



*Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación
Universitaria
Departamento de Desarrollo
Institucional
Unidad de Gestión de Calidad*



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

David, Provincia de Chiriquí

Junio 2015

Autoridades Universitarias

Magistra Etelvina Medianero de Bonagas

Rectora Magnifica

Magister. José Coronel

Vicerrector Académico

Dr. Roger Sánchez

Vicerrector de investigación y posgrado

Magistra Rosa Anais Moreno

Vicerrectora Administrativa

Magister. Miguel Rivera

Vicerrector de Asuntos Estudiantiles

Magistra Edith Rivera

Vicerrectora de Extensión

Magistra Blanca E. Ríos

Secretaria General

Departamento de Desarrollo Institucional

Magister. José Candanedo

Director de Planificación Universitaria

Magistra Nitzia Troetsch

Directora Departamento de Desarrollo Institucional

EQUIPO TÉCNICO

Magistra Migdalia Samudio

Coordinadora

Lic. Fernando Gabriel Pitty Aizpurúa

Compendio, Estilo y redacción del Portafolio

GRUPO DE COLABORADORES PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Lic. Alan Ledezma Osorio

Lic. Benigno Delgado Beitia

Lic. Maritza Martínez Núñez

Técnico Juan Evans Rueda

CONTENIDO

Introducción.....	11
-------------------	----

I. Servicios que prestan las unidades, direcciones o departamentos

adscritos a la Rectoría.....	15
A. Servicios que presta la Dirección de Asesoría Legal	18
B. Servicios que presta la oficina de Auditoría Interna.....	22
C. Servicios que presta la Dirección Ejecutiva Interinstitucional.....	26
D. Servicios que presta la Dirección de Protocolo	30
E. Servicios que presta la Dirección de Radio Universitaria	34
F. Servicios que presta la Dirección de Relaciones Publicas.....	39
G. Servicios que presta la Dirección Tecnología de la Información y comunicación	47
H. Servicios que presta la Dirección de Planificación Universitaria.....	54
I. Servicios que presta la Dirección de Recursos Humanos	58
J. Servicios que presta la Dirección Relación Universidad Empresa	68

II. Servicios que prestan las unidades, direcciones o departamentos

adscritos a la Vicerrectoría Académica	72
A. Servicios que presta la Dirección de Curriculum	75
B. Servicios que presta la Dirección de Carrera Docente.....	83
C. Servicios que presta la Dirección de Acreditación	87
D. Servicios que presta la Dirección de Admisión.....	91
E. Servicios que presta la Biblioteca Roberto Jaén Jaén.....	98
F. Servicios que prestan los Centros Regionales, Sedes y Extensión Universitaria	103

III. Servicios que prestan las unidades, direcciones o departamentos

adscritos a la Vicerrectoría de Investigación y Posgrado	121
A. Servicios que presta el Área de Investigación y Posgrado	124
B. Servicios que presta la Dirección de Cooperación Técnica Internacional	129
C. Servicios que prestan los Centros e Institutos de Investigación.....	133

IV. Servicios que prestan las unidades, direcciones o departamentos

adscritos a la Vicerrectoría Administrativa	141
A. Servicios que presta la Unidad de Compras	144
B. Servicios que presta la Unidad de Cafetería.....	148
C. Servicios que presta La Clínica Odontológica	152
D. Servicios que presta la Unidad de Bienes Patrimoniales.....	158
E. Servicios que prestan la Unidad de Capellanía.....	164
F. Servicios que presta la Unidad de Contabilidad	170
G. Servicios que presta la unidad de Almacén	174
H. Servicios que presta La Unidad de Protección Universitaria.....	178
I. Servicios que presta la Clínica Universitaria.....	182
J. Servicios que prestan la Dirección de Imprenta Universitaria	186
K. Servicios que presta la Dirección de Finanzas	191
L. Servicios que presta la Dirección de Planilla y Descuentos.....	195
M. Servicios que Presta el departamento de Mantenimiento	200
N. Servicios que presta la Librería Universitaria	205
Ñ. Servicios que presta la Dirección de Servicios Administrativos.....	209

V. Servicios que prestan las unidades, direcciones o departamentos

adscritos a la Vicerrectoría de Asuntos Estudiantiles	213
A. Servicios que presta el Departamento de Psicológico	216
B. Servicios que presta el Departamento de Seguros.....	220

C. Servicios que presta el Departamento de Cultura	224
D. Servicios que presta el Departamento de Actividades Estudiantiles	228
E. Servicios que presta el Departamento de Bienestar Estudiantiles.....	232
F. Servicios que presta el Departamento de Equiparación de Oportunidades	237
G. Servicios que presta el Departamento de Deporte.....	241

VI. Servicios que prestan las unidades, direcciones o departamentos adscritos a la Vicerrectoría de Extensión	245
--	------------

VII. Servicios que prestan las secciones adscritas a Secretaria General	252
--	------------

Anexos

Explicación del modelo utilizado para la definición de los atributos de calidad.....	274
--	-----



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Clientes y atributos de calidad de la Dirección de Asesoría Legal por tipo de servicios.....	21
Tabla 2 Clientes y atributos de calidad de la oficina de Auditoría Interna por tipo de servicios.....	25
Tabla 3 Clientes y atributos de calidad de la Dirección Ejecutiva Interinstitucional por tipo de servicios.....	29
Tabla 4 Clientes y atributos de calidad de la Dirección de Protocolo por tipo de servicios.....	33
Tabla 5 Clientes y atributos de calidad de la Radio Universitaria por tipo de servicios.....	37
Tabla 6 Clientes y atributos de calidad de la Dirección de Relaciones Públicas por tipo de servicios.....	43
Tabla 7 Clientes y atributos de calidad de la Dirección de Tecnología de la información y comunicación por tipo de servicios.....	51
Tabla 8 Clientes y atributos de calidad del Departamento de Desarrollo Institucional por tipo de servicios.....	57
Tabla 9 Clientes y atributos de calidad de la Dirección de Recursos Humanos por tipo de servicios.....	63
Tabla 10 Clientes y atributos de calidad de la Dirección Relación Universidad empresa por tipo de servicios.....	71
Tabla 11 Clientes y atributos de calidad de la Dirección de Curriculum por tipo de servicios.....	79



Tabla 12 Clientes y atributos de calidad de la Dirección de Carrera Docente por tipo de servicios.....	86
Tabla 13 Clientes y atributos de calidad de la Dirección de Acreditación por tipo de servicios.....	90
Tabla 14 Clientes y atributos de calidad de la Dirección de Admisión por tipo de servicios.....	95
Tabla 15 Clientes y atributos de calidad de la Biblioteca Roberto Jaén Jaén por tipo de servicios.....	101
Tabla 16 Clientes y atributos de calidad de Centros Regionales, Sedes y Extensión Universitaria por tipo de servicios.....	118
Tabla 17 Clientes y atributos de calidad del área de Investigación y posgrado por tipo de servicios	127
Tabla 18 Clientes y atributos de calidad de la Dirección de Cooperación Técnica Internacional por tipo de servicio	132
Tabla 19 Clientes y atributos de calidad de Centros e Institutos de Investigación por tipo de servicios	139
Tabla 20 Clientes y atributos de calidad de la Unidad de Compras por tipo de servicios.....	147
Tabla 21 Clientes y atributos de calidad de la Unidad de Cafetería por tipo de servicios.....	151
Tabla 22 Clientes y atributos de calidad de la Clínica Odontológica por tipo de servicios.....	155
Tabla 23 Clientes y atributos de calidad de la Unidad de Bienes Patrimoniales por tipo de servicios	161



Tabla 24 Clientes y atributos de calidad de la Unidad de Capellanía por tipo de servicios.....	167
Tabla 25 Clientes y atributos de calidad de la unidad de Contabilidad por tipo de servicios.....	173
Tabla 26 Clientes y atributos de calidad de la Unidad de Almacén por tipo de servicios.....	177
Tabla 27 Clientes y atributos de calidad de la Unidad de Protección Universitaria por tipo de servicios	181
Tabla 28 Clientes y atributos de calidad de la Clínica Universitaria por tipo de servicios.....	185
Tabla 29 Clientes y atributos de calidad de la Dirección de Imprenta Universitaria por tipo de servicios	189
Tabla 30 Clientes y atributos de calidad de la Dirección de Finanzas por tipo de servicios.....	194
Tabla 31 Clientes y atributos de calidad de la Dirección de Planilla y Descuentos por tipo de servicios	198
Tabla 32 Clientes y atributos de calidad del Departamento de Mantenimiento por tipo de servicios.....	203
Tabla 33 Clientes y atributos de calidad de la librería Universitaria por tipo de servicios.....	208
Tabla 34 Clientes y atributos de calidad de la Dirección de Servicios Administrativos por tipo de servicios.....	212
Tabla 35 Clientes y atributos de calidad del Departamento de Psicología por tipo de servicios.....	219



Tabla 36 Clientes y atributos de calidad del Departamento de Seguros por tipo de servicios.....	223
Tabla 37 Clientes y atributos de calidad del Departamento de Cultura por tipo de servicios.....	227
Tabla 38 Clientes y atributos de calidad del Departamento de Actividades Estudiantiles por tipo de servicios.....	231
Tabla 39 Clientes y atributos de calidad del Departamento de Bienestar Estudiantil por tipo de servicios.....	235
Tabla 40 Clientes y atributos de calidad del Departamento de Equiparación de oportunidades por tipo de servicios.....	240
Tabla 41 Clientes y atributos de calidad del Departamento de Deporte por tipo de servicios.....	244
Tabla 42 Clientes y atributos de calidad de la Vicerrectoría de Extensión por tipo de servicios.....	250
Tabla 43 Clientes y atributos de calidad de Secretaría General por tipo de servicios.....	261



INTRODUCCIÓN

La Universidad Autónoma de Chiriquí tiene como misión, formar profesionales comprometidos, íntegros, responsables, competentes, creativos en investigación e innovación, extensión, docencia, tecnología y prestación de servicios, dedicados a la generación y difusión del conocimiento para que contribuya al desarrollo global.

El presente **“Portafolio de Servicios”** detalla, los diferentes servicios que brinda la Universidad Autónoma de Chiriquí por áreas sustanciales describiéndose el tipo de servicio, los clientes y atributos de calidad de los mismos, fundamentados todos en su base legal de acuerdo a las áreas de trabajo a las que pertenecen.

Este documento, además de presentar los servicios que brinda la Universidad, permite disponer de una base sólida, para efectuar:

- La medición de la productividad.
- Programación de las metas institucionales sobre una base sólida.
- Identificación precisa de la producción de los servicios de cada unidad administrativa.
- La identificación de los procesos sustantivos de la institución.
- Seguimiento y evaluación de los procesos administrativos.

El “Portafolio de servicios”, como herramienta de gestión, debe actualizarse de forma bienal, atendiendo a la modificación o incorporación de los servicios que presten las unidades Administrativas y/o Académicas, al fin de garantizarse su plena usabilidad.



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



SERVICIOS SUSTANCIALES QUE PRESTA U OFRECE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



BASE LEGAL DE LOS SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



A. Constitución de la República de Panamá

B. Ley No. 4 de 16 de enero de 2006 que reorganiza la Universidad Autónoma de Chiriquí, creada por la ley 26 de 1994.

C. Estatuto Universitario en los artículos. 1 Naturaleza de la Universidad Autónoma de Chiriquí, artículo 4 logros de objetivos, artículo 5 autonomía



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



I. SERVICIOS QUE PRESTAN LAS UNIDADES, DIRECCIONES O DEPARTAMENTOS ADSCRITOS A LA RECTORÍA



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



BASE LEGAL DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAN LAS UNIDADES, DIRECCIONES O DEPARTAMENTOS ADSCRITOS A LA RECTORÍA



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



Estos servicios se basan en las atribuciones que tiene el Rector, que son señalados en el Artículo No. 55 del Estatuto Universitario y en el Artículo No. 39 de la Ley No. 4 del 16 de enero de 2006



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



A. SERVICIOS QUE PRESTA LA DIRECCIÓN DE ASESORÍA LEGAL



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



01. Asesoría y consultorías.
02. Recomendaciones.
03. Confección de contratos y minutas.



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE ASESORÍA LEGAL



TABLA 1.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE ASESORÍA LEGAL POR TIPO DE SERVICIOS.

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
1. Asesoría y consultorías.	01. Unidades administrativas 02. Unidades académicas	01. Fiabilidad 02. Seguridad 03. Elementos Tangibles
2. Recomendaciones.	01. Unidades administrativas 02. Unidades académicas	01. Fiabilidad 02. Seguridad 03. Elementos Tangibles
3. Confección de contratos y minutas.	01. Unidades administrativas 02. Unidades académicas	01. Fiabilidad 02. Seguridad 03. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



B. SERVICIOS QUE PRESTA LA DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA



01. Asesoría a las autoridades administrativas.
02. Auditorias financieras.
03. Auditorias académicas.
04. Auditorias operativas.
05. Auditorias especiales.
06. Auditorias de calidad.



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA



TABLA 2.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA POR TIPO DE SERVICIOS.

