, documenta, implementa y mantiene al día un Sistema de Gestión de la Calidad, adscrito a la rectoría, que incorpora la mejora continua de sus procesos en lo referente a su eficacia, de acuerdo con los requisitos establecidos en las normas o estándares internacionales y en concordancia con las legislaciones nacionales, las reglas convenios internacionales aplicables relacionadas con la industria marítimo-portuaria, marino-costera y afines.

El Rector y los responsables de las diferentes unidades administrativas y académicas de la UMIP determinan los procesos, la interacción y secuencia de estos; determina los criterios y los métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos son eficaces; asegura la disponibilidad de los recursos, el seguimiento, medición (cuando sea aplicable) y análisis, así como las acciones necesarias para las mejoras continuas del sistema y la satisfacción del cliente.

La UMIP ha clasificado sus procesos como: estratégicos, claves y de apoyo.



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 20 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:

Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers

Revisado por:

Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Aprobado por:

- **Los procesos estratégicos** son los que proporcionan las directrices, orientados en la visión y misión de la Universidad entre las que se encuentran: la planificación estratégica institucional, revisión por la Dirección y la medición, análisis y mejora del SGC.
- **Los procesos claves** son los principales de la Universidad, los cuales son la Gestión Académica y la Gestión de la Enseñanza.

El proceso de Gestión Académica incluye, entre otras, las actividades relacionadas con:

- Inscripción
- Admisión.
- Evaluaciones médicas
- Matrícula.
- Examen de ubicación de Inglés
- Vacunación
- Aplicación de pruebas antidoping
- Baja Médica
- Atención Psicológica
- Exit Exam
- Certificación de Documentos.
- Emisión de Créditos.
- Expedición de Títulos y Certificados.



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 21 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:

Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers

Revisado por:

Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Aprobado por:

El proceso de Gestión de la Enseñanza incluye las actividades relacionadas con:

- Elaboración, actualización, aprobación y revisión de cursos, planes de estudios y programas de pregrado o postgrado.
- Planificación, desarrollo, seguimiento y evaluación de la enseñanza.
- Formación de líderes con un sólido sistema de valores y el desarrollo de competencias humanas y profesionales para desarrollarse exitosamente, a través de la Escuela de Liderazgo.
- Visita a los simuladores

Los cursos, planes de estudios y programas académicos de pregrado o postgrado son aprobados y/o modificados por el Consejo Académico.

La Escuela de Liderazgo tiene como objetivo principal recrear la vida en el mar tanto como se pueda y se rige por el Sistema de Liderazgo, de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Reglamento de Liderazgo.

Las decisiones a lo interno de la Escuela de Liderazgo, son tomadas por el Comité de Liderazgo.

- **Los procesos de apoyo** son los que facilitan y complementan los procesos claves. En el SGC estos procesos pueden ser, pero no se limitan a: Gestión del Talento Humano, Gestión Financiera, Gestión de Compras, Gestión de Mantenimiento, Gestión de Comunicación y Mercadeo, y Desarrollo de Tecnología.



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 22 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:

Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers

Revisado por:

Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Aprobado por:

La interacción de las actividades de los procesos estratégicos, claves y de apoyo se muestran en el Mapa de Proceso.

