



REPÚBLICA DE PANAMÁ  
CONSEJO NACIONAL DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN  
UNIVERSITARIA DE PANAMÁ

RESOLUCIÓN No. 12  
de 14 de Julio de 2020

“POR EL CUAL SE APRUEBA EL PROCEDIMIENTO DE REPORTE  
DE INCIDENCIAS”

EL CONSEJO NACIONAL DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN  
UNIVERSITARIA DE PANAMÁ,

en uso de sus facultades legales,

**CONSIDERANDO:**

Que de acuerdo con el artículo 6 de la Ley 52 de 26 de junio de 2015, el Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación para el Mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria de Panamá tiene dentro de sus objetivos promover, organizar y administrar el fortalecimiento del Sistema; y contribuir al mejoramiento de la calidad de la educación superior universitaria, mediante la autorregulación de sus procesos internos y la regulación de los procedimientos de las universidades;

Que el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Panamá (CONEAUPA) pertenece al Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación para el Mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria de Panamá cuyos principios incluyen la transparencia en el cumplimiento con todas las reglas éticas, morales y normas jurídicas que regulan la educación superior; y la confidencialidad en el manejo de la información.

Que de acuerdo con el artículo 23 de la precitada Ley, el CONEAUPA tiene dentro de sus funciones elaborar los lineamientos conceptuales y metodológicos generales del Sistema; y aprobar los proyectos de reglamentos que desarrollen las disposiciones establecidas en la Ley propuestos por el Sistema;

Que de acuerdo con el artículo 7 del Decreto Ejecutivo No. 539 de 30 de agosto de 2018, establece que el CONEAUPA podrá expedir resoluciones, reglamentos, manuales e instrumentos jurídicos y administrativos, para el desarrollo de su gestión, debidamente publicados en Gaceta Oficial para que sean oficializados;

Que el CONEAUPA requiere mecanismos eficientes y eficaces para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad (SACI);

Que el CONEAUPA requiere gestionar reportes de incidencias tales como quejas, reclamaciones o no conformidades, las cuales deben ser atendidas oportunamente;

Que, en cumplimiento a lo establecido en las normas legales vigentes, el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Panamá, aprueba en sesión ordinaria V del 1 de junio de 2020, el Procedimiento de Reportes de Incidencias.


**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1:** Aprobar en todas sus partes el Procedimiento de Reportes de Incidencias.

**ARTÍCULO 2:** Esta Resolución comenzará a regir a partir de su promulgación.

**FUNDAMENTO DE DERECHO:** Artículos 5, 6 y 23 de la Ley 52 de 26 de junio de 2015, y artículo 7 del Decreto Ejecutivo No. 539 de 30 de agosto de 2018.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,**



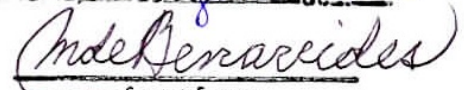
**JOSE PIO CASTILLERO**  
Presidente



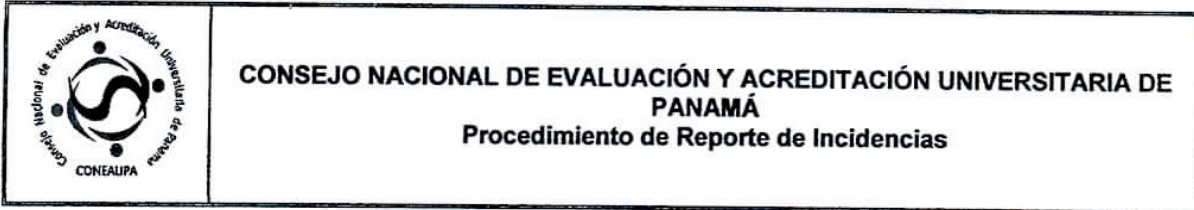
**MARÍA DEL C. DE BENAVIDES**  
Secretaria Ejecutiva