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
1. Asesoría a las autoridades administrativas.	01. Unidades administrativas 02. Unidades académicas	01. Fiabilidad 02. Seguridad 03. Elementos Tangibles
2. Auditorías financieras.	01. Unidades administrativas 02. Unidades académicas	01. Fiabilidad 02. Seguridad 03. Elementos Tangibles
3. Auditorías académicas.	01. Unidades administrativas 02. Unidades académicas	01. Fiabilidad 02. Seguridad 03. Elementos Tangibles
4. Auditorías operativas.	01. Unidades administrativas 02. Unidades académicas	01. Fiabilidad 02. Seguridad 03. Elementos Tangibles
5. Auditorías especiales.	01. Unidades administrativas 02. Unidades académicas	01. Fiabilidad 02. Seguridad 03. Elementos Tangibles
6. Auditorías de calidad.	01. Unidades administrativas 02. Unidades académicas	01. Fiabilidad 02. Seguridad 03. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



C. SERVICIO QUE PRESTA LA DIRECCIÓN EJECUTIVA INTERINSTITUCIONAL



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



01. Servicio de asesoría con respecto a convenios nacionales que la universidad firma con las diferentes entidades gubernamentales y no gubernamentales alrededor de todo el país.



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA INTERINSTITUCIONAL



TABLA 3.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA INTERINSTITUCIONAL POR TIPO DE SERVICIOS.

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
1. Servicio de asesoría con respecto a convenios nacionales que la universidad firma con las diferentes entidades gubernamentales y no gubernamentales alrededor de todo el país.	01. Docentes 02. Administrativos 03. Estudiantes 04. Entidades Gubernamentales 05. ORG del país	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



D. SERVICIO QUE PRESTA LA DIRECCIÓN DE PROTOCOLO



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



01. Tarjetas institucionales.
02. Servicio de mobiliario.
03. Asesoría en protocolo y ceremonial.
04. Seminarios.
05. Atención a las autoridades y miembros del Consejo.



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE PROTOCOLO



TABLA 4.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE PROTOCOLO POR TIPO DE SERVICIOS.

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
1. Tarjetas institucionales.	01. Unidades Administrativas. 02. Unidades Académicas.	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
2. Mobiliarios.	01. Unidades Administrativas. 02. Unidades Académicas.	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
3. Asesoría en protocolo y ceremonial.	01. Unidades Administrativas. 02. Unidades Académicas.	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
4. Seminario.	01. Unidades Administrativas. 02. Unidades Académicas.	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
5. Atención a las autoridades y miembros del consejo.	01. Unidades Administrativas. 02. Unidades Académicas.	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



E. SERVICIO QUE PRESTA LA UNIDAD RADIO UNIVERSITARIA 95.9 FM



01. Capacitación a estudiantes, uso y manejo de la voz.
02. Grabación de cuñas institucionales.
03. Grabación de promoción de eventos o actividades institucionales.
04. Espacios radiales.
05. Grabación de audio.
06. Campañas sociales.
07. Producción de espacios radiales.
08. Transmisiones.
09. Servicio radiofónico.



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA UNIDAD DE RADIO UNIVERSITARIA



TABLA 5.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA UNIDAD DE RADIO UNIVERSITARIA POR TIPO DE SERVICIOS.

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
1. Capacitación a estudiantes, uso y manejo de la voz.	01. Unidades Internas 02. Unidades Externas	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
2. Grabación de cuñas Institucionales.	01. Unidades Internas 02. Unidades Externas	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
3. Grabación de eventos o actividades Institucionales.	01. Unidades Internas 02. Unidades Externas	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
4. Espacios radiales.	01. Unidades Internas 02. Unidades Externas	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
5. Grabación de audio.	01. Unidades Internas 02. Unidades Externas	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



TABLA 5.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA UNIDAD DE RADIO UNIVERSITARIA POR TIPO DE SERVICIOS.

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
6. Campañas sociales.	01. Unidades Internas 02. Unidades Externas	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
7. Producción de espacios radiales.	01. Unidades Internas 02. Unidades Externas	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
8. Transmisiones.	01. Unidades Internas 02. Unidades Externas	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
9. Servicio radiofónico.	01. Unidades Internas 02. Unidades Externas	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



F. SERVICIO QUE PRESTA LA DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS



01. Radio periódico universitario.
02. Equipo de promotores "imagen somos todos".
03. Boletines de prensa.
04. Programa de radio universitaria: "Hoy en la UNACHI".
05. Edición y envío de artículos de opinión y respuestas.
06. Boletines digitales.
07. Publicidad y noticias por sistema de televisión y sonido interno.
08. Monitoreo presencia institucional en prensa nacional.
09. Atención de periodistas.
10. Conferencias de prensa.
11. Cobertura de actividades institucionales.
12. Fotografía y archivo digital.
13. Cuñas radiales.
14. Murales informativos.
15. Sección de medios, edición, audio y video.
16. Uso de las redes sociales.



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



17. Agenda institucional.



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS



TABLA 6.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS POR TIPO DE SERVICIOS.

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
1. Radio periódico universitario.	01. Unidades Internas 02. Unidades Externas	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
2. Equipo de promotores imagen somos todos.	01. Unidades Internas 02. Unidades Externas	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
3. Boletines de prensa.	01. Unidades Internas 02. Unidades Externas	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
4. Programa radio universitaria: "Hoy en la UNACHI".	01. Unidades Internas 02. Unidades Externas	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
5. Edición y envío de artículos de opinión y respuestas.	01. Unidades Internas 02. Unidades Externas	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



TABLA 6.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS POR TIPO DE SERVICIOS.

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
6. Boletines digitales.	01. Unidades Internas 02. Unidades Externas	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
7. Publicidad y noticias por sistema de televisión y sonido interno.	01. Unidades Internas 02. Unidades Externas	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
8. Monitoreo presencia institucional en prensa nacional.	01. Unidades Internas 02. Unidades Externas	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
9. Atención de periodistas.	01. Unidades Internas 02. Unidades Externas	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
10. Conferencias de prensa.	01. Unidades Internas 02. Unidades Externas	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



TABLA 6.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS POR TIPO DE SERVICIOS.

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
11. Cobertura de actividades institucionales.	01. Unidades Internas 02. Unidades Externas	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
12. Fotografía y archivo digital.	01. Unidades Internas 02. Unidades Externas	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
13. Cuñas radiales.	01. Unidades Internas 02. Unidades Externas	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
14. Murales informativos.	01. Unidades Internas 02. Unidades Externas	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
15. Sección de medios, edición, audio y vídeo.	01. Unidades Internas 02. Unidades Externas	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



TABLA 6.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS POR TIPO DE SERVICIOS.

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
16. Uso de los medios de redes sociales.	01. Unidades Internas 02. Unidades Externas	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
17. Agenda institucional.	01. Unidades Internas 02. Unidades Externas	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



G. SERVICIOS QUE PRESTA LA DIRECCIÓN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



a. Soporte Técnico

01. Soporte técnico informático.
02. Mantenimiento prevención a equipos informáticos.
03. Mantenimiento correctivo a equipos informáticos.
04. Mantenimiento informático a extensiones universitarias y centros regionales.
05. Elaboración de criterios técnicos para la adquisición de bienes y servicios informáticos.

b. Redes y Seguridad

01. Diseño, instalación y mantenimiento de cableado estructurado de redes.
02. Acceso a red de internet inalámbrico en campus, centros regionales y extensiones.
03. Monitoreo y seguimiento de uso de las redes institucionales.

c. Análisis y Desarrollo de Sistemas.

01. Análisis y desarrollo de sistemas de información.
02. Soporte a aplicaciones.



03. Capacitaciones en uso de sistemas y herramientas tecnológicas.
04. Administración de base de datos institucionales.
05. Mantenimiento y actualización de módulos del sistema de información universitario.
06. Almacenamiento de video vigilancia del campus a través de cámaras IP.



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



TABLA 7.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN POR TIPO DE SERVICIOS.

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
1. Soporte técnico informático.	01. Unidades administrativas. 02. Unidades académicas.	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
2. Mantenimiento preventivo a equipos informáticos.	01. Unidades administrativas. 02. Unidades académicas.	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
3. Mantenimiento correctivo a equipos informáticos.	01. Unidades administrativas. 02. Unidades académicas.	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
4. Mantenimiento informático a extensiones universitarias y centros regionales.	01. Unidades administrativas. 02. Unidades académicas.	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
5. Elaboración de criterios técnicos para la adquisición de bienes y servicios informáticos.	01. Unidades administrativas. 02. Unidades académicas.	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



TABLA 7.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN POR TIPO DE SERVICIOS.

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
6. Diseño, instalación y mantenimiento de cableado estructurado de redes.	01. Unidades administrativas. 02. Unidades académicas.	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
7. Acceso a red de internet inalámbrico en campus, centros regionales y extensiones.	01. Docentes 02. Administrativos 03. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
8. Monitoreo y seguimiento de uso de las redes institucionales.	01. Docentes 02. Administrativos 03. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
9. Análisis y desarrollo de sistema de información.	01. Unidades administrativas. 02. Unidades académicas.	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
10. Soporte a aplicaciones.	01. Unidades administrativas. 02. Unidades académicas.	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



TABLA 7.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN POR TIPO DE SERVICIOS.

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
11. Capacitaciones en uso de sistemas y herramientas tecnológicas.	01. Unidades administrativas. 02. Unidades académicas.	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
12. Administración de bases de datos institucionales.	01. Unidades administrativas. 02. Unidades académicas.	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
13. Mantenimiento y actualización de módulos del sistema de información universitario.	01. Unidades administrativas. 02. Unidades académicas.	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
14. Almacenamiento de video vigilancia del campus a través de cámaras IP.	01. Unidades administrativas. 02. Unidades académicas.	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



H. SERVICIOS QUE PRESTA LA DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN UNIVERSITARIA



A) Departamento de Desarrollo institucional.

01. Coordinación de los procesos de presupuesto de inversión institucional.
02. Formulación y/o asesorías de proyectos externos e internos.
03. Asesoramiento y seguimiento en la gestión de calidad institucional.
04. Gestión por resultados a través del Plan de Desarrollo Institucional (PDI).



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL



TABLA 8.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL POR TIPO DE SERVICIOS.

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
1. Coordinación de los procesos de presupuesto de inversión institucional.	01. Unidades académicas 02. Unidades Administrativas	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
2. Formulación y/o asesorías de proyectos externos e internos.	01. Unidades académicas 02. Unidades Administrativas	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
3. Asesoramiento y seguimiento en la gestión de calidad institucional.	01. Unidades académicas 02. Unidades Administrativas	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
4. Gestión por resultados a través del Plan de Desarrollo Institucional (PDI).	01. Unidades académicas 02. Unidades Administrativas	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



I. SERVICIOS POR UNIDADES Y/O SECCIONES QUE PRESTA LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS



1. Sección de reclutamiento y Selección.

01. Entrevista de nuevos funcionarios administrativos en la institución.

2. Sección de estudios Técnico

01. Atención personalizada con el fin de orientar y absolver consultas de diferentes tópicos laboral.
02. Generar y brindar información verbal, impresa y digital.

3. Sección de Bienestar Social y relaciones Laborales

01. Afiliación al asegurado.
02. Trámite de licencia con o sin sueldo.
03. Trámite de bonificación especial por renuncia voluntaria para profesores.
04. Bonificaciones por antigüedad administrativos.
05. Se orienta de forma pertinente para que el clima organizacional sea óptimo.

4. Sección de Certificaciones.

01. Se expide documentación que certifique la labor, estatus, salario y tiempo del personal administrativo y docente.
02. Trámite de vigencias de vacaciones y salarios proporcionales.



5. Sección de Asistencias y Vacaciones.

01. Brindar información sobre el control de asistencias del personal administrativo y docentes.
02. Brindar información y tramitar vacaciones y tiempos compensatorios.

6. Sección de Trámite Docente.

01. Trámite de diversos contratos con docentes.
02. Emitir resolución de licencia por gravidez docentes.
03. Formulario de traslado docente.

7. Sección de Registros Administrativos.

01. Emisión de contratos para nuevos funcionarios.
02. Trámite de procesos como: ascensos, incremento salarial (etapas) y cese de funciones.
03. Trámite de estatus laboral.

8. Sección Evaluación de Desempeño.

01. Evaluación del desempeño para el reforzamiento del recurso humano solucionando problemas colectivos e identificando potencialidades de los funcionarios.



9. Sección de Capacitación y Desarrollo.

01. Programas de capacitación para los funcionarios administrativos.
02. Inducción laboral al personal administrativo y autoridades universitarias.

10. Sección de Archivos.

01. Salvaguardar documentación oficial, que den fe de la vida institucional de los funcionarios.
02. Comprobar la relación laboral de los funcionarios con la institución.
03. Archivar y foliar expedientes de docentes y administrativos.