MAPA DE PROCESOS DE LA UMIP



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 23 de 53

MANUAL DE CALIDAD

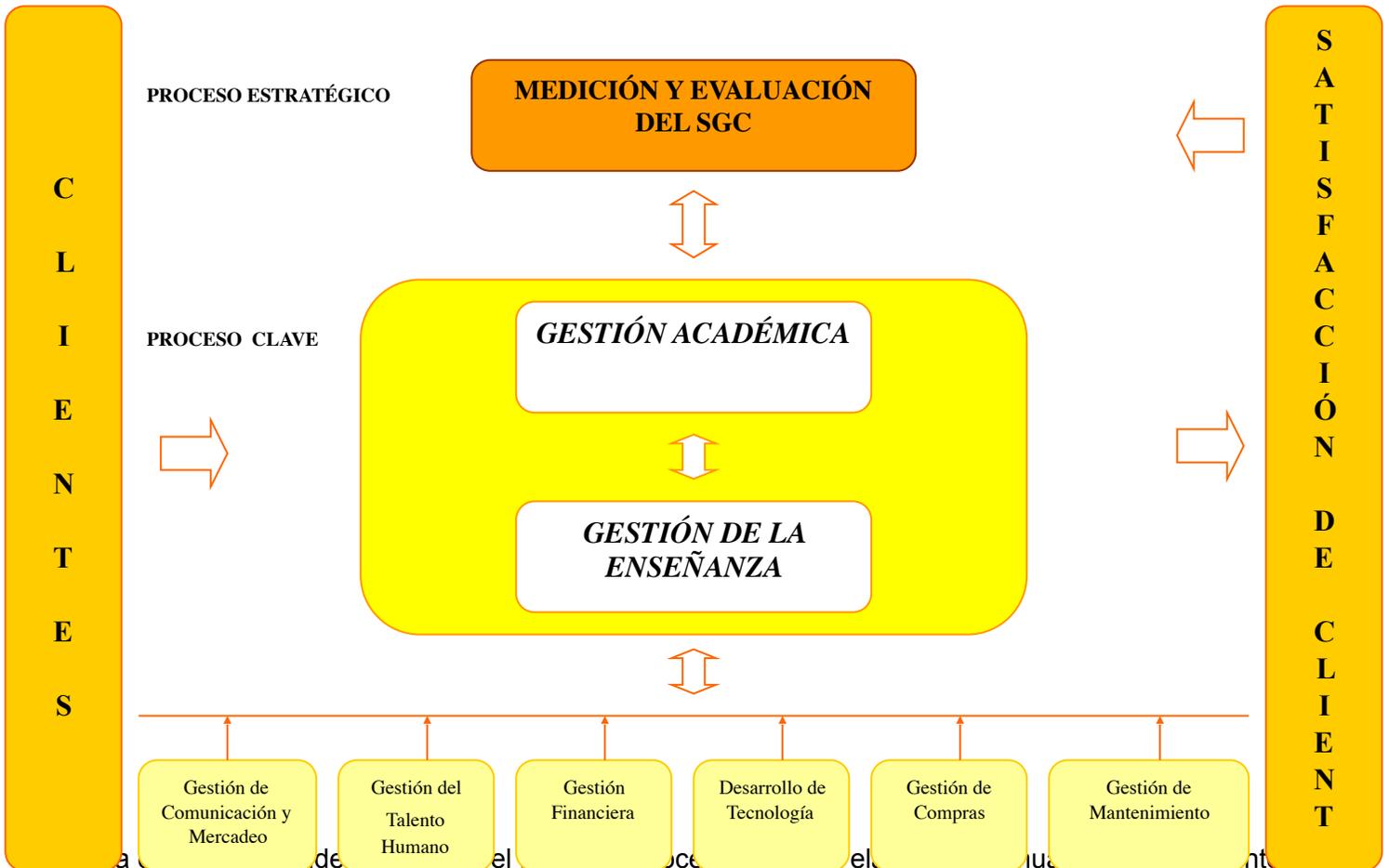
Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:
Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers
Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Revisado por:

Aprobado por:



documentos, guías e instructivos de trabajo, entre otros; los cuales aseguran que las distintas actividades se ejecuten siempre bajo parámetros preestablecidos. En estos hemos identificado:

- ✓ El objetivo y alcance de cada proceso,



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 24 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:

Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers

Revisado por:

Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Aprobado por:

- ✓ Entradas y salidas,
- ✓ Responsables y participantes,
- ✓ Requisitos (normativos, del cliente y legales),
- ✓ Descripción del proceso,
- ✓ Control de registros, reportes y formularios de cada procedimiento.

4.2 Requisitos de la Documentación

4.2.1 Generalidades

Se establece y mantiene un SGC documentado que cumple con los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2008 en concordancia con la Política de la Calidad establecida en este Manual.

La "LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS Y FORMULARIOS DEL SGC" F-01 contiene la identificación, denominación e información de actualización de todos los documentos del SGC de la UMIP y de los documentos de origen externo, los cuales incluyen:

- Material técnico y de referencia.
- Los requisitos de formación establecidos en el convenio STCW y sus enmiendas.
- Documentos de la Organización Marítima Internacional (OMI) requerido.
- Legislaciones y regulaciones aplicables.



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 25 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:

Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers

Revisado por:

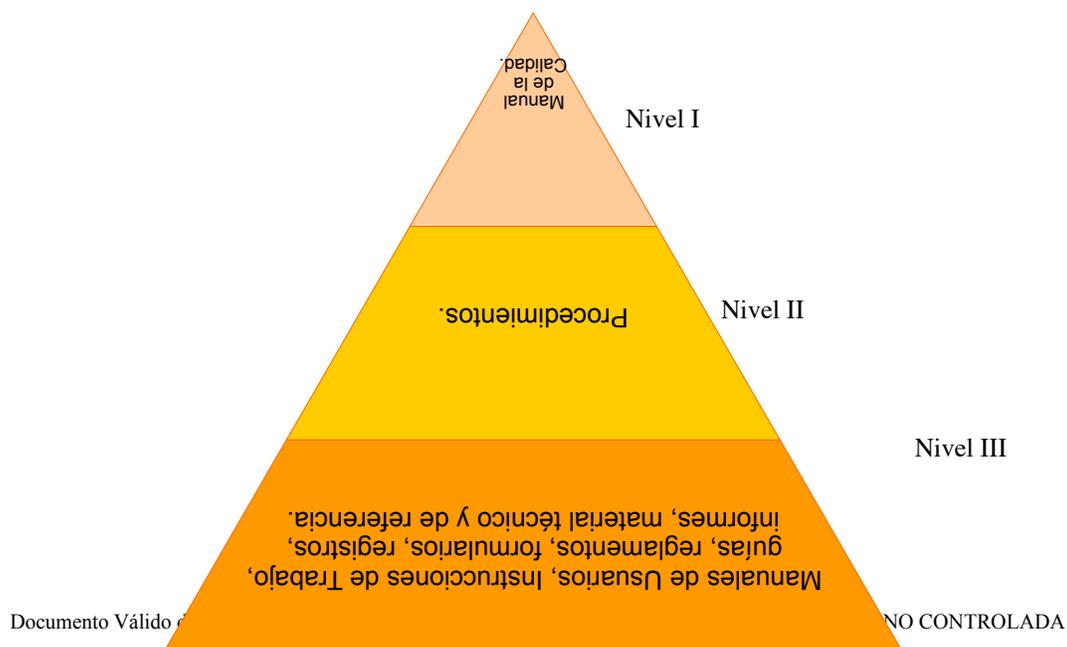
Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Aprobado por:

La documentación del SGC se mantiene en la red electrónica (intranet) de la UMIP. Toda copia impresa del SGC se convierte en una copia no controlada, por lo cual no forma parte del SGC, se exceptúan aquellas copias asignadas al Rector de la Universidad Marítima Internacional de Panamá y las copias de la Política de la Calidad, que se enumeran en la “LISTA DE DISTRIBUCIÓN” F-02

4.2.2. Estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad

La estructura documental del SGC de la UMIP está formada por los siguientes 3 niveles:





UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 26 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:

Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers

Revisado por:

Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Aprobado por:

3. Control de los Documentos

Se establece y mantiene un procedimiento SGC-P-01 "CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS" para controlar la emisión, revisión, aprobación y distribución de documentos, incluyendo el Manual de la Calidad, procedimientos, instrucciones de trabajo, guías, reglamentos, formularios, registros e informes.

4. Control de los Registros

Se establece y mantiene el procedimiento SGC-P-01 "CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS", para la identificación, recolección, clasificación, archivo, protección, almacenamiento, recuperación, retención y disposición de los Registros del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los registros del Sistema de Gestión de la Calidad consisten de documentación interna generada, que presenta resultados obtenidos por los diferentes procesos que afectan la calidad o que brindan evidencia objetiva de las actividades desempeñadas. Se mantienen los registros legibles, accesibles, recuperables y en condiciones apropiadas que impidan el deterioro de los mismos.



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 27 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:

Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers

Revisado por:

Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Aprobado por:

2. Responsabilidad de la Dirección

1. Compromiso de la Dirección

La Rectoría de la Universidad Marítima Internacional de Panamá, es la responsable de establecer y hacer visible su compromiso por asegurar el desarrollo, implementación y la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad. Por otro lado, define la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad referenciados en el Plan Estratégico Quinquenal 2009 - 2013; identifica al personal clave y define sus responsabilidades relativas a las actividades que afecten la calidad del servicio de capacitación; establece el proceso de revisión por la dirección; asigna los recursos a utilizar y define la participación y responsabilidades del Representante de la Dirección.

El liderazgo, el compromiso y la gestión de la Rectoría es fundamental en el desarrollo del SGC de la UMIP y manifiesta su compromiso al:

- Comunicar, al personal docente y administrativo, la importancia de cumplir tanto con los requisitos del servicio de capacitación, como con los legales y reglamentarios;
- Establecer y difundir la política y los objetivos de la calidad;
- Revisar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad;
- Promover la mejora del sistema y de los procesos de manera continua;



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 28 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:

Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers

Revisado por:

Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Aprobado por:

- Proporcionar los recursos financieros, materiales y humanos para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

2. Enfoque al Cliente

El Representante por la Dirección comunica a todo el personal docente y administrativo de la UMIP, la importancia de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros estudiantes, egresados y partes interesadas del clúster marítimo-portuario y marino-costero, en concordancia con la Legislación Marítima Nacional e Internacional y lo estipulado en el Convenio de Formación, Titulación y Guardia de la Gente de Mar (STCW) y sus enmiendas. Las necesidades de los clientes son definidas a través de la identificación de las futuras necesidades de la Industria del Transporte Marítimo, la actividad portuaria y la marino-costera.



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 29 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:

Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers

Revisado por:

Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Aprobado por:

5.3 Política de la Calidad

La Universidad Marítima Internacional de Panamá (UMIP), reconoce la calidad como factor estratégico para el desarrollo de sus programas de estudio y se compromete en mantener y aumentar sus competencias por medio de la capacitación y la investigación, fomentando una cultura marítima fundamentada en valores humanos y en responsabilidad social.

Esto se logra a través de la normalización y mejora continua de sus procesos, mediante la utilización óptima de sus recursos y con una gestión institucional creativa y innovadora de sus componentes: académico, administrativo, investigativo, de extensión y emprendimiento.

Magíster Fernanda Billard

Rectora Encargada

Universidad Marítima Internacional de Panamá

Esta Política ha sido formulada y aprobada por el Rector de la Universidad Marítima Internacional de Panamá y es el responsable de asegurar que todos los colaboradores entiendan, apliquen y mantengan esta Política de la Calidad a través de su difusión.



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 30 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:

Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers

Revisado por:

Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Aprobado por:

La declaración de esta política de la calidad evidencia el compromiso del Rector de la UMIP. Es revisada periódicamente por el Representante de la Dirección, para asegurar su continua adecuación y es comunicada a todo el personal docente y administrativo de manera controlada, con la finalidad de orientar a gestionar la calidad del servicio de capacitación con un enfoque de mejora continua.