**Sello de Autenticación**  
Lo anterior es fiel copia  
de su original

Panamá, 8 de Julio de 2020



Secretaria Ejecutiva  
**CONEAUPA**



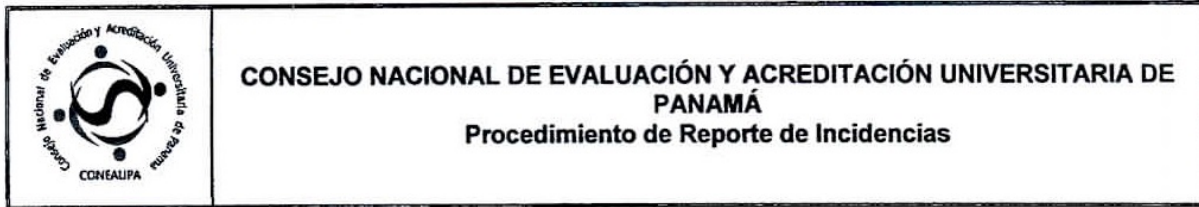
## PROCEDIMIENTO DE REPORTE DE INCIDENCIAS

**Sello de Autenticación**  
Lo anterior es fiel copia  
de su original

Panamá, 8 de Julio de 2020

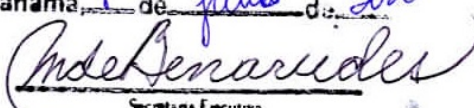
*Inde Benavides*  
Secretaria Ejecutiva  
CONEAUPA

"Toda copia impresa en papel es un documento no controlado a excepción del original"



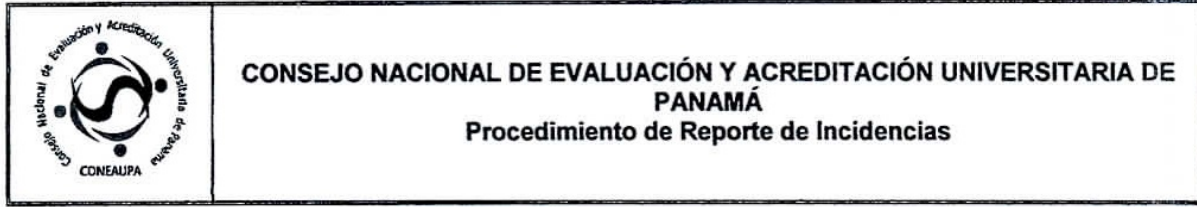
### TABLA DE CONTENIDO

	Pág
1. OBJETIVO	4
2. JUSTIFICACIÓN	4
3. ALCANCE	4
4. TERMINOS Y DEFINICIONES	4
5. MODO DE ACTUAR	5
5.1 DETECCIÓN DE LA INCIDENCIA	6
5.2 TRANSMISIÓN DE LA INCIDENCIA	7
5.3 REGISTRO DE LA INCIDENCIA	7
6. NO CONFORMIDADES DE ESTE PROCESO	8
7. SITUACIONES EXCEPCIONALES	8
8. RESPONSABILIDADES	8
9. ARCHIVO Y REGISTROS GENERADOS	9
10. ANEXOS	10
11. FLUJOGRAMA DEL PROCESO	11

**Sello de Autenticación**  
 Lo anterior es fiel copia  
 de su original  
 Panamá, 8 de Julio de 2020  
  
 Secretaria Ejecutiva  
**CONEAUPA**

"Toda copia impresa en papel es un documento no controlado a excepción del original"





## 1. OBJETIVO

Este procedimiento define los significados que tienen para el CONEAUPA el término de *incidencia*, así como el modo de gestionar (detección, registro, elección de la corrección, entre otros) el reporte de incidencias.

## 2. JUSTIFICACIÓN

El CONEAUPA busca ejecutar sus acciones con eficiencia y eficacia. Sin embargo, en toda relación humana se encuentran situaciones que requieren ser identificadas de manera oportuna como "no conformidades" para atenderlas. Cuanto más pronto se reporte la incidencia identificada y cuanto mejor se describa, sumada a la suficiencia de la evidencia, mayor oportunidad se tiene para su análisis y por tanto, para hacerla corrección.

## 3. ALCANCE

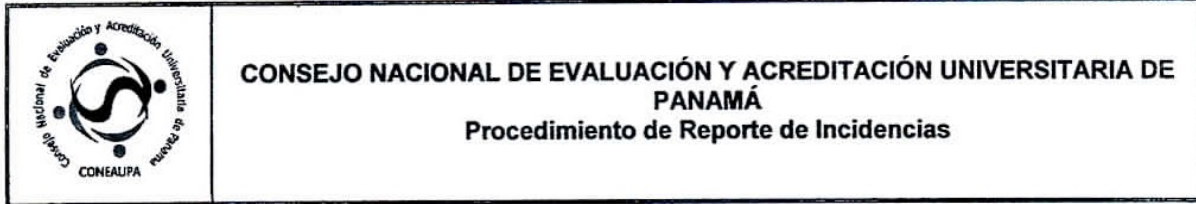
Las pautas contenidas en este Manual aplican para todos los funcionarios que intervienen en los procesos comunicativos institucionales, como son:

- Secretario Ejecutivo, Secretario Adjunto y profesionales vinculados a la Unidad de Información y Tecnologías, quienes tienen a su cargo la generación de contenidos noticiosos e institucionales.
- Los comunicadores sociales de MEDUCA.
- Los comunicadores sociales o profesionales responsables de la comunicación en las diferentes IES del país.