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS POR UNIDADES Y/O SECCIONES ADSCRITAS



TABLA 9.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
1. Entrevista de nuevos funcionarios administrativos en la institución.	01. Clientes internos 02. Clientes externos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
2. Atención personalizada con el fin de orientar y absolver consultas de diferentes tópicos laboral.	01. Administrativos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
3. Generar y brindar información verbal, impresa y digital.	01. Administrativos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
4. Afiliación al asegurado.	01. Administrativos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
5. Trámite de licencia con o sin sueldo.	01. Administrativos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICA



TABLA 9.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
6. Trámite de bonificación especial por renuncia voluntaria para profesores.	01. Docentes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
7. Bonificaciones por antigüedad administrativos.	01. Administrativos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
8. Expedir documentación que certifique la labor, estatus, salario y tiempo del personal administrativo y docente.	01. Administrativos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
9. Brindar información sobre el control de asistencias del personal administrativo y docentes.	01. Docentes 02. Administrativos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
10. Trámite de vigencias de vacaciones y salarios proporcionales.	01. Administrativos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



TABLA 9.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
11. Brindar información sobre vacaciones y tiempos compensatorios.	01. Administrativos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
12. Trámite de diversos contratos con docentes.	01. Docentes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
13. Emitir resolución de licencia por gravidez.	01. Docentes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
14. Formulario de traslado docente.	01. Docentes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
15. Reconocimiento de pagos extemporáneos.	01. Docentes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



TABLA 9.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
16. Emisión de contratos para nuevos funcionarios.	01. Administrativos.	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 01. Elementos Tangibles
17. Trámite de procesos como: Ascensos, incremento salarial (etapas) y cese de funciones.	01. Administrativos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
18. Trámite de estatus laboral.	01. Administrativos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
19. Trámite de procesos como: traslados, cese de funciones, ascensos, incremento salarial (etapas).	01. Administrativos.	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
20. Evaluación del desempeño administrativo para el reforzamiento del recurso humano solucionando problemas colectivos e identificando potencialidades de los funcionarios.	01. Administrativos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



TABLA 9.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
21. Programas de capacitación para los funcionarios administrativos.	01. Administrativos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
22. Inducción laboral al personal administrativo.	01. Administrativos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
23. Salvaguardar documentación oficial, que den fe de la vida institucional de los funcionarios.	01. Administrativos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
24. Archivar y foliar expedientes de docentes y administrativos.	01. Administrativos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



J. SERVICIOS QUE PRESTA LA DIRECCIÓN RELACIÓN UNIVERSIDAD EMPRESA



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



01. Fomento y desarrollo de planes, programas y proyectos de Desarrollo Social, Económico y Empresarial; a través de programas de capacitación a docentes y administrativos para la creación, formulación y evaluación de proyectos.



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE RELACIÓN UNIVERSIDAD EMPRESA



TABLA 10.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE RELACIÓN UNIVERSIDAD EMPRESA POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
1. Fomento y desarrollo de planes, programas y proyectos de Desarrollo Social, Económico y Empresarial; a través de programas de capacitación a docentes y administrativos para la creación, formulación y evaluación de proyectos.	01. Clientes internos 02. Clientes externos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



II. SERVICIOS QUE PRESTAN LAS UNIDADES, DIRECCIONES O DEPARTAMENTOS ADSCRITOS A LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



BASE LEGAL DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAN LAS UNIDADES, DIRECCIONES O DEPARTAMENTOS ADSCRITOS A LA VICERRECTORÍA ACADÉMICA



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



Estos servicios se basan en las atribuciones que tiene el Vicerrector Académico, que son señalados en el Artículo No. 63 del Estatuto Universitario y en el Artículo No. 40 de la Ley No. 4 del 16 de enero de 2006



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



A. SERVICIOS QUE PRESTA LA DIRECCIÓN DE CURRICULUM



A. Servicios de guía y apoyo curricular a unidades académicas y administrativas

01. Revisión y aprobación curricular de las propuestas de Seminarios de Opción de Grado y Educación Continua.
02. Revisión y aprobación curricular de las propuestas de Diplomados.
03. Revisión y aprobación en los aspectos curriculares de las propuestas de Especialización y Maestrías.
04. Proporcionar información relevante para los docentes, en la página. Web de la UNACHI.
05. Revisión y aprobación de cursos virtuales.
06. Revisión curricular y aprobación de los curso de Capacitación y de Educación Continua dictados por la UNACHI.
07. Revisión y/u organización de congresos.
08. Asesorías a las comisiones curriculares de las carreras en relación a las ofertas académicas, las fases y componentes del diseño o rediseño Curricular en pregrado, grado y posgrado.
09. Asesorar a las comisiones curriculares de nuevas carreras en el diseño de nuevas ofertas académicas en las diferentes modalidades: presenciales, semipresenciales, a distancia o virtuales.



10. Asesorar a las comisiones curriculares de las Unidades Académicas en los procesos de actualización; nuevos modelos didácticos con el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's) y la gestión de calidad educativa.
11. Revisión de las propuestas de creación, actualización, reapertura y cierre de las carreras.
12. Elaboración de guías metodológicas para la aplicación de los instrumentos de planeación micro curricular, elaboración de programas y diseño de carreras.
13. Desarrollar jornadas de capacitación y actualización a docente sobre la planificación micro curricular, estrategias didácticas para el proceso de enseñanza- aprendizaje y evaluación.
14. Elaboración de Revistas Electrónica trimestrales que evidencien la labor realizada por la dirección.



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE CURRÍCULUM



TABLA 11.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE CURRÍCULUM POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
1. Revisión y aprobación curricular de las propuestas de Seminarios de Opción de Grado y Educación Continua.	01. Unidades Académicas 02. Centros 03. Extensiones 04. Vicerrectorías 05. Institutos de investigación	01. Fiabilidad 02. Seguridad 03. Elementos Tangibles
2. Revisión y aprobación curricular de las propuestas de Diplomados.	01. Unidades Académicas 02. Centros 03. Extensiones 04. Vicerrectorías 05. Institutos de investigación	01. Fiabilidad 02. Seguridad 03. Elementos Tangibles
3. Revisión y aprobación en los aspectos curriculares de las propuestas de Especialización y Maestrías.	01. Unidades Académicas 02. Centros 03. Extensiones 04. Vicerrectorías	01. Fiabilidad 02. Seguridad 03. Elementos Tangibles
4. Proporcionar Información relevante para los Docentes, en la página. Web de la UNACHI.	01. Docentes 02. Público en general	01. Fiabilidad 02. Capacidad de respuesta
5. Revisión y aprobación de cursos virtuales.	01. Unidades Académicas 02. Centros 03. Extensiones 04. Vicerrectorías	01. Fiabilidad 02. Seguridad 03. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



TABLA 11.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE CURRÍCULUM POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
6. Revisión curricular y aprobación de los curso de Capacitación y de Educación Continua dictados por la UNACHI.	01. Unidades Académicas 02. Unidades Administrativas 03. Centros Regionales 04. Extensiones	01. Fiabilidad 02. Seguridad 03. Elementos Tangibles
7. Revisión y/u organización de congresos.	01. Unidades Académicas 02. Centros Regionales 03. Extensiones 04. Institutos de investigación	01. Fiabilidad 02. Seguridad 03. Elementos Tangibles 04. Empatía
8. Asesorías a las comisiones curriculares de las carreras en relación a las ofertas académicas, las fases y componentes del diseño o rediseño curricular en Pre grado, Grado y Posgrado.	01. Facultades 02. Centros Regionales 03. Extensiones	01. Fiabilidad 02. Seguridad 03. Empatía
9. Asesorar a las comisiones curriculares de nuevas carreras en diseño de ofertas académicas en las diferentes modalidades: presenciales, semipresenciales, a distancia o virtuales.	01. Facultades 02. Centros Regionales 03. Extensiones	01. Fiabilidad 02. Seguridad 03. Empatía

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



TABLA 11.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE CURRÍCULUM POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIOS	TIPO DE CLIENTES	ATRIBUTO DE CALIDAD
10. Asesorar a las Comisiones Curriculares de las unidades Académicas en los procesos de actualización; nuevos modelos didácticos con el uso las TIC's y la gestión de calidad educativa.	01. Facultades 02. Centros Regionales 03. Extensiones	01. Fiabilidad 02. Seguridad 03. Elementos Tangibles
11. Revisar las propuestas de creación, actualización, reapertura y cierre de las carreras.	01. Facultades 02. Centros Regionales 03. Extensiones	01. Fiabilidad 02. Seguridad 03. Elementos Tangibles
12. Elaboración de guías metodológicas para la aplicación de los instrumentos de planeación micro curricular, elaboración de Programas y diseño de carreras.	01. Facultades 02. Centros Regionales 03. Extensiones	01. Fiabilidad 02. Seguridad 03. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



TABLA 11.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE CURRÍCULUM POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIOS	TIPO DE CLIENTES	ATRIBUTOS DE CALIDAD
13. Brindar jornadas de capacitación y actualización docente sobre planificación micro curricular, estrategias didácticas para el proceso de enseñanza-aprendizaje y evaluación.	01. Facultades 02. Centros Regionales 03. Extensiones	01. Fiabilidad 02. Seguridad 03. Empatía
14. Revistas electrónica.	01. Abierto al público en general	01. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



B. SERVICIOS QUE PRESTA LA DIRECCIÓN DE CARRERA DOCENTE



1. Servicios a Docentes

01. Servicios de conciliación ante reclamos de caso disciplinario a docentes.
02. Brinda información sobre el sistema de administración docente e investigación.
03. Organiza los programas de reconocimiento al mérito de los docentes e investigadores.
04. Realiza estudios diagnósticos anuales, sobre los hábitos y valores de docentes.



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE CARRERA DOCENTE



TABLA 12.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE CARRERA DOCENTE POR TIPO DE SERVICIO

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
1. Servicios de conciliación ante reclamos de caso disciplinario a docentes.	01. Docentes	01. Fiabilidad 02. Seguridad 03. Capacidad de Respuesta 04. Empatía
2. Brinda información sobre el sistema de administración docente e investigación.	01. Docentes	01. Fiabilidad 02. Seguridad 03. Capacidad de Respuesta 04. Empatía
3. Organiza los programas de reconocimiento al mérito de los docentes e investigadores.	01. Docentes	01. Fiabilidad 02. Seguridad 03. Capacidad de Respuesta 04. Empatía
4. Realiza estudios diagnósticos anuales, sobre los hábitos y valores de docentes	01. Docentes	01. Fiabilidad 02. Seguridad 03. Capacidad de Respuesta 04. Empatía

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



C. SERVICIOS QUE PRESTA LA DIRECCIÓN DE ACREDITACIÓN



1. Servicios de acreditación universitaria

01. Desarrollo un sistema de autoevaluación institucional y de programas que contribuyan al mejoramiento continuo de la institución elevando la calidad de los servicios.
02. Establecer mecanismos regionales de acreditación que den fe pública de la calidad de la institución, programas y carreras en Chiriquí.
03. Impulsar cambios en la universidad a fin de que la misma se ajuste a las necesidades de la sociedad frente a los retos del siglo XXI.
04. Propugnar por la igualdad en el ejercicio de profesionales universitarios, así como la equiparación y reconocimiento de estudios universitarios a nivel Centroamericano.
05. Búsqueda permanente de la más alta calidad de la educación superior y la excelencia académica a través de seminarios y talleres en la institución.



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE ACREDITACIÓN



TABLA 13.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE ACREDITACIÓN POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
1. Desarrollo un sistema de autoevaluación institucional y de programas que contribuyan al mejoramiento continuo de la institución elevando la calidad de los servicios.	01. Docentes	01. Fiabilidad 02. Seguridad 03. Capacidad de Respuesta
2. Establecer mecanismos regionales de acreditación que den fe pública de la calidad de la institución, programas y carreras en Chiriquí.	01. Docentes 02. Administrativos 03. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Seguridad 03. Capacidad de Respuesta
3. Impulsar cambios en la universidad a fin de que la misma se ajuste a las necesidades de la sociedad frente a los retos del siglo XXI.	01. Docentes 02. Administrativos 03. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Seguridad 03. Capacidad de Respuesta
4. Propugnar por la igualdad en el ejercicio de profesionales universitarios, así como la equiparación y reconocimiento de estudios universitarios a nivel Centroamericano.	01. Docentes 02. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Seguridad 03. Capacidad de Respuesta
5. Búsqueda permanente de la más alta calidad de la educación superior y la excelencia académica a través de seminarios y talleres en la institución.	01. Docentes 02. Administrativos 03. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Seguridad 03. Capacidad de Respuesta

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



D. SERVICIOS QUE PRESTA LA DIRECCIÓN DE ADMISIÓN



1. Servicios de primer ingreso universitario

01. Organización y aprobación en consejo académico de las fases de admisión.
02. Inscripción de los estudiantes.
03. Giras académicas de promoción en todos los colegios públicos, privados y laborales de la provincia de Chiriquí, Bocas del Toro y Provincias Centrales.
04. Reproducción, custodia y distribución de los exámenes por facultad.
05. Grabar y distribuir el material de estudio (módulo de estudio a los estudiantes).
06. Volanteo como estrategia promocional publicitaria.
07. Feria universitaria (organización y realización).
08. Confección y distribución de material publicitario.
09. Aplicación y distribución de pruebas.
10. Presentación de informes por facultad de estudiantes inscritos en cada una de las carreras que se ofrece en Centros Regionales, Extensión y Sedes universitaria.
11. Inscripción de estudiantes de primer ingreso universitario.
12. Seminario Introducción a la vida universitaria.
13. Examen de Selección para las siguientes ofertas académicas de nivel de grado:

Medicina, Farmacia, Tecnología Médica, Ciencia y Tecnología de los Alimentos, Nutrición y Dieto Terapia, inglés y Psicología).