4. Planificación

4.1. Objetivos de la Calidad

El Representante de la Dirección tiene como meta primordial la mejora continua de los aspectos de desarrollo de nuestras actividades, lo cual se logra a través del establecimiento de los objetivos, medidores e indicadores que sean consecuentes con la Política de la Calidad formulada. Estos objetivos, medidores e indicadores son actualizados periódicamente por el Representante de la Dirección mediante la revisión del sistema y difundido a todo el personal docente y administrativo. De igual forma son monitoreados a través de las Rendiciones de Cuentas efectuadas mensualmente.

Estos objetivos se indican en el documento “Objetivos de la Calidad”, como un anexo de este manual.

4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 31 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:

Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers

Revisado por:

Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Aprobado por:

La planificación del SGC se realiza con la finalidad de cumplir con los requisitos citados en la sección 4.1 del presente manual, asegurando:

- Que se determinan los procesos del SGC, su secuencia e interacción.
- La operación de los procesos de forma controlada.
- La implementación de los procedimientos.
- La disponibilidad de los recursos e información.
- El seguimiento de los procesos para comprobar que se alcanzan los resultados esperados e implementan acciones de mejora.

La efectividad de la planificación del SGC se verifica en las revisiones por la Dirección. Los resultados de estas revisiones pueden utilizarse igualmente para la planificación futura de las mejoras al SGC.

Los cambios al SGC se revisan y su implementación se planifica en las revisiones por la Dirección. Estos cambios se pueden dar en respuesta a cambios organizacionales, para mejorar la efectividad y eficiencia del SGC, o debido a circunstancias cambiantes.

5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 32 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:

Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers

Revisado por:

Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Aprobado por:

5.1. Responsabilidad y Autoridad

El Rector es responsable de asegurar el desempeño del SGC de la UMIP.

Cada una de las unidades académicas y administrativas de la UMIP, son responsables de implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión de la calidad.

El “Manual de Organización y Funciones” describe la estructura orgánica y de autoridad, la descripción de puestos y funciones, la relación de autoridad y comunicación del personal cuyo trabajo agregue valor en la calidad del servicio.

5.2. Representante de la Dirección

El Rector de la UMIP, nombra al Representante de la Dirección quien funge como Jefe de Gestión Institucional, quien está encargado del Sistema de Gestión de la Calidad, y tiene como responsabilidades y atribuciones, asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos y se cumplan con los procedimientos del sistema en todos los niveles de la UMIP, informar al Rector de la UMIP del desempeño del sistema y de cualquier necesidad de mejora y asegurar que se promueva la toma de conciencia sobre los requisitos del servicio y las expectativas de los clientes para contribuir a satisfacerlas.



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 33 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:

Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers

Revisado por:

Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Aprobado por:

5.3. Comunicación Interna

La UMIP promueve la comunicación interna de forma que se potencie la eficacia del sistema, para esto cuenta con los medios de comunicación electrónicos y visuales que aseguren la comunicación interna (correo electrónico, Outlook, Internet, teléfono, fax, teléfono celular, boletín informativo electrónico, entre otros).

Los responsables de las unidades académicas y administrativas deben comunicar la información que afecte la efectividad del SGC a cada uno de los colaboradores de su unidad, según corresponda; así como a las diferentes unidades académicas y administrativas, de manera que la comunicación sea tanto vertical ascendente y descendente, como horizontal.

De igual forma la Universidad realiza reuniones de trabajo, así como la emisión de cartas, circulares, memorandos y notas por parte de la Rectoría, y los responsables de las diferentes unidades académicas y administrativas.

6. Revisión por la Dirección

6.1. Generalidades



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 34 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:

Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers

Revisado por:

Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Aprobado por:

El sistema de gestión de la calidad es revisado por lo menos una (1) vez al año por el Representante de la Dirección para comprobar su adecuación y eficacia, así como para identificar oportunidades de mejora y cambios necesarios, incluyendo la política y los objetivos de la calidad, de acuerdo a lo estipulado en el procedimiento SGC-P-04 "REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN".

6.2. Información de entrada para la revisión

Se llevan a cabo las reuniones de revisión a partir de la información que como mínimo incluirá y cuando aplique:

- Los resultados de auditorías internas y externas;
- El desempeño del sistema y conformidad del servicio;
- La retroalimentación del cliente;
- El estado de acciones correctivas y preventivas;
- Seguimiento de revisiones por la dirección previas;
- Los cambios que podrían afectar al sistema ;
- Las recomendaciones para la mejora;
- Los medidores e indicadores;
- Los logros alcanzados;
- Avance de cumplimiento de objetivos.



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 35 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:

Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers

Revisado por:

Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Aprobado por:

6.3. Resultados de la Medición

Los resultados de las revisiones por la Dirección proveen los elementos de entrada para los procesos de medición y evaluación de la eficacia del SGC y deben incluir decisiones y acciones que se tomen con relación a:

- Mejorar la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.
- Mejorar el servicio, como resultado de las evaluaciones de nuestro servicio de capacitación, encuestas de satisfacción y quejas de clientes, así como de las acciones de seguimientos y las auditorías internas y externas.
- Necesidades de capacitación del personal de la Universidad.
- Necesidades de recursos.