## 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Incidencia:** El concepto de Incidencia es entendido en el Sistema de Gestión de Calidad (SACI) del CONEAUPA, como todo aquel suceso que tiene relación directa o indirecta sobre la marcha normal de las actividades y/o procesos.

Entre ellas se pueden encontrar las sugerencias, quejas y reclamaciones relacionadas con los usuarios, proveedores o colaboradores; la detección de procedimientos no conformes tanto durante los procesos de evaluación y acreditación de las IES. Las incidencias pueden tener su origen en el incorrecto diseño de uno o varios procesos o en la incorrecta ejecución de los procesos establecidos e incluso en la falta de recursos necesarios.



**No Conformidad:** Falta de cumplimiento de los requisitos fijados por el SACI. Comprende la ausencia o separación, en relación con los requisitos especificados, de una o más características de la calidad; de uno o más elementos del sistema de Gestión de calidad; sobre los procesos de Evaluación o Acreditación (actividades), o sobre los servicios prestados por la Agencia.

**Reclamación:** Comunicación generalmente escrita de una falta de satisfacción en un servicio prestado (plazo de entrega, falta de documentación...) o un servicio suministrado (Evaluación, Acreditación, adiestramiento, acompañamiento...).

**Servicio No Conforme:** Servicio que incumple alguno de los requisitos establecidos por el SACI. Generalmente un servicio no conforme provoca una no conformidad.

**Tratamiento de una No Conformidad:** Acción que se realiza para tratar un elemento o proceso que presenta una no conformidad con el fin de resolverla. La acción puede tomar forma de, por ejemplo, corrección tal como reparación o reprocesado, de reclasificación, desecho, concesión o modificación, entre otros.

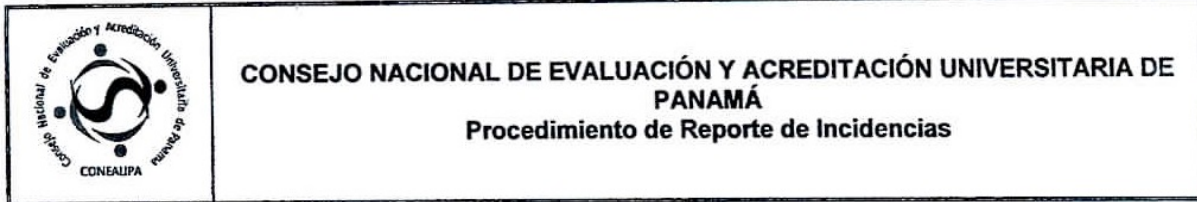
**Acción correctora:** Es aquella acción tomada para solucionar una no conformidad concreta ocurrida, sin tener en cuenta si puede o no volver a suceder y sin la finalidad de evitar esto último.

## 5. MODO DE ACTUAR

Las incidencias, tal y como son entendidas dentro de la organización (ver definición en apartado 2) pueden ser de distintos tipos:

- Quejas o Reclamaciones del Consejo hacia el usuario externo.
- Quejas o Reclamaciones del usuario externo hacia el Consejo.
- Quejas o Reclamaciones del Consejo hacia el proveedor.
- Quejas o Reclamaciones del proveedor hacia el Consejo.
- Sugerencias de usuarios externos, proveedores o de los colaboradores del Consejo.
- No conformidades detectadas en las auditorías internas y externas.
- Incidencias detectadas por los colaboradores durante el transcurso de sus actividades.





La gestión de todos estos tipos de incidencias sigue un trámite similar durante su gestión, distinguiéndose los siguientes pasos:

### 5.1 Detección de la Incidencia

El colaborador del CONEAUPA que detecta cualquier incidencia, ya sea por observación directa o por comunicación o información de alguien externo al Consejo, debe registrarla según el formato **FORMATO-INCI-02 (ver Anexo 2)**. En el caso de ser detectada por subordinados, estos comunicarán la incidencia a los responsables de la unidad administrativa, que se encargará de tal registro. En el caso de que la incidencia tenga que ver con usuarios o proveedores, estas deberán informar al responsable del proceso.