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



14. Examen de rehabilitación en la especialidad. (área científica, humanística y comercial).
15. Seminarios a fines a las carreras (área humanística y comercial)



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE ADMISIÓN



TABLA 14.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE ADMISIÓN POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
1. Organización y aprobación en consejo académico de las fases de admisión.	01. Docentes	01. Fiabilidad 02. Seguridad 03. Elementos Tangibles
2. Inscripción de los estudiantes.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Seguridad 03. Capacidad de Respuesta 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
3. Giras académicas de promoción en todos los colegios públicos, privados y laborales de la provincia de Chiriquí, Bocas del Toro y Provincias Centrales.	01. Estudiantes de secundaria	01. Fiabilidad 02. Seguridad 03. Capacidad de Respuesta 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
4. Reproducción, custodia y distribución de los exámenes por facultad.	01. Docentes	01. Fiabilidad 02. Seguridad 03. Elementos Tangibles
5. Grabar y distribuir el material de estudio (módulo de estudio a los estudiantes).	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Seguridad 03. Capacidad de Respuesta 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
6. Volanteo como estrategia promocional publicitaria.	01. Docentes 02. Administrativos 03. Estudiantes 04. Clientes Externos.	01. Fiabilidad 02. Seguridad 03. Capacidad de Respuesta 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



TABLA 14.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE ADMISIÓN POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
7. Feria universitaria (organización y realización).	01. Estudiantes de Secundaria	01. Fiabilidad 02. Seguridad 03. Capacidad de Respuesta 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
8. Confección y distribución de material publicitario.	01. Estudiantes de Secundaria	01. Fiabilidad 02. Seguridad 03. Empatía 04. Elementos Tangibles
9. Aplicación y distribución de pruebas.	01. Estudiantes de Secundaria	01. Fiabilidad 02. Seguridad 03. Empatía 04. Elementos Tangibles
10. Presentación de informes por facultad de estudiantes inscritos en cada una de las carreras que se ofrece en Centros Regionales, Extensión y Sedes universitaria.	01. Docentes 02. Administrativos	01. Fiabilidad 02. Seguridad 03. Empatía 04. Elementos Tangibles
11. Inscripción de estudiantes de primer ingreso universitario.	01. Estudiantes de Primer Ingreso	01. Fiabilidad 02. Seguridad 03. Empatía 04. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



TABLA 14.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE ADMISIÓN POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CLIDAD
12. Seminario Introducción a la vida universitaria.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Seguridad 03. Capacidad de Respuesta 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
13. Examen de Selección para las siguientes ofertas académicas de nivel de grado: Medicina, Farmacia, Tecnología Médica, Ciencia y Tecnología de los Alimentos, Nutrición y Dieto Terapia, inglés y Psicología).	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Seguridad 03. Capacidad de Respuesta 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
14. Examen de rehabilitación en la especialidad. (Área científica, humanística y comercial).	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Seguridad 03. Capacidad de Respuesta 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
15. Seminarios a fines a las carreras (área humanística y comercial).	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Seguridad 03. Capacidad de Respuesta 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



E. SERVICIOS QUE PRESTA LA BIBLIOTECA ROBERTO JAÉN JAÉN



01. Consulta en sala
02. Préstamo bibliográfico para llevar fuera del área
03. Préstamo bibliográfico para llevar al aula
04. Servicio consulta en línea
05. Instruir al usuario para el uso de las bibliotecas virtuales
06. Soporte técnico
07. Paz y salvo
08. Tarjetas de lector



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA ROBERTO JAÉN JAÉN



TABLA 15.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA ROBERTO JAÉN JAÉN POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
1. Consulta en sala.	01. Docentes 02. Administrativos 03. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Empatía 04. Elementos Tangibles
2. Préstamo bibliográfico para llevar fuera del área.	01. Docentes 02. Administrativos 03. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Empatía 04. Elementos Tangibles
3. Préstamo bibliográfico para llevar al aula	01. Docentes 02. Administrativos 03. Estudiantes	01. Disponibilidad
4. Servicio consulta en línea.	01. Docentes 02. Administrativos 03. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad
5. Instruir al usuario para el uso de las bibliotecas virtuales.	01. Docentes 02. Administrativos 03. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Empatía 04. Seguridad
6. Soporte técnico.	01. Personal de la biblioteca	01. Fiabilidad 02. Seguridad 03. Elementos Tangibles 04. Capacidad de Respuesta
7. Tarjetas de lector.	01. Docentes 02. Administrativos 03. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Elementos Tangibles 03. Capacidad de Respuesta

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



TABLA 15.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA BIBLIOTECA ROBERTO JAÉN JAÉN POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
8. Emisión de paz y salvo.	01. Docentes 02. Administrativos 03. Estudiantes	01. Disponibilidad 02. Eficacia

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



F. SERVICIOS DE LAS FACULTADES, CENTROS REGIONALES Y LA EXTENSIÓN UNIVERSITARIA



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



BASE LEGAL DE LOS SERVICIOS DE LAS FACULTADES, CENTROS REGIONALES Y EXTENSIÓN UNIVERSITARIA



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



Para el logro de todos los objetivos en cuanto a docencia, se citan los siguientes extractos de la ley No. 4 de 16 de enero de 2006 siendo de importancia para este parágrafo señalar los artículos 5 y 19 los cuales aprueban y o validan la prestación de servicios de docencia en la Universidad Autónoma de Chiriquí.

Detallándose en el artículo No. 5 se dice que, para el logro de sus funciones la Universidad Autónoma de Chiriquí tendrá entre sus funciones la de la docencia y en el artículo 19 de esta misma ley detalla que la Universidad Autónoma de Chiriquí organizará sus labores de docencia a través de facultades, centro regionales universitarios, escuelas, departamentos académicos, institutos, entre otros señalados por este artículo.



1. Servicios de Docencia

1.1. Servicios de Cursos

01. Se dicta Curso de Locución para personas interesadas en aplicar para la licencia de locutor.
02. Se le ofrecen cursos de Economía y áreas afines a la Facultad de Economía y demás facultades que así lo requieran
03. Se le ofrecen cursos de informática a la Facultad de Economía y demás facultades que así lo requieran
04. Se le ofrecen cursos de Economía y áreas afines a la Facultad de Economía y demás facultades que así lo requieran
05. Se le ofrecen cursos de informática a la Facultad de Economía y demás facultades que así lo requieran.
06. Enseñanza de cursos de verano en las áreas de danza moderna, folclore, artes plásticas, instrumentos musicales.
07. Se dicta Curso de Locución para personas interesadas en aplicar para la licenciatura de locutor.
08. Se dicta Curso de Locución para personas interesadas en aplicar para la licenciatura de locutor.
09. Cursos de la especialidad de economía.
10. Cursos de la especialidad de informática.



1.2. Servicios de oferta académica de diplomado según área

1.2.1. Servicios de oferta académica de Diplomado área Humanística

01. Diplomado de actualización que ofrece la Facultad de Comunicación Social, a través del Centro de Investigación para la Innovación e Integración de la Tecnología de la Comunicación Social para el Desarrollo de la Sociedad.
02. Diplomado de actualización que ofrece la Facultad de Comunicación Social, a través de la Unidad de Educación Continua.
03. Diplomado de actualización que ofrece la Facultad de Comunicación Social, a través de la Unidad de Educación Continua.
04. Diplomado de actualización que ofrece la Facultad de Comunicación Social, a través del Centro de Investigación para la Innovación e Integración de la Tecnología de la Comunicación Social para el Desarrollo de la Sociedad.
05. Diplomado en protocolo y ceremonial.
06. Diplomado en diseño gráfico publicitario.
07. Diplomado Conocimientos teóricos y prácticos avanzados en la Estadística Aplicada a la Investigación.

1.3. Servicios de seminarios

01. Seminario organizado por la Unidad de Educación Continua de la Facultad de Comunicación Social.



02. Seminarios de Economía, Banca y Finanzas y áreas afines, basados en el reglamento de Educación Continua de la Dirección de Curriculum, a los diversos estamentos de la universidad y público en general.
03. Seminarios de informática, basados en el reglamento de Educación Continua de la Dirección de Curriculum, a los diversos estamentos de la universidad y público en general.
04. Seminarios de Economía, Banca y Finanzas y áreas afines, basados en el reglamento de Educación Continua de la Dirección de Curriculum, a los diversos estamentos de la universidad y público en general.
05. Seminarios de informática, basados en el reglamento de Educación Continua de la Dirección de Curriculum, a los diversos estamentos de la universidad y público en general.
06. Seminario introducción a la vida universitaria.
07. Seminario taller: uso de programas y herramientas para la edición audiovisual.
08. Seminarios de perfeccionamiento docente.
09. Seminarios de economía y áreas afines.
10. Seminarios de informática.
11. Seminario actualización sobre didáctica de las ciencias naturales.
12. Se brinda seminario a Organismos o Instituciones sobre temas de Protocolo y Etiqueta.



1.4. Servicios de asesoría

01. Asesorías a las comisiones curriculares a los procesos de creación, actualización, reapertura y cierre de las ofertas.

1.5. Servicios de Capacitación

01. Capacitación para el personal de mantenimiento y protección sobre el manejo ante situación de emergencias.
02. Establecer capacitación a los usuarios en materia estadística.
03. Programas de educación continua informal, dirigida a capacitar el recurso humano en un área del conocimiento técnico científico, empresarial, cultural.

1.6. Servicios de oferta académica de pre-grado según área

1.6.1. Servicios de oferta académica de pre-grado en el área Científica

01. Técnico en Emergencias Médicas

1.6.2. Servicios de oferta académica de pre-grado en el área Comercial

01. Técnico en Programación Empresarial
02. Técnico en Economía Turística
03. Técnico en Estadística Económica y Asesoría Empresarial
04. Técnico en Secretariado Ejecutivo



1.6.3. Servicios de oferta académica de pre-grado en el área Humanística

02. Técnico en Inglés Conversacional

1.7. Servicios de oferta académica de grado según área

1.7.1. Servicios de oferta académica de grado en el área Científica

01. Licenciado en Doctor en Medicina
02. Licenciatura en Enfermería
03. Licenciatura en Biología
04. Licenciatura en Tecnología Médica
05. Licenciatura en Física
06. Licenciatura en Matemáticas
07. Licenciatura en Química
08. Licenciatura en ciencias y Tecnología de Alimentos
09. Licenciatura en Ciencias Ambientales y Recursos Naturales
10. Licenciatura en Farmacia
11. Licenciatura en Nutrición y Dieto terapia



1.7.2. Servicios de oferta académica de grado en el área Comercial

01. Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Administración
02. Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Mercadotecnia
03. Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en finanzas y Negocios Internacionales
04. Licenciatura en Contabilidad con énfasis en Auditoría
05. Licenciatura en Contabilidad Computacional
06. Licenciatura en Economía con énfasis en Comercialización
07. Licenciatura en Economía con énfasis en Economía Empresarial
08. Licenciatura en Economía con énfasis en Teoría Económica
09. Licenciatura en Banca y Finanzas
10. Licenciatura en Gestión de Tecnologías de la Información
11. Licenciatura en Secretariado Ejecutivo
12. Licenciatura en Administración con énfasis en Gestión de Recursos Humanos
13. Licenciatura en Administración Pública con énfasis en Gerencia Estratégica
14. Licenciatura en Política Internacional
15. Licenciatura en Trabajo Social



1.7.3. Servicios de oferta académica de grado en el área Humanística

01. Licenciatura en Educación
02. Licenciatura en Educación Pre-Escolar
03. Licenciatura en Educación Primaria
04. Licenciatura en Educación con énfasis en Administración Educativa
05. Licenciatura en Derecho y Ciencias políticas
06. Licenciatura en Periodismo con especialización en Dirección de Medios
07. Licenciatura en Relaciones Públicas con especialización en Imagen Corporativa
08. Licenciatura en Publicidad
09. Licenciatura en Comunicación y Tecnología Audiovisual
10. Licenciatura en Educación Física
11. Licenciatura en Español
12. Licenciatura en Geografía e Historia
13. Licenciatura en Turismo Ecológico, Hotelería y Restaurante
14. Licenciatura en Recursos Naturales
15. Licenciatura en Inglés



16. Licenciatura en Música
17. Licenciatura en Psicología
18. Licenciatura en Francés
19. Licenciatura en Sociología

1.8. Servicios de oferta académica de Profesorado

01. Profesorado en Educación Media
02. Profesorado en Educación Media Diversificada

1.9. Servicios de oferta académica de Posgrado según área

1.9.1. Servicios de oferta académica de Posgrado en el área Científica

01. Especialización en Ginecobstetricia

1.9.2. Servicios de oferta académica de Posgrado en el área Humanística

01. Especialización en derecho procesal.
02. Especialización en derecho penal.
03. Especialización en Derechos Humanos
04. Especialización en Docencia Superior
05. Especialización en Lingüística Aplicada
06. Especialización en Historia



07. Especialización en Psicología Educativa
08. Especialización en Inglés
09. Especialización en Recursos naturales
10. Especialización en Educación física

1.9.3. Servicios de oferta académica de Posgrado en el área Comercial

01. Especialización en Tecnología en Sistemas de Información Empresarial
02. Especialización en formulación, Evaluación y Administración de proyectos
03. Especialización en Prevención y Protección de Riesgos Laborales
04. Especialización en Gestión de Recursos Humanos
05. Especialización en Gestión Ejecutiva Administrativa
06. Especialización en Tecnología de Sistema de Información Empresarial

1.10. Servicios de oferta académica de Maestría según área

1.10.1. Servicios de oferta académica de Maestría en el área Humanística

01. Maestría en derecho procesal y Administración de Justicia.
02. Maestría en Docencia Superior
03. Maestría en Ciencias de la Educación con énfasis en Dirección y Supervisión
04. Maestría en Dirección y Supervisión Educativa



05. Maestría en Preescolar
06. Maestría en Didáctica Innovadora
07. Maestría en Didáctica General
08. Maestría en Lingüística Aplicada
09. Maestría en Historia
10. Maestría en Geografía
11. Maestría en Inglés
12. Maestría en Recursos Naturales
13. Maestría en Turismo
14. Maestría en Turismo con énfasis en Hotelería y Restaurante
15. Maestría en Educación Física
16. Maestría en Desarrollo Educativo

1.10.2. Servicios de oferta académica de Maestría en el área Comercial

01. Maestría en Administración de Empresas con énfasis en Alta Gerencia
02. Maestría en Contabilidad y Auditoría Computarizada
03. Maestría en Gestión Ejecutiva Administrativa
04. Maestría en Tecnología en Sistemas de Información Empresarial



1.10.3. Servicios de oferta académica de Maestría en el área Científica

01. Maestría en Laboratorio Clínico
02. Maestría En Microbiología Ambiental
03. Maestría en Matemáticas Pura
04. Maestría en prevención y Protección de Riesgos Laborales

1.11. Servicios de Doctorado

01. Doctorado en Ciencias de la Educación
02. Doctorado en Investigación con Mención en Ciencias Sociales

2. Servicios Técnicos de laboratorios

01. Servicios de equipo de multimedia (data show y laptop) como apoyo didáctico durante las horas de clases.
02. Servicios de préstamo de equipos de audio como: micrófonos, bocinas y pedestal para eventos que se realicen dentro de la institución.
03. Servicios de Utilización de computadoras que se encuentran en el Laboratorio de Informática de las diferentes unidades académicas, así como su acceso a internet.
04. Servicio de grabación, edición y producción audiovisual.