Estos resultados se registran en las actas de la reunión de revisión.

6. Gestión de los Recursos

1. Provisión de los Recursos

El Representante por la Dirección es el responsable de identificar los recursos necesarios para el desarrollo y desempeño del SGC, de tal forma que se puedan satisfacer las necesidades de los



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 36 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:

Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers

Revisado por:

Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Aprobado por:

clientes, a través del mejoramiento continuo de los procesos en cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

Los recursos para la implementación y mejoramiento del sistema de gestión y el cumplimiento con los requisitos de los clientes pueden incluir: personal, insumos, información, infraestructura, ambiente de trabajo y recursos financieros.

La obtención de los recursos financieros se realiza mediante la formulación de presupuestos anuales tanto en el área de inversiones como en el área de funcionamiento, basados en las directrices establecidas en la Ley de Presupuesto, la cual es promulgada cada vez que se aprueba el Presupuesto General de la Nación. La utilización de estos recursos es monitoreada constantemente, a través de auditorías planificadas e informes que se presentan al Ministerio de Economía y Finanzas, la Contraloría General de la República y la Asamblea Legislativa.

2. Recursos Humanos

2.1. Generalidades

La UMIP gestiona el talento humano, a través de la Dirección de Recursos Humanos, mediante las disposiciones establecidas en el Estatuto Orgánico, las reglamentaciones internas y la Ley de Carrera Administrativa Universitaria en las Universidades Oficiales. Asimismo las competencias del personal



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 37 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:

Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers

Revisado por:

Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Aprobado por:

que afectan los procesos relacionados con los requisitos del servicio están definidas en el “Manual de Organización y Funciones”.

2.2. Competencia, formación y toma de conciencia

La UMIP establece los procedimientos RRH-P-01 “Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal Administrativo” y RRH-03 “Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal Docente”, de acuerdo a lo establecido en el Estatuto Orgánico y sus Reglamentaciones, para garantizar la competencia del personal administrativo y docente a reclutar, en base a la educación, formación, habilidades y experiencia requeridas para las funciones que vayan a desempeñar.

Los procedimientos RRH-P-02 “Capacitación y Desarrollo del Personal” y RRH-P-04 “Capacitación Docente” proporcionan la metodología utilizada para procesar la información obtenida de la evaluación del desempeño y el seguimiento de la ejecución de los procesos, como fuentes para establecer las necesidades de capacitación y desarrollo del personal, la planeación, organización y ejecución de programas de capacitación y desarrollo apropiados.

2.3. Infraestructura



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 38 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:

Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers

Revisado por:

Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Aprobado por:

La infraestructura de la UMIP comprende las instalaciones físicas (oficinas administrativas, las aulas, laboratorios, talleres, salas de usos múltiples); el soporte informático (software y hardware); y los servicios de apoyo (transporte y comunicaciones).

El suministro de servicio de mantenimiento general en infraestructura física, el apoyo logístico, así como la coordinación para la adecuación de las instalaciones existentes y construcción de nuevas instalaciones, se gestiona a través de la Dirección Administrativa.

El mantenimiento de Software y Hardware se realiza a través del Departamento de Tecnologías Informáticas, de la Dirección Administrativa.

2.4. Ambiente de Trabajo

La calidad del trabajo que realiza el personal académico y administrativo se logra al proveer del espacio de trabajo óptimo. La Universidad gestiona el ambiente de trabajo al dotar con espacios físicos cómodos, con buena iluminación, ventilados y limpios, que permita el mejor desempeño y desarrollo de la labor del personal.

2. Realización del Servicio



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 39 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:

Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers

Revisado por:

Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Aprobado por:

2.1. Planificación de la realización del servicio

La planificación del servicio de capacitación, forma parte de la planificación general del sistema de gestión de la calidad y la Universidad determina los procesos claves para la realización del servicio (Gestión Académica y Gestión de la Enseñanza), los cuales se detallan en los procedimientos de realización que establecen las actividades, controles, responsabilidades y registros que evidencian la realización del servicio.

2.2. Procesos relacionados con los clientes

2.2.1. Determinación de los requisitos

La UMIP es una Universidad Oficial que se rige fundamentalmente en lo establecido en la Ley que la crea. Los requisitos para el servicio de capacitación se establecen en su Estatuto Orgánico y en la reglamentación interna; tomando en cuenta las regulaciones nacionales e internacionales aplicables. Asimismo se toman en cuenta las necesidades de capacitación de las partes interesadas del Transporte Marítimo local e internacional, el Canal de Panamá y el clúster marítimo-portuario y marino-costero nacional. Estos requisitos forman parte de los requisitos del cliente una vez que este ingresa a la Universidad.



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 40 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:

Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers

Revisado por:

Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Aprobado por:

2.2.2. Revisión de los requisitos

Antes de adquirir el compromiso con el cliente, la Universidad revisa los requisitos aplicables a los servicios antes de ofertarlos, para comprobar que están correctamente definidos, que se han resuelto las diferencias si las hubiera y que disponga de la capacidad necesaria para cumplir con las características del servicio.

La Universidad informa al cliente, sobre el servicio, actividades, documentación requerida y trámites relacionados a cumplir.

Si un requisito cambia antes, durante y después de la prestación del servicio, la Universidad se asegura de comunicar a las partes involucradas dichos cambios y realiza la modificación en la documentación pertinente de ser necesario, para adecuar los nuevos requisitos resultantes de revisiones, evaluaciones, solicitudes, acuerdos, políticas, etc.

2.2.3. Comunicación con los clientes

La Universidad establece canales de comunicación, que permiten proporcionar la información sobre la oferta académica y cursos a partes interesadas del clúster marítimo-portuario y marino-costero, tales como publicación en páginas web, publicación en periódicos, prensa, radio, televisión, tableros informativos, participación en ferias educativas, charlas informativas, entre otras.



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 41 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:

Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers

Revisado por:

Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Aprobado por:

Así mismo se reciben correos electrónicos, cartas de los clientes, se establecen buzones de sugerencias, encuestas de satisfacción, entre otras, para recibir información de parte de los clientes, las cuales son manejadas a través del procedimiento SGC-P-03 “SERVICIO NO CONFORME, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORAS”.

2.3. Diseño y desarrollo

2.3.1. Planificación del Diseño y Desarrollo

La Universidad establece que el diseño y desarrollo del servicio de capacitación aplica al proceso de Gestión de la Enseñanza.

La Universidad determina su alcance en la aplicación del diseño a cursos, planes de estudio y programas de pregrado y postgrado, de acuerdo a lo que establece el Estatuto Orgánico, el procedimiento VAC-P-01 “ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS Y DE EXTENSIÓN”, el procedimiento ITM-P-01 “PLANEACIÓN DE LA ENSEÑANZA DE CURSOS Y PROGRAMAS” y el procedimiento VIP-P-01 “PLANEACIÓN DE LA ENSEÑANZA DE CURSOS”. En estos procedimientos se definen las etapas, la revisión y se establecen las responsabilidades y autoridades para la elaboración y actualización de los cursos, planes y programas, en base al perfil de egreso de la carrera, programa o curso; así como las interfaces entre los involucrados para asegurar la comunicación eficaz y la clara asignación de responsabilidades.



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 42 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:

Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers

Revisado por:

Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Aprobado por:

2.3.2. Elementos de entrada para el Diseño y Desarrollo

El proceso de gestión de la enseñanza identifica los elementos de entrada para el diseño del servicio de capacitación que incluye requisitos legales y reglamentarios; información proveniente de diseños previos o cualquier otro requisito y asegura que se revisan, que están completos, sin ambigüedades y sin contradicciones.

2.3.3. Resultados del Diseño y Desarrollo

Los resultados del diseño permiten la verificación con respecto a los elementos de entrada y se aprueban antes de su emisión. Los mismos cumplen con los requisitos de los elementos de entrada para el diseño, establecen los criterios de aceptación, especifica las características y proporciona la información necesaria para la prestación del servicio.

El resultado del diseño para el servicio de capacitación se documenta de acuerdo a lo establecido en los procedimientos:

- VAC-P-01 “ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS Y DE EXTENSIÓN”.
- ITM-P-01 “PLANEACIÓN DE LA ENSEÑANZA DE CURSOS Y PROGRAMAS”.
- VIP-P-01 “PLANEACIÓN DE LA ENSEÑANZA DE CURSOS”.



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 43 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:

Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers

Revisado por:

Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Aprobado por:

2.3.4. Revisión del Diseño y Desarrollo

Las actividades relacionadas con el servicio de capacitación se revisan a medida que se va desarrollando las diferentes etapas del diseño para asegurar que se cumplan con los requisitos establecidos, de acuerdo a lo establecido en los procedimientos:

- VAC-P-01 “ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS Y DE EXTENSIÓN”.
- ITM-P-01 “PLANEACIÓN DE LA ENSEÑANZA DE CURSOS Y PROGRAMAS”.
- VIP-P-01 “PLANEACIÓN DE LA ENSEÑANZA DE CURSOS”.

Se mantienen registros de la revisión.

2.3.5. Verificación del Diseño y Desarrollo

Las actividades relacionadas con el servicio de capacitación son verificadas al concluir el diseño y el desarrollo para garantizar la conformidad con los requisitos establecidos. Se mantienen registros de la verificación.

2.3.6. Validación del Diseño y Desarrollo



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 44 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:

Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers

Revisado por:

Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Aprobado por:

Las actividades relacionadas con el servicio de capacitación son validados una vez se brinda el servicio, a través de las evaluaciones de cursos y programas de capacitación, para asegurar que se cumple con los requisitos establecidos. Se mantienen registros de la validación.

2.3.7. Control de Cambios del Diseño y Desarrollo

Los cambios al diseño se identifican, revisan, verifican y validan, de acuerdo a lo establecido en los procedimientos de realización. Se mantienen registros de los cambios.

2.4.Compras

2.4.1. Proceso de compras

La Universidad Marítima Internacional de Panamá efectúa la adquisición de bienes y servicios siguiendo los lineamientos establecidos en la Ley No. 22 de 27 junio de 2006 “Que regula la Contratación Pública y dicta otra disposición” y sus modificaciones, así como lo establecido en el procedimiento DAD-P-04 “COMPRAS” mediante el portal “PanamaCompra”. A través de los controles



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 45 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:

Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers

Revisado por:

Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Aprobado por:

definidos en la ley No. 22 y en el DAD-P-04 la UMIP se asegura que el producto adquirido cumple con los requisitos de compra especificados.

2.4.2. Información de las compras

La información que se utiliza para las compras incluye, pero no se limita, además de las especificaciones del bien o servicio que se planea adquirir, requisitos para la aprobación del producto o servicio, requisitos para la calificación del personal, requisitos de entrega, garantías de los productos comprados, servicio postventa y cualquier otro tipo de información que se necesite y sea relevante por el impacto sobre la calidad del bien o servicio solicitado.

La evaluación de los proveedores se realiza a través de los lineamientos establecidos en la Ley No. 22 de 27 junio de 2006 "Que regula la Contratación Pública y dicta otra disposición".

2.4.3. Verificación de los productos comprados

La verificación de los productos comprados se efectúa realizando una comparación entre el producto adquirido y las especificaciones requeridas en la orden de compra, de acuerdo a lo que establece el procedimiento DAD-P-03 "RECEPCIÓN DE MATERIALES Y SERVICIOS Y TRÁMITE DE ORDEN DE SUMINISTROS". En ocasiones y dependiendo del nivel técnico del producto, las evaluaciones deben ser realizadas por personal especializado, de manera que se asegure que la entrega de los productos se adecua a las exigencias y especificaciones correspondientes.



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 46 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:

Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers

Revisado por:

Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Aprobado por:

2.5. Prestación del Servicio

2.5.1. Control de la Prestación del Servicio

La UMIP planifica y realiza la prestación del servicio de capacitación, a través de procedimientos, en los cuales se establecen las actividades, controles, responsabilidades y registros que evidencian la realización del servicio, bajo condiciones controladas, de forma que se asegure que los resultados sean los esperados.

2.5.2. Validación de los procesos de suministro del servicio

La Universidad Marítima Internacional de Panamá, considera este punto de la norma una exclusión dado que los servicios resultantes de los procesos pueden ser verificados en cualquier etapa mediante actividades de seguimiento o medición y que son corregidas oportunamente las deficiencias que sean detectadas.

2.5.3. Identificación y Trazabilidad



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 47 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:

Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers

Revisado por:

Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Aprobado por:

Los códigos de los documentos asociados a las actividades de los procesos de Gestión Académica y Gestión de la Enseñanza son el medio de identificación y seguimiento del servicio conforme a lo planificado.

Los datos obtenidos durante las inscripciones de los estudiantes, es el medio de identificación del estudiante, que permite realizar trámites, solicitar servicios (biblioteca, laboratorios) y que se asocia a su expediente.

Los documentos de los estudiantes son identificados y archivados en un expediente, a través del cual se puede hacer la trazabilidad del servicio prestado a lo largo de su estancia en la UMIP.

2.5.4. Propiedad del Cliente

La Universidad Marítima Internacional de Panamá, maneja, conserva y cuida los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo su uso y control; proporcionando infraestructuras, espacios y equipos adecuados que potencien la protección y salvaguarda de los citados bienes. De igual forma, la UMIP informará en caso de pérdida, deterioro o mal uso de la propiedad del Cliente.

2.5.5. Preservación de los componentes utilizados en el servicio de capacitación.



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 48 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:

Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers

Revisado por:

Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Aprobado por:

La Universidad Marítima Internacional de Panamá dispone de instalaciones para el almacenamiento y la protección de material didáctico y de documentos físicos y electrónicos, de tal forma que se garantice la conservación de los equipos utilizados para brindar el servicio de capacitación.

De igual forma, la Universidad sigue las recomendaciones del fabricante de aquellos equipos que requieran condiciones específicas referentes al manejo, preservación, controles ambientales, transporte, etc., para asegurar que los componentes se preserven y cumplan con los requisitos de calidad.

2.6. Control de Dispositivos de Medición y Seguimiento

La Universidad Marítima Internacional de Panamá cuenta con dispositivos de medición y dará seguimiento y hará verificación de los equipos que por la naturaleza de su utilización proporcionen algún tipo de medición que apoye o pueda ser utilizada como entrada al proceso de gestión de la enseñanza - aprendizaje.

8. Medición, Análisis y Mejora



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 49 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:

Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers

Revisado por:

Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Aprobado por:

8.1. Generalidades

Con el propósito de demostrar la conformidad del servicio de capacitación, asegurar la conformidad y mejorar continuamente la eficacia, la Universidad Marítima Internacional de Panamá cuenta con los siguientes medios:

- Revisión por la Dirección,
- Auditorías Internas de la Calidad,
- Análisis de datos,
- Análisis de quejas y reclamos de clientes,
- Encuestas de satisfacción de clientes,
- Control de servicios no conformes,
- Aplicación de acciones correctivas y preventivas.

8.2. Medición y Seguimiento

8.2.1. Satisfacción del Cliente

El cumplimiento de los requisitos de los clientes se mide periódicamente a través de encuestas, evaluación de cursos y atención de las quejas de los clientes, las cuales son evaluadas de acuerdo a



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 50 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:

Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers

Revisado por:

Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Aprobado por:

su impacto y frecuencia por medio del procedimiento SGC-P-03 “SERVICIO NO CONFORME, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORA”.

8.2.2. Auditoría Interna

La Universidad Marítima Internacional de Panamá establece y mantiene el procedimiento SGC-P-02 “AUDITORÍAS INTERNAS” el cual define las responsabilidades y los requisitos para la planificación, programación, ejecución y documentación de la auditoría, con la finalidad de que cumplan con los requisitos establecidos en la norma ISO 9001: 2008, y las actividades descritas en el numeral 7.1 del presente manual. Se mantienen registros de la planificación y ejecución de las auditorías internas, de los resultados y de la verificación de las acciones tomadas por las áreas auditadas.

8.2.3. Medición y Seguimiento de Procesos

La medición del proceso de enseñanza de la Universidad Marítima Internacional de Panamá se realiza en base al proceso de medición y evaluación del SGC y se establece en base a los medidores e indicadores de procesos aplicables. Cuando no se alcanzan los resultados planificados, se llevan a cabo las correcciones y acciones correctivas según convenga para asegurar la conformidad del servicio.



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 51 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:

Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers

Revisado por:

Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Aprobado por:

8.2.4. Medición y Seguimiento del Servicio

La Universidad Marítima Internacional de Panamá da seguimiento al servicio de capacitación conforme a la planeación del proceso de gestión de la enseñanza, cumpliendo con los objetivos y actividades descritas y establece la medición mediante indicadores y medidores de evaluación. La evaluación del curso es la actividad del proceso de enseñanza que permite comprobar la efectividad del desarrollo de la enseñanza y aprovechamiento del estudiante. El proceso de enseñanza utiliza formatos adecuados para documentar las actividades de seguimiento y, cuando aplique la medición, en cada etapa del proceso en conformidad a los criterios de aceptación.

8.3. Control de Servicio No conforme

La Universidad Marítima Internacional de Panamá establece y mantiene el procedimiento SGC-P-03 "SERVICIO NO CONFORME, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORAS" en el cual se detallan los controles y las responsabilidades en las diferentes etapas de la producción del servicio para asegurar la conformidad del mismo, así como los métodos para el manejo de las quejas de los clientes cuando existan. Adicionalmente, se indican los pasos a seguir, si una vez el servicio no cumple con los requisitos establecidos.

8.4. Análisis de Datos



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 52 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:

Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers

Revisado por:

Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Aprobado por:

Los Responsables de los procesos en cada unidad académica y administrativa dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, determinan, recopilan y analizan los datos apropiados para demostrar la eficacia de su proceso y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua del mismo, para lo cual utiliza la información recabada por los indicadores, la medición y monitoreo de los procesos.

El resultado del análisis de los datos se presenta en las reuniones de Revisión por la Dirección, y en cada proceso, el análisis proporciona información sobre:

- Medición de la satisfacción y evaluación de las quejas de los clientes.
- La conformidad con los requisitos del servicio y la posibilidad de tomar acciones preventivas.
- Las características y tendencias de los procesos y servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.
- Evaluación de los proveedores.
- Evaluación del curso.

8.5. Mejora

8.5.1. Mejora Continua

La mejora continua es un compromiso del Representante de la Dirección como se refleja en la Política y los Objetivos de la Calidad. Las estrategias para la mejora continua surgen del análisis de los datos que generan las acciones preventivas y correctivas; del resultado de las auditorías que se



UNIVERSIDAD MARÍTIMA INTERNACIONAL DE PANAMÁ

Código: **SGC-M-01**

Página: 53 de 53

MANUAL DE CALIDAD

Fecha efectiva: 20-jul-15

Versión Vigente: **06**

Elaborado por:

Oficina de Calidad Universitaria
Angie Echevers

Revisado por:

Representante por la Dirección
Ing. Fernanda Billard
Rectora Encargada

Aprobado por:

realicen; de los medidores e indicadores y del cumplimiento de los objetivos, con la finalidad de garantizar los requisitos establecidos por el cliente.

El procedimiento SGC-P-03 “SERVICIO NO CONFORME, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORAS” establece los criterios para determinar las acciones de mejora que serán implementadas para continuamente mejorar los procesos y la eficacia del SGC.

8.5.2. Acciones Correctivas / Preventivas

La Universidad Marítima Internacional de Panamá establece y mantiene el procedimiento SGC-P-03 “SERVICIO NO CONFORME, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORAS”, el cual muestra los pasos a seguir en la revisión y determinación de las causas de las no conformidades y no conformidades potenciales y la implementación, registro y revisión de las acciones tomadas.

FIN DEL CONTENIDO “MANUAL DE CALIDAD”