En caso de no disponer de dicho formato puede pedirse directamente al responsable de la unidad o área o al responsable de Gestión de Calidad de su unidad o puede imprimirse desde el archivo "**FORMATOS**" dispuesto en intranet, dentro de la carpeta "**SISTEMA SACI**". En el escritorio de cada terminal existe un acceso directo a esta carpeta.

El mecanismo de cumplimentación del formato citado es el siguiente: Cuando la persona que finalmente debe registrar la incidencia es informada de la misma, cumplimenta los apartados siguientes:

**A) Origen:** Marca con una "X" el origen de la incidencia. Se pueden marcar varios para una sola incidencia (p.ej. Proveedor + Inspección).

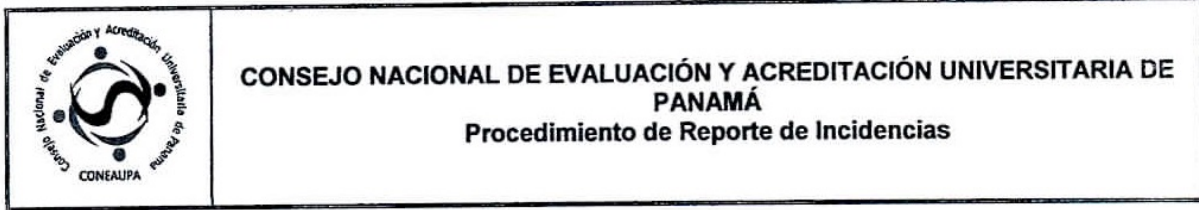
**B) Descripción de la Incidencia (ocurrida o potencial):** Incluir todo aquello que pueda ser de ayuda a la hora de analizar la incidencia, descripción de ella, número de proceso o servicio relacionado, nombre o código de la IES o proveedor, material involucrado, entre otros. La persona que detecta o recibe la incidencia fecha y firma en esta casilla.

**C) Acción Correctora Aprobada:** La persona que decide cuál será la acción correctora a aplicar debe describir dicha acción en este apartado, además de indicar la persona responsable de ejecutarla. Tras esto, anota fecha y firma la casilla correspondiente.

Las personas con autoridad para aprobar las acciones correctoras son las siguientes:

- Secretario(a) Ejecutivo(a)
- Secretario(a) Adjunto(a)
- Responsable de la Administración
- Personal Técnico
- Responsable de Archivos
- Responsable de Información y Tecnología.





Una misma incidencia puede generar varias acciones correctoras, por ejemplo, si un proveedor envía un material en mal estado las acciones correctoras podrían ser, identificar el material como no conforme, segregarlo del resto y hacer la reclamación correspondiente al proveedor.

En el caso de un servicio, la incidencia puede generar varias acciones correctoras, por ejemplo, si un Evaluador ejecuta un proceso que al parecer de la universidad identifica un mal procedimiento por parte del Evaluador, el Rector de la universidad emite la reclamación correspondiente al Consejo.

Pueden surgir algunas incidencias para las que no se puede aplicar una acción correctora. A pesar de ello, la incidencia debe ser registrada, indicando en el apartado de Acciones Correctoras Aprobadas que no se han encontrado Acciones Correctoras para la incidencia. La persona que decida esto debe fechar y firmar este apartado.

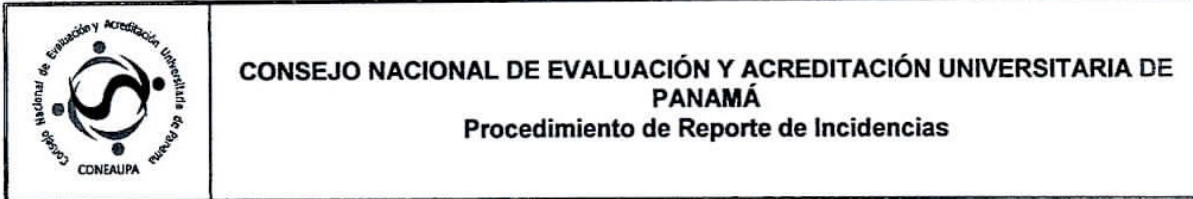
**D) Acción Correctora Aplicada:** Este último apartado es cumplimentado por la persona que aplica la acción correctora aprobada anteriormente. Con la fecha y firma confirma que las acciones correctoras aprobadas han sido aplicadas. Si la acción correctora no ha podido aplicarse, o si han surgido problemas durante su ejecución