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE: FACULTADES, CENTROS REGIONALES Y LA EXTENSIÓN UNIVERSITARIA



TABLA 16.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LAS FACULTADES, CENTROS REGIONALES Y LA EXTENSIÓN UNIVERSITARIA POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
1. Servicios de cursos.	01. Docentes 02. Estudiantes 03. Administrativos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
2. Servicios de oferta académica de diplomado según área: área científica área humanística área comercial.	01. Estudiantes graduados 02. Profesionales	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
3. Servicios de seminarios.	01. Docentes 02. Estudiantes 03. Administrativos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
4. Servicios de asesoría.	01. Docentes 02. Estudiantes 03. Administrativos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
5. Servicios de capacitación.	01. Docentes 02. Estudiantes 03. Administrativos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



TABLA 16.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LAS FACULTADES, CENTROS REGIONALES Y LA EXTENSIÓN UNIVERSITARIA POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
6. Servicios de oferta académica de pre-grado según área.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
7. Servicios de oferta académica de grado según área.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
8. Servicios de oferta académica de Profesorado.	01. Estudiantes graduados 02. Profesionales	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
9. Servicios de oferta académica de Posgrado según área: Área Científica Área Humanística Área Comercial.	01. Estudiantes Graduados 02. Profesionales	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
10. Servicios de oferta académica de Maestría según área: Área Científica Área Humanística Área Comercial.	01. Estudiantes Graduados 02. Profesionales	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



TABLA 16.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LAS FACULTADES, CENTROS REGIONALES Y LA EXTENSIÓN UNIVERSITARIA POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
11. Servicios de Doctorado.	01. Estudiantes graduados 02. Profesionales	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
12. Servicios Técnicos de laboratorios.	01. Docentes 02. Estudiantes 03. Administrativos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



III. SERVICIOS QUE PRESTAN LAS UNIDADES, DIRECCIONES O DEPARTAMENTOS ADSCRITOS A LA VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



BASE LEGAL DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAN LAS UNIDADES, DIRECCIONES O DEPARTAMENTOS ADSCRITOS A LA VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



Estos servicios se basan en las atribuciones que tiene el Vicerrector de Investigación y Posgrado, que son señalados en el Artículo No. 65 del Estatuto Universitario y en el Artículo No. 42 de la Ley No. 4 del 16 de enero de 2006



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



A. SERVICIOS QUE PRESTA EL ÁREA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO



1. Servicios de investigaciones

01. Recepción, evaluación e inscripción de Proyectos de Investigación.
02. Recepción de las solicitudes de descargas horarias de docentes investigadores.
03. Evaluación de los proyectos que concursan para subsidios de docentes y estudiantes.
04. Divulgación de las investigaciones realizadas en la universidad.

2. Servicios de posgrados

01. Ofertar los diferentes programas de Posgrado y Maestría, Doctorado, en el campus, extensión Universitaria y Centros Regionales.
02. Atención a los coordinadores y Docentes de los diferentes programas de posgrado y Maestría, Doctorado.
03. Revisión y Aprobación de los nuevos programas de posgrados.
04. Trámite de organizaciones docentes de los diferentes programas de Posgrado y Maestría del Campus, Centro Regionales y Extensiones.
05. Trámite de Viáticos de docentes viajeros, formulario de satisfacción convalidaciones, reclamos de notas y tramite de listas de calificaciones.
06. Evaluar y Recomendar.



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO



TABLA 17.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DEL ÁREA DE INVESTIGACIONES Y POSGRADO POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
1. Recepción, evaluación e inscripción de Proyectos de Investigación.	01. Docentes 02. Administrativos 03. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
2. Recepción de las solicitudes de descargas horarias de docentes investigadores.	01. Docentes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
3. Evaluación de los proyectos que concursan para subsidios de docentes y estudiantes.	01. Docentes 02. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
4. Divulgación de las investigaciones realizadas en la universidad.	01. Clientes internos 02. Clientes externos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 01. Elementos Tangibles
5. Ofertar los diferentes programas de Posgrado y Maestría, Doctorado, en el campus, extensión Universitaria y Centros Regionales.	01. Usuarios internos 02. Usuarios externos	05. Fiabilidad 06. Capacidad de Respuesta 07. Seguridad 08. Empatía 09. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



TABLA 17.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DEL ÁREA DE INVESTIGACIONES Y POSGRADO POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
6. Atención a los coordinadores y docentes de los diferentes programas de posgrado, Maestría y Doctorado.	01. Usuarios internos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
7. Revisión y Aprobación de los nuevos programas de Posgrado.	01. Usuarios internos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
8. Trámite de organizaciones docentes de los diferentes programas de Posgrado y Maestría del Campus, Centro Regionales y Extensiones.	01. Docentes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
9. Trámite de Viáticos de Docentes viajeros, formulario de satisfacción, convalidaciones, reclamos de notas y trámite de listas de calificaciones.	01. Docentes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
10. Evaluar y recomendar.	01. Docentes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



B. SERVICIOS QUE PRESTA U OFRECE LA DIRECCIÓN DE COOPERACIÓN TÉCNICA INTERNACIONAL



1. Promoción de Becas Internacionales

01. Divulgación de las ofertas y convocatorias para becas internacionales que ofrecen los organismos o instituciones asociadas a la UNACHI.
02. Ayuda a los estudiantes a aplicar a dichas ofertas.

2. Firma de Acuerdos, Convenios y Cartas de Entendimientos

01. Los organismos interesados a firmar convenios bilaterales de cooperación académica, científica y cultural se contactan mediante los correos electrónicos de la Dirección de Cooperación Técnica Internacional.



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE COOPERACIÓN TÉCNICA INTERNACIONAL



TABLA 18.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE COOPERACIÓN TÉCNICA INTERNACIONAL POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
1. Divulgación de las ofertas y convocatorias para becas internacionales que ofrecen los organismos o instituciones asociadas a la UNACHI.	01. Docentes 02. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Elementos Tangibles
2. ayuda a los estudiantes a aplicar a dichas ofertas.	01. Docentes 02. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
3. Los organismos interesados a firmar convenios bilaterales de cooperación académica, científica y cultural se contactan mediante los correos electrónicos de la Dirección de Cooperación Técnica Internacional.	01. Externos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



C. SERVICIOS QUE PRESTAN U OFRECEN LOS CENTROS E INSTITUTOS DE INVESTIGACIONES



1. Servicios de Centros de Investigación por unidad o centro

1.1. Centro Especializado de Genética

01. Seminario-taller aplicaciones de tecnologías de ADN para el análisis, diagnóstico e identificación.

1.2. Centro de Investigación y Desarrollo Empresarial

01. Asesoría en planes de negocio para el micro y pequeño empresario
02. Consultoría administrativa
03. Consultoría contable y financiera
04. Investigación de mercado

1.3. Centro de Investigaciones Didácticas de Ciencias Naturales y Aplicadas (CEID)

01. Elaboración de material didáctico de laboratorio, de bajo costo para escuelas y colegios.
02. Servicios de seminarios en enseñanza de las ciencias naturales para maestros.
03. Capacitación en áreas de la química, biología y física para profesores de pre-media y media del sector público (MEDUCA) o privado.
04. Asesoría de investigaciones educativas de ciencias naturales.
05. Diseño de guías de laboratorio de las ciencias experimentales.



06. Revisión de los contenidos de los textos oficiales de Ciencias Naturales (de las diferentes editoriales), que utiliza MEDUCA.
07. Disposición de maestros, profesores (de MEDUCA y de universidades) bibliografía especializada actualizada en didáctica y evaluación de la química, biología y física.

1.4. Centro Especializado de investigaciones de Parasitología y Microbiología (CEIPAMI)

01. Se ofrece análisis de proyectos para temas de investigación de tesis de licenciatura.

1.5. Centro Especializado en investigaciones en Química inorgánica (CEIQUÍ)

01. Se ofrece análisis de proyectos para temas de investigación de tesis de licenciatura.

1.6. Centro de Investigación para la Innovación e Integración de la Tecnología de la Comunicación para el Desarrollo de la Sociedad (CIITECODESO)

01. Elaboración de seminarios, cursos, talleres, diplomado, congresos, posgrados, maestrías y doctorados.



2. Servicios de Institutos de Investigación por unidad

2.1. Instituto de Ciencias Ambientales y Desarrollo Sostenible (ICADES)

01. Servicios de desarrollo en proyectos de investigaciones.
02. Servicios de Ferias y/o Festivales Científicos.

2.2. Instituto de Investigación de las Ciencias Sociales

01. Conferencias y cursos de prevención ante desastres naturales
02. Asesorías técnica
03. Festival universitario de arte y cultura de los pueblos originarios de Panamá
04. Investigaciones de carácter social
05. Realización de conferencias por facultades sobre la investigación como elemento que invite a la creatividad, innovación y cambio social

2.3. Instituto de la mujer y la familia

01. Seminarios y talleres
02. Campaña de eliminación de la violencia contra la mujer
03. Campaña de prevención de la cinta rosada, celeste y dorada
04. Captación de talento investigador



05. Centros de Orientación
06. Conferencias y talleres
07. Ferias y encuentro de juventud
08. Apoyo administrativo secretarial
09. Red de políticas públicas Juventud y Familia
10. Garantizar la adecuada y emprendedora participación de la Universidad Autónoma de Chiriquí



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE CENTROS E INSTITUTOS DE INVESTIGACIONES



TABLA 19.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS CENTROS E INSTITUTOS DE INVESTIGACIÓN POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
1. Centro Especializado de Genética.	01. Estudiantes de áreas científicas 02. Profesionales	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
2. Centro de Investigación y Desarrollo Empresarial.	01. Microempresa 02. Mediana Empresa 03. Pequeña Empresa 04. Organizaciones de Comerciales y Agroindustriales	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
3. Centro de Investigaciones Didácticas de Ciencias Naturales y Aplicadas (CEID).	01. MEDUCA 02. Empresa privada 03. Universidades públicas y privadas	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
4. Centro Especializado de investigaciones de Parasitología y Microbiología (CEPAMI).	01. Estudiantes 02. Docentes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
5. Centro Especializado en investigaciones en Química inorgánica (CEIQUÍ).	01. Estudiantes 02. Docentes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



TABLA 19.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS CENTROS E INSTITUTOS DE INVESTIGACIÓN POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
6. Centro de Investigación para la Innovación e Integración de la Tecnología de la Comunicación para el Desarrollo de la Sociedad (CIIITECODESO).	01. Docentes 02. Estudiantes 03. Empresa pública y privada	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
7. Instituto de Ciencias Ambientales y Desarrollo Sostenible (ICADES).	01. Docentes 02. Administrativos 03. Estudiantes 01. Público en general	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
8. Instituto de Investigación de las Ciencias Sociales.	01. Docentes 02. Estudiantes 03. Público en general	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
9. Instituto de la Mujer y la Familia.	01. Internos 02. Externos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICA



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



IV. SERVICIOS QUE PRESTAN LAS UNIDADES, DIRECCIONES O DEPARTAMENTOS ADSCRITOS A LA VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



**BASE LEGAL DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAN LAS UNIDADES,
DIRECCIONES O DEPARTAMENTOS ADSCRITOS A LA
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA**



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



Estos servicios se basan en las atribuciones que tiene el Vicerrector Administrativo, que son señalados en el Artículo No. 64 del Estatuto Universitario y en el Artículo No. 41 de la Ley No. 4 del 16 de enero de 2006



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



A. SERVICIOS QUE PRESTA LA UNIDAD DE COMPRAS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



01. Recepción de requisición con presupuesto asignado.
02. Tramites de adquisición de bienes y servicios por órdenes de compra y contratos.
03. Publicación de órdenes de compra a proveedores y contratos.
04. Envío de órdenes de compra al almacén para recepción de mercancía.



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA UNIDAD DE COMPRAS



TABLA 20.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA UNIDAD DE COMPRAS POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
1. Recepción de requisición con presupuesto asignado.	01. Unidades académicas 02. Unidades administrativas	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
2. Tramites de adquisición de bienes y servicios por órdenes de compra y contratos.	01. Unidades académicas 02. Unidades administrativas	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
3. Publicación de órdenes de compra a proveedores y contratos.	01. Unidades académicas 02. Unidades administrativas	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
4. Envío de órdenes de compra al almacén para recepción de mercancía.	01. Unidades académicas 02. Unidades administrativas	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



B. SERVICIOS QUE PRESTA LA UNIDAD DE CAFETERÍA



01. Servicios de alimentación

- a. Alimentación general
- b. Alimentación básica
- c. Alimentación mejorada

02. Servicios especiales de refrigerio, almuerzos y cena en actividades de la institución.



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA UNIDAD DE CAFETERÍA



TABLA 21.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA UNIDAD DE CAFETERÍA POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
1. Servicios de alimentación a. Alimentación general b. Alimentación básica c. Alimentación mejorada	01. Usuarios internos 02. Usuarios externos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
2. Servicios especiales de refrigerio, almuerzos y cena en actividades de la institución.	01. Usuarios internos 02. Usuarios externos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



C. SERVICIOS QUE PRESTA LA CLÍNICA DE ODONTOLOGÍA



01. Consulta y examen bucal
02. Extracción dental
03. Rayos X dental
04. Restauración de amalgamas dental
05. Restauración de resina auto curables
06. Restauración de resina foto curables
07. Ionómero de vidrio
08. Recubrimiento pulpar directo e indirecto
09. Pulido de resina, amalgamas y ajuste oclusal
10. Profilaxis dental y de flúor
11. Raspado y curetaje
12. Enseñanza de técnica de cepillado y uso de Hilo dental



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA



TABLA 22.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
1. Consulta y examen bucal.	01. Docentes 02. Estudiantes 03. Administrativos 04. Familiares de administrativos 05. Familiares de docentes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
2. Extracción dental.	01. Docentes 02. Estudiantes 03. Administrativos 04. Familiares de administrativos 05. Familiares de docentes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
3. Rayos X dental.	01. Docentes 02. Estudiantes 03. Administrativos 04. Familiares de administrativos 05. Familiares de docentes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
4. Restauración de amalgamas dental.	01. Docentes 02. Estudiantes 03. Administrativos 04. Familiares de administrativos 05. Familiares de docentes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
5. Restauración de resina auto curables.	01. Docentes 02. Estudiantes 03. Administrativos 04. Familiares de administrativos 05. Familiares de docentes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



TABLA 22.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
6. Restauración de resina foto curable.	01. Docentes 02. Estudiantes 03. Administrativos 04. Familiares de administrativos 05. Familiares de docentes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
7. Ionómero de Vidrio.	01. Docentes 02. Estudiantes 03. Administrativos 04. Familiares de administrativos 05. Familiares de docentes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
8. Recubrimiento pulpar directo e indirecto.	01. Docentes 02. Estudiantes 03. Administrativos 04. Familiares de administrativos 05. Familiares de docentes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
9. Pulido de resina, amalgamas y ajuste oclusal.	01. Docentes 02. Estudiantes 03. Administrativos 04. Familiares de administrativos 05. Familiares de docentes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
10. Profilaxis dental y de flúor.	01. Docentes 02. Estudiantes 03. Administrativos 04. Familiares de administrativos 05. Familiares de docentes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



TABLA 22.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
11. Raspado y curetaje.	01. Docentes 02. Estudiantes 03. Administrativos 04. Familiares de administrativos 05. Familiares de docentes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
12. Enseñanza de técnica de cepillado y uso de Hilo dental.	01. Docentes 02. Estudiantes 03. Administrativos 04. Familiares de administrativos 05. Familiares de docentes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



D. SERVICIOS QUE PRESTA LA UNIDAD DE BIENES PATRIMONIALES



01. Verificación del activo y colocación del número de inventario.
02. Codificación y registro del activo en el sistema RAMAN de registro y control de bienes patrimoniales.
03. Brindar información de los activos de la Institución a las unidades respectivas.
04. Balance mensual con el depto. de contabilidad.
05. Trámites de traspasos.
06. Trámites de transferencias o donaciones.
07. Subasta Pública inversa de materiales de desechos.
08. Venta o subasta pública interna.
09. Descarte de activos.
10. Programa chatarra.
11. Toma de inventario de activos.
12. Análisis de los resultados de la toma de inventario.
13. Elaboración del informe semestral al Ministerio de Economía y Finanzas.



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA UNIDAD DE BIENES PATRIMONIALES



TABLA 23.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA UNIDAD DE BIENES PATRIMONIALES POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
1. Verificación del activo y colocación del número de inventario.	01. Usuarios internos 02. Usuarios externos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
2. Codificación y registro del activo en el sistema RAMAN de registro y control de bienes patrimoniales.	01. Usuarios internos 02. Usuarios externos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
3. Brindar información de los activos de la institución a las unidades respectivas.	01. Usuarios internos 02. Usuarios externos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
4. Balance mensual con el depto. de contabilidad.	01. Usuarios internos 02. Usuarios externos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
5. Trámites de traspasos.	01. Usuarios internos 02. Usuarios externos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADEMICAS



TABLA 23.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA UNIDAD DE BIENES PATRIMONIALES POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
6. Trámites de transferencias o donaciones.	01. Usuarios internos 02. Usuarios externos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos
7. Subasta pública inversa de materiales de desechos.	01. Usuarios internos 02. Usuarios externos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos
8. Venta o subasta pública interna.	01. Usuarios internos 02. Usuarios externos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos
9. Descarte de activos.	01. Usuarios internos 02. Usuarios externos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos
10. Programa chatarra.	01. Usuarios internos 02. Usuarios externos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



TABLA 23.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA UNIDAD DE BIENES PATRIMONIALES POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
11. Toma de inventario de activos.	01. Usuarios internos 02. Usuarios externos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangible
12. Análisis de los resultados de la toma de inventario.	01. Usuarios internos 02. Usuarios externos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangible
13. Elaboración del informe semestral al Ministerio de Economía y Finanzas.	01. Usuarios internos 02. Usuarios externos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangible

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



E. SERVICIOS QUE PRESTA LA UNIDAD DE CAPELLANÍA



01. Eucaristía.
02. Confesión y consejería.
03. Invocación religiosa.
04. Misa especial.
05. Biblioteca y juego teca.
06. Catequesis.
07. Hora santa, oración.
08. Dirección Espiritual.
09. Sala de estudio.
10. Actividades propias de tiempo litúrgico.
11. Seminarios y talleres de ética.



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA UNIDAD DE CAPELLANÍA



TABLA 24.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA UNIDAD DE CAPELLANÍA POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
1. Eucaristía.	01. Usuarios mixtos 02. Usuarios internos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
2. Confesión y consejería.	01. Usuarios mixtos 02. Usuarios internos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
3. Invocación religiosa.	01. Usuarios mixtos 02. Usuarios internos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
4. Misa especial.	01. Usuarios mixtos 02. Usuarios internos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
5. Biblioteca y juego teca.	01. Usuarios mixtos 02. Usuarios internos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



TABLA 24.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA UNIDAD DE CAPELLANÍA POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
6. Catequesis.	01. Usuarios mixtos 02. Usuarios internos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
7. Hora santa, oración.	01. Usuarios mixtos 02. Usuarios internos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
8. Dirección Espiritual.	01. Usuarios mixtos 02. Usuarios internos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
9. Sala de estudio.	01. Usuarios mixtos 02. Usuarios internos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
10. Actividades propias de tiempo litúrgico.	01. Usuarios mixtos 02. Usuarios internos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



TABLA 24.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA UNIDAD DE CAPELLANÍA POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
11. Seminarios y talleres de ética.	01. Usuarios mixtos 02. Usuarios internos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



F. SERVICIOS QUE PRESTA LA UNIDAD DE CONTABILIDAD



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



01. Cobro de matrículas
02. Cobro de servicios varios



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA UNIDAD DE CONTABILIDAD



TABLA 25.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA UNIDAD DE CONTABILIDAD POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
1. Cobro de matrículas.	01. Usuarios internos 02. Usuarios externos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
2. Cobro de servicios varios.	01. Usuarios internos 02. Usuarios externos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



G. SERVICIOS DE LA UNIDAD DE ALMACÉN



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



01. Recepción de órdenes de compra.
02. Despachos de órdenes de compras.
03. Despacho internos.
04. Recibo de requisiciones.



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA UNIDAD DE ALMACEN



TABLA 26.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA UNIDAD DE ALMACEN POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
1. Recepción de órdenes de compra.	01. Usuarios internos 02. Usuarios externos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
2. Despachos de órdenes de compras.	01. Usuarios internos 02. Usuarios externos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
3. Despacho internos.	01. Usuarios internos 02. Usuarios externos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
4. Recibo de requisiciones.	01. Usuarios internos 02. Usuarios externos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



H. SERVICIOS QUE PRESTA LA UNIDAD DE PROTECCIÓN UNIVERSITARIA



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



01. Proteger los bienes materiales institucionales y de terceros, y la dignidad de todas las personas que de una u otra forma se encuentren dentro de las instalaciones de la institución.
02. Orientar en aspectos de normas de seguridad institucional.
03. Suministrar información a las autoridades de los incidentes relevantes.



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA UNIDAD DE PROTECCIÓN UNIVERSITARIA



TABLA 27.

*CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA UNIDAD DE PROTECCIÓN UNIVERSITARIA
 POR TIPO DE SERVICIOS*

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
1. Proteger los bienes materiales institucionales y de terceros, y la dignidad de todas las personas que de una u otra forma se encuentren dentro de las instalaciones de la institución.	01. Usuarios internos 02. Usuarios externos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
2. Orientar en aspectos de normas de seguridad institucional.	01. Usuarios internos 02. Usuarios externos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
3. Suministrar información a las autoridades de los incidentes relevantes.	01. Usuarios internos 02. Usuarios externos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



I. SERVICIOS QUE PRESTA LA CLÍNICA UNIVERSITARIA



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



01. Atención médica.
02. Atención nutricional.
03. Atención psicológica.



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA CLÍNICA UNIVERSITARIA



TABLA 28.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA CLÍNICA UNIVERSITARIA POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
1. Atención médica.	01. Docentes 02. Administrativos 03. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
2. Atención nutricional.	01. Docentes 02. Administrativos 03. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
3. Atención psicológica.	01. Docentes 02. Administrativos 03. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



J. SERVICIOS QUE PRESTA LA DIRECCIÓN DE IMPRENTA UNIVERSITARIA



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



01. Diseños e impresiones.
02. Corrección de textos.
03. Compaginación.
04. Encuadernación.
05. Orientación técnica.
06. Servicios de sublimación.
07. Suvenires.



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE IMPRENTA UNIVERSITARIA



TABLA 29.

*CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE IMPRENTA UNIVERSITARIA
 POR TIPO DE SERVICIOS*

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
1. Diseños e Impresiones.	01. Docentes 02. Administrativos 03. Estudiantes 04. Público en general	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
2. Corrección de textos.	01. Docentes 02. Administrativos 03. Estudiantes 04. Público en general	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
3. Compaginación.	01. Docentes 02. Administrativos 03. Estudiantes 04. Público en general	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
4. Encuadernación.	01. Docentes 02. Administrativos 03. Estudiantes 04. Público en general	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
5. Orientación técnica.	01. Docentes 02. Administrativos 03. Estudiantes 04. Público en general	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



TABLA 29.

*CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE IMPRENTA UNIVERSITARIA
 POR TIPO DE SERVICIOS*

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
6. Servicios de sublimación.	01. Docentes 02. Administrativos 03. Estudiantes 04. Público en general	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
7. Suvenires.	01. Docentes 02. Administrativos 03. Estudiantes 04. Público en general	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



K. SERVICIOS QUE PRESTA LA DIRECCIÓN DE FINANZAS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



01. Autorización de arreglos de pago a estudiantes de diversificada, diplomados y posgrados.

02. Atención de reclamos u orientación.



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE FINANZAS



TABLA 30.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE FINANZAS POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
1. Autorización de arreglos de pago a estudiantes de diversificada, diplomados y posgrados.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
2. Atención de reclamos u orientación.	01. Docentes 02. Administrativos 03. Estudiantes 04. proveedores	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



L. SERVICIOS QUE PRESTA EL DEPARTAMENTO DE PLANILLA Y DESCUENTOS



01. Carta de trabajo.
02. Certificación de salarios.
03. Desglose de salarios solicitados por la caja de seguro social para trámite de jubilaciones y licencias de gravidez.
04. Aprobación de descuentos para retenciones a terceros.
05. Emisión de planillas para pagos a terceros.



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE PLANILLAS Y DESCUENTOS



TABLA 31.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DEL DEPARTAMENTO DE PLANILLAS Y DESCUENTOS POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
1. Carta de trabajo.	01. Usuarios internos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
2. Certificación de salarios.	01. Usuarios internos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
3. Desglose de salarios solicitados por la caja de seguro social para trámite de jubilaciones y licencias de gravidez.	01. Usuarios externos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
4. Aprobación de descuentos para retenciones a terceros.	01. Usuarios externos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
5. Emisión de planillas para pagos de salarios.	01. Usuarios internos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



TABLA 31.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DEL DEPARTAMENTO DE PLANILLAS Y DESCUENTOS POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
6. Emisión de planillas para pagos a terceros.	01. Usuarios Externos	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



M. SERVICIOS QUE PRESTA EL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO



01. Limpieza y mantenimiento de áreas verdes.
02. Servicio de electricidad.
03. Servicio de pintura.
04. Servicio de albañilería.
05. Servicio de ebanistería y carpintería.
06. Servicio de refrigeración.
07. Servicio de soldadura.
08. Limpieza general.



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO



TABLA 32.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
1. Limpieza y mantenimiento de áreas verdes.	01. Docentes 02. Administrativos 03. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Elementos Tangibles
2. Servicio de electricidad.	01. Unidades académicas 02. Unidades administrativas	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Elementos Tangibles
3. Servicio de pintura.	01. Unidades académicas 02. Unidades administrativas	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Elementos Tangibles
4. Servicio de albañilería.	01. Unidades académicas 02. Unidades administrativas	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Elementos Tangibles
5. Servicio de ebanistería y carpintería.	01. Unidades académicas 02. Unidades administrativas	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



TABLA 32.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
6. Servicio de refrigeración.	01. Unidades académicas 02. Unidades administrativas	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Elementos Tangibles
7. Servicio de soldadura.	01. Unidades académicas 02. Unidades administrativas	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Elementos Tangibles
8. Limpieza general.	01. Unidades académicas 02. Unidades administrativas	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



N. SERVICIOS QUE PRESTA LA LIBRERÍA UNIVERSITARIA



01. Ventas de libros.
02. Ventas de útiles escolares.
03. Ventas de curiosidades.
04. Ventas de golosinas.
05. Venta de medicamentos.



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA LIBRERÍA UNIVERSITARIA



TABLA 33.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA LIBRERÍA UNIVERSITARIA POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
1. Ventas de libros.	01. Docentes 02. Administrativos 03. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
2. Venta de útiles escolares.	01. Docentes 02. Administrativos 03. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
3. Venta de curiosidades.	01. Docentes 02. Administrativos 03. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
4. Venta de golosinas.	01. Docentes 02. Administrativos 03. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
5. Venta de medicamentos.	01. Docentes 02. Administrativos 03. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



Ñ. SERVICIOS QUE PRESTA LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



01. Servicios de transporte

02. Servicios de uso y alquiler del auditorio Elsa Estela Real



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS



TABLA 34.

*CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
 POR TIPO DE SERVICIOS*

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
1. Servicios de transporte.	01. Docentes 02. Administrativos 03. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
2. Servicios de uso y alquiler del auditorio Elsa Estela Real.	01. Docentes 02. Administrativos 03. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



V. SERVICIOS QUE PRESTAN LAS UNIDADES, DIRECCIONES O DEPARTAMENTOS ADSCRITOS A LA VICERRECTORÍA DE ASUNTOS ESTUDIANTILES



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



**BASE LEGAL DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAN LAS UNIDADES,
DIRECCIONES O DEPARTAMENTOS ADSCRITOS A LA
VICERRECTORÍA DE ASUNTOS ESTUDIANTILES**



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



Estos servicios se basan en las atribuciones que tiene el Vicerrector de Asuntos Estudiantiles, que son señalados en el Artículo No. 149 del Estatuto Universitario

Mediante acuerdo del Consejo General Universitario N° 9-2005 del 28 de octubre de 2005 Se acordó que una vez entre en vigencia la modificación a la ley orgánica de la universidad Autónoma de Chiriquí, la Dirección de Asuntos Estudiantiles se incluya en la estructura de personal de la institución, como Vicerrectoría de Asuntos Estudiantiles



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



A. SERVICIOS QUE PRESTA EL DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA



01. Servicio de orientación psicológica para el logro del manejo de los conflictos emocionales.
02. Servicios de orientación vocacional para brindar información de la oferta académica de la universidad.
03. Servicios para los estudiantes con índice académico inadecuado o en condición crítica; se implementan correctivos (técnicas de estudio, optimización de hábitos de estudio), investigación de situaciones colaterales que estén causando el bajo rendimiento, contacto con los docentes a fin de que se hagan adecuaciones si es necesarios.
04. Servicios a estudiantes con alguna discapacidad, durante el proceso de pre ingreso a la universidad, se realiza una entrevista al estudiante mediante la cual se verifica, por medio de datos brindados por éste y por los familiares, además de los diagnósticos médicos y otros documentos referentes a la condición de discapacidad del estudiante.



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA



TABLA 35.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DEL DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA POR TIPO DE SERVICIO

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
1. Servicio de orientación psicológica para el logro del manejo de los conflictos emocionales.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
2. Servicios de orientación vocacional para brindar información de la oferta académica de la universidad.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
3. Servicios para los estudiantes con índice académico inadecuado o en condición crítica.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
4. Servicios a estudiantes con alguna discapacidad, durante el proceso de pre ingreso a la universidad.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



B. SERVICIOS QUE PRESTA EL DEPARTAMENTO DE SEGUROS



01. Servicios de seguros de accidentes y responsabilidad civil por medio de la Promoción de los servicios de seguro en la universidad, administración de los servicios de seguro, atención de reclamos por accidentes; atención y seguimiento de póliza de accidentes; atención y control de servicios por póliza de responsabilidad civil.
02. Servicios de prevención de riesgos, docencia de primeros auxilios, atención de emergencias y seguridad institucional, a través de brigadas de emergencias.
03. Servicios de botiquines de primeros auxilios, en el campus central, centros regionales, extensiones universitarias y gimnasio.



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE SEGUROS



TABLA 36.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DEL DEPARTAMENTO DE SEGUROS POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
1. Seguros de accidentes y responsabilidad civil, administración de los servicios de seguro, atención de reclamos por accidentes; atención y seguimiento de póliza de Accidentes; atención y control de servicios por póliza de responsabilidad civil.	01. Docentes 02. Administrativos 03. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
2. Servicios de prevención de riesgos, docencia de primeros auxilios, atención de emergencias y seguridad institucional, a través de brigadas de emergencias.	01. Docentes 02. Administrativos 03. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
3. Servicios de botiquines de primeros auxilios, en el campus central, centros regionales, extensiones universitarias y gimnasio.	01. Docentes 02. Administrativos 03. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



C. SERVICIOS QUE PRESTA EL DEPARTAMENTO DE CULTURA



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



01. Servicios de asesoramiento a los estudiantes en la organización de actividades en las facultades (congresos, ferias, intercambios académicos, novatadas internas, noches de talento, entre otros) relacionada con la especialidad y/o como parte de una asignación, brindándole la oportunidad de conocer métodos y procesos que le sirven de experiencia en futuros trabajos.



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE CULTURA



TABLA 37.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DEL DEPARTAMENTO DE CULTURA POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
1. Asesoramiento a los estudiantes en la organización de actividades en las facultades (congresos, ferias, intercambios académicos, entre otros).	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



D. SERVICIOS QUE PRESTA EL DEPARTAMENTO DE ACTIVIDADES ESTUDIANTILES



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



01. Servicios de Coordinar los programas de actividades estudiantiles que se realizan entre la Dirección de Asuntos Estudiantiles y las diferentes asociaciones y grupos estudiantiles de la institución.



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE ACTIVIDADES ESTUDIANTILES



TABLA 38.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DEL DEPARTAMENTO DE ACTIVIDADES ESTUDIANTILES POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
1. Coordinar los programas de actividades estudiantiles que se realizan entre la Dirección de Asuntos Estudiantiles y las diferentes asociaciones y grupos estudiantiles de la institución.	01. Estudiantes 02. Público en general	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



E. SERVICIOS QUE PRESTA EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL



01. Servicios de trabajo por matrícula.
02. Servicios de ayudas económicas.
03. Servicios de exoneración de matrícula a grupos culturales, políticos, deportivos, académicos y espirituales.
04. Servicios de exoneración de matrícula por extrema pobreza.
05. Servicios de alimentación y transporte a estudiantes de escasos recursos.
06. Servicios de salud integral que pretende desarrollar estrategias de prevención y acciones concretas en beneficio de la salud del estudiantado.
07. Servicios de temporada de verano: veranito feliz como una ventana hacia la educación con diversión.
08. Servicios de temporada de invierno: feria socioeconómica - cultural, para la generación de ingresos a estudiantes por medio de la elaboración y posterior venta de productos caseros, bisuterías, y artesanía en general.



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL



TABLA 39.

*CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DEL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL
 POR TIPO DE SERVICIOS*

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
1. Servicios de trabajo por matrícula.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
2. Servicios de ayudas económicas.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
3. Servicios de exoneración de matrícula a grupos culturales, polífticos, deportivos, académicos y espirituales.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
4. Servicios de exoneración de matrícula por extrema pobreza.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
5. Servicio de alimentación y transporte a estudiantes de escaso recursos.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



TABLA 39.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DEL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR ESTUDIANTIL
POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE CLIENTE	TIPO DE SERVICIO	ATRIBUTO DE CALIDAD
6. Servicios de salud integral que pretende desarrollar estrategias de prevención y acciones concretas en beneficio de la salud del estudiantado.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
7. Servicios de temporada de verano: veranito feliz como una ventana hacia la educación con diversión.	01. Estudiantes 02. Público en general	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
8. Servicios de temporada de Invierno: Feria socioeconómica - cultural. Para la generación de ingresos a estudiantes por medio de la elaboración y posterior venta de productos caseros, bisuterías, y artesanía en general.	01. Estudiantes 02. Público en general	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangible

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



F. SERVICIOS QUE PRESTA EL DEPARTAMENTO DE EQUIPARACIÓN DE OPORTUNIDADES



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



01. Servicios de atención integral a estudiantes con discapacidad.



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE EQUIPARACIÓN DE OPORTUNIDADES



TABLA 40.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DEL DEPARTAMENTO DE EQUIPARACIÓN DE OPORTUNIDADES POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
15. Servicios de atención integral a estudiantes con discapacidad.	01. Estudiantes 02. Público en general	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



G. SERVICIOS QUE PRESTA EL DEPARTAMENTO DE DEPORTE



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



01. Organización de actividades deportivas: Clínicas de salud y deporte, técnica y mecánica de carrera, kinesiólogo, formación de jueces en atletismo, club de karate y ligas deportivas y preparación de selección universitaria de futbol de sala, volibol, futbol, taekwondo, judo, softbol.



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE DEPORTE



TABLA 41.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DEL DEPARTAMENTO DE DEPORTES POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
1. Organización de actividades deportivas: clínicas de salud y deporte, técnica y mecánica de carrera, kinesiólogo, formación de jueces en atletismo, club de karate y ligas deportivas y preparación de selección universitaria de fútbol de sala, volibol, fútbol, taekwondo, judo, softbol..	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



VI. SERVICIOS QUE PRESTAN LAS UNIDADES, DIRECCIONES O DEPARTAMENTOS ADSCRITOS A LA VICERRECTORÍA DE EXTENSIÓN



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



BASE LEGAL DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAN LAS UNIDADES, DIRECCIONES O DEPARTAMENTOS ADSCRITOS A LA VICERRECTORÍA DE EXTENSIÓN



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



Estos servicios se basan en las atribuciones que tiene el Vicerrector de Extensión, que son señalados en el Artículo No. 152 del Estatuto Universitario

Mediante acuerdo del Consejo General Universitario N° 9-2005 del 28 de octubre de 2005 Se acordó que una vez entre en vigencia la modificación a la ley orgánica de la universidad Autónoma de Chiriquí, la Dirección de Extensión se incluya en la estructura de personal de la institución, como Vicerrectoría de Extensión.



1. Servicios por departamentos de la Vicerrectoría de Extensión

1.1. Servicios del departamento de cultura

01. Servicios de proyecciones artísticas fomentando la difusión y desarrollo de acciones culturales y artísticas.
02. Servicios de curso libres en la enseñanza de danza moderna, folclore, artes plásticas, instrumentos musicales.
03. Servicios de cursos especializados por medio de programas de educación continua informal.
04. Servicios de proyección cultural mediante el fomento, difusión y desarrollo de acciones culturales, como medio de proyección a la comunidad universitaria y nacional.
05. Servicios de proyección social mediante el desarrollo de actividades de labor social y mejoramientos de la calidad de vida de los ciudadanos.
06. Servicios de cursos de Educación Continua a través del UNIPAL.

1.2. Servicios del de departamento de servicio social universitario

01. Servicios de investigaciones sociales permitiéndose conocer variables e indicadores de la realidad de una comunidad.
01. Servicios de asesoría para la elaboración de proyectos de Servicio Social Universitario en fase interna y externa.

1.3. Servicios del departamento de extensión docente

01. Servicios de seminarios de Educación Continúa identificándose las necesidades prioritarias del servicio de las instituciones públicas y privadas.



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA VICERRECTORÍA DE EXTENSIÓN



TABLA 42.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA VICERRECTORÍA DE EXTENSIÓN POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
1. Servicios de proyecciones artísticas fomentando la difusión y desarrollo de acciones culturales y artísticas.	01. Entidades Gubernamentales 02. Personas naturales 03. Personas Jurídicas	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
2. Servicios de curso libres en la enseñanza de danza moderna, folclore, artes plásticas, instrumentos musicales.	01. Cliente interno 02. Cliente externo	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
3. Servicios de cursos especializados por medio de programas de educación continua informal.	01. Cliente interno 02. Cliente externo	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
4. Servicios de proyección cultural mediante el fomento, difusión y desarrollo de acciones culturales, como medio de proyección a la comunidad universitaria y nacional.	01. Cliente interno 02. Cliente externo	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



TABLA 42.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LA VICERRECTORÍA DE EXTENSIÓN POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
5. Servicios de proyección social mediante el desarrollo de actividades de labor social y mejoramientos de la calidad de vida de los ciudadanos.	01. Cliente externo	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
6. Servicios de cursos de Educación Continua a través del UNIPAL.	01. Cliente interno 02. Cliente externo	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
7. Servicios de investigaciones sociales permitiéndose conocer variables e indicadores de la realidad de una comunidad.	01. Cliente interno 02. Cliente externo	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
8. Servicios de asesoría para la elaboración de proyectos de Servicio Social Universitario en fase interna y externa.	01. Cliente interno 02. Cliente externo	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
9. Servicios de seminarios de Educación Continúa	01. Servidores públicos 02. Público en general	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



VII. SERVICIOS QUE PRESTAN LAS SECCIONES ADSCRITAS A SECRETARIA GENERAL



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



BASE LEGAL DE LOS SERVICIOS DE SECRETARIA GENERAL



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



Estos servicios se basan en las atribuciones que tiene el Secretario General, que son señalados en el Artículo No. 146 del Estatuto Universitario y en el Artículo No. 43 de la Ley No. 4 del 16 de enero de 2006



1. Servicios del despacho superior

01. Certificaciones culminación de estudios.
02. Certificación de constancia de matrícula.
03. Certificación de estudios.
04. Constancia de asistencia a revisión final.
05. Copia de calendario académico.
06. Sello de fiel copia de su original.
07. Entrega de formularios de retiro de inclusión.

2. Sección de Registro Docente

01. Evaluación de títulos de universidades particulares y del Estado; nacionales o extranjeras.
02. Evaluación de títulos de licenciatura.
03. Evaluación de título de maestría de universidades particulares y del Estado.
04. Evaluación de título de Profesorado
05. Evaluación de títulos de Posgrado
06. Evaluación de títulos de Maestrías
07. Evaluación de título de Doctorado.



08. Convalidaciones de créditos de la UNACHI.
09. Convalidaciones de créditos de Universidades, públicas y privadas nacionales o extranjeras.
10. Autenticación de documentos.
11. Certificaciones docentes.
12. Certificaciones de matrícula condicional para estudiantes extranjeros.
13. Certificaciones para migración de estudiantes extranjeros.
14. Asignación de código docente.
15. Asignación de códigos para estudiantes extranjeros.
16. Listados preliminares y oficiales de los docentes de la UNACHI para elecciones internas.

3. Sección de Registro Académico

01. Revisión previa de créditos.
02. Revisión final de créditos.
03. Créditos preliminares.
04. Créditos oficiales.
05. Cambio de sede.



06. Exoneración por índice académico.
07. Certificación de diplomas extraviados.
08. Constancia de asistencia a revisión final de créditos.
09. Certificaciones de índices.
10. Graduaciones.
11. Confección de diplomas.

4. Sección de Sistematización de Datos

01. Corrección de notas.
02. Retiro e inclusión de asignaturas.
03. Ingresos de datos de estudiantes al sistema y cambios de datos.
04. Cambio de sede.
05. Asignación de códigos de horarios para facultades, extensión de Boquete, centros regionales, de asignatura de pregrado.
06. Asignación de códigos de asignaturas para grupos de posgrados, Maestrías, Doctorados y Diplomados según solicitud de la Vicerrectoría de Investigación y Posgrado.
07. Asignación de códigos de asignatura para estudiantes de las facultades y cursos especiales (Posgrados, Maestrías y Diplomados)



08. Atención a estudiantes.
09. Padrón de estudiantes para elecciones.
10. Impresión de listas oficiales.
11. Actualización de base de datos de cursos, escuelas, carreras, planes de estudios.

5. Sección de Archivos

01. Copia de documentos oficiales.
02. Copia de crédito de graduados.
03. Informe de práctica profesional.
04. Expedientes para confección de diplomas.
05. Expedientes para revisión final de créditos.
06. Fotocopia de documentos extensiones, y centros regionales.
07. Fotocopia documentos sede.
08. Formulario de retiro de inclusión.
09. Formulario cambio de notas.
10. Resoluciones.
11. Formulario cambio de sede.
12. Formulario convalidaciones.



13. Fotocopia recibo de pago de matrícula.
14. Expediente para la certificación de culminación de carrera.
15. Entrega de créditos de graduandos.

6. Sección Parlamentaria

01. Atención a los órganos de gobierno.
02. Solicitud de información parlamentaria.



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SECRETARIA GENERAL



TABLA 43.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE SECRETARÍA GENERAL POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
1. Certificaciones culminación de estudios.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
2. Certificación de constancia de matrícula.	01. Estudiantes 02. Extranjeros	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
3. Certificación de estudios.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
4. Constancia de asistencia a revisión final.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
5. Copia de calendario académico.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



TABLA 43.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE SECRETARÍA GENERAL POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
6. Sello de fiel copia de su original.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
7. Entrega de formularios de retiro de inclusión.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
8. Evaluación de títulos de universidades particulares y del Estado; nacionales o extranjeras.	01. Docentes 02. Estudiantes extranjeros	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
9. Evaluación de títulos de licenciatura.	01. Docentes 02. Estudiantes extranjeros	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
10. Evaluación de título de Maestría de universidades particulares y del Estado.	01. Docentes 02. Estudiantes extranjeros	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



TABLA 43.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE SECRETARÍA GENERAL POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
11. Evaluación de título de profesorado.	01. Docentes 02. Estudiantes extranjeros	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
12. Evaluación de títulos de posgrado.	01. Docentes 02. Estudiantes extranjeros	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
13. Evaluación de títulos de Maestrías.	01. Docentes 02. Estudiantes extranjeros	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
14. Evaluación de título de Doctorado.	01. Docentes 02. Estudiantes extranjeros	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
15. Convalidación de créditos de la UNACHI.	01. Docentes 02. Estudiantes extranjeros	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



TABLA 43.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE SECRETARÍA GENERAL POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
16. Convalidación de créditos de universidades, públicas y privadas nacionales o extranjeras.	01. Docentes 02. Estudiantes extranjeros	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
17. Autenticación de documentos.	01. Docentes 02. Estudiantes extranjeros	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
18. Certificaciones docentes.	01. Docentes 02. Estudiantes extranjeros	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
19. Certificaciones de matrículas condicionales para estudiantes extranjeros.	01. Docentes 02. Estudiantes extranjeros	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
20. Certificaciones para migración de estudiantes extranjeros.	01. Docentes 02. Estudiantes extranjeros	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



TABLA 43.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE SECRETARÍA GENERAL POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
21. Asignación de código docente.	01. Docentes 02. Estudiantes extranjeros	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
22. Asignación de códigos para estudiantes extranjeros.	01. Docentes 02. Estudiantes extranjeros	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
23. Listados preliminares y oficiales de los docentes de la UNACHI para elecciones internas.	01. Docentes 02. Estudiantes extranjeros	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
24. Revisión previa de créditos.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
25. Revisión final de créditos.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



TABLA 43.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE SECRETARÍA GENERAL POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
26. Créditos preliminares.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
27. Créditos oficiales.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
28. Cambio de sede.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
29. Exoneración por índice académico.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
30. certificación de diplomas extraviados.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



TABLA 43.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE SECRETARÍA GENERAL POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
31. Constancia de asistencia a revisión final de créditos.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
32. Certificaciones de índices.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
33. Graduaciones.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
34. Confección de diplomas.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
35. Corrección de notas.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



TABLA 43.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE SECRETARÍA GENERAL POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
36. Retiro e inclusión de asignaturas.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
37. Ingresos de datos de estudiantes al sistema y cambios de datos.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
38. Cambio de sede.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
39. Asignación de códigos de horarios para facultades, extensión de Boquete, centros regionales; de asignatura de pregrado.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
40. Asignación de códigos de asignaturas para grupos de Posgrado, Maestrías, Doctorados y Diplomados según solicitud de la Vicerrectoría de Investigación y Posgrado.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



TABLA 43.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE SECRETARÍA GENERAL POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
41. Asignación de códigos de asignatura para estudiantes de las facultades y cursos especiales (Posgrados, Maestrías y Doctorados).	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
42. Atención a estudiantes.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
43. Padrón de estudiantes para elecciones.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
44. Impresión de listas oficiales.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
45. Actualización de base de datos de cursos, escuelas, carreras, planes de estudios.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



TABLA 43.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE SECRETARÍA GENERAL POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
46. Copia de documentos oficiales.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
47. Copia de crédito de graduandos.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
48. Informe de práctica profesional.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
49. Expedientes para la confección de diplomas.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
50. Expedientes para la revisión final de créditos.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



TABLA 43.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE SECRETARÍA GENERAL POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
51. Fotocopia de documentos extensiones y centros regionales.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
52. Fotocopia documento sede.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
53. Formulario de retiro de inclusión.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
54. Formulario cambio de notas.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
55. Resoluciones.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



TABLA 43.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE SECRETARÍA GENERAL POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
56. Formulario cambio de sede.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
57. Formulario convalidaciones.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
58. Fotocopia recibo de pago de matrícula.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
59. Expediente para certificación de culminación de carrera.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles
60. Entrega de créditos de graduando.	01. Estudiantes	01. Fiabilidad 02. Capacidad de Respuesta 03. Seguridad 04. Empatía 05. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



TABLA 43.

CLIENTES Y ATRIBUTOS DE CALIDAD DE SECRETARÍA GENERAL POR TIPO DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	TIPO DE CLIENTE	ATRIBUTO DE CALIDAD
61. Atención a los órganos de gobierno.	01. Docentes 02. Estudiantes 03. Administrativos	06. Fiabilidad 07. Capacidad de Respuesta 08. Seguridad 09. Empatía 10. Elementos Tangibles

NOTA. FUENTE: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



ANEXOS



REPÚBLICA DE PANAMÁ
Universidad Autónoma de Chiriquí
Dirección de Planificación Universitaria
Departamento de Desarrollo Institucional
Unidad de Gestión de Calidad



A continuación se anexa la explicación del modelo utilizado para la definición de los atributos de calidad designados en cada uno de los servicios que presta la Universidad Autónoma de Chiriquí, de acuerdo a sus áreas sustanciales a las que pertenece, siendo el **modelo SERVQUAL de calidad de servicios** el más adecuado, ya que este es utilizado o acogido a nivel internacional por las instituciones gubernamentales y cuyo propósito es mejorar la calidad de servicios ofrecida por una organización.



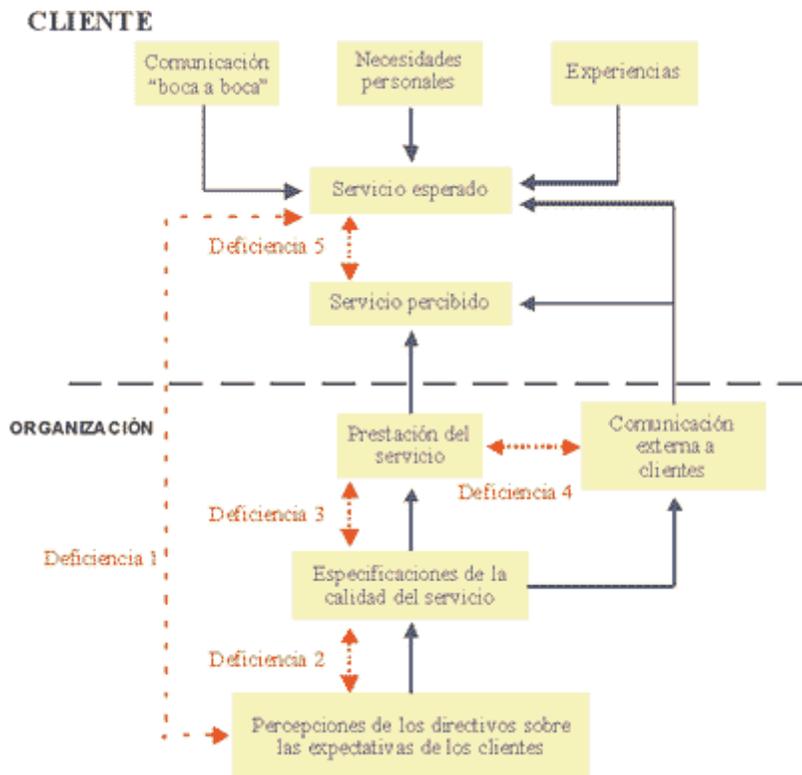
El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio

El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Utiliza un cuestionario tipo que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones.

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones.

Determinando el *gap* o brecha entre las dos mediciones (la discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo) se pretende facilitar la puesta en marcha de acciones correctoras adecuadas que mejoren la calidad.

Figura: Esquema del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio



El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio está basado en un enfoque de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio en el que:

1. Define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo.
2. Señala ciertos factores clave que condicionan las expectativas de los usuarios:
 - Comunicación "boca a boca", u opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio.
 - Necesidades personales.
 - Experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente.
 - Comunicaciones externas, que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas.



3. Identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

Las dimensiones del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio pueden ser definidas del siguiente modo:

Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
Capacidad de Respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
Seguridad	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
Empatía	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
Elementos Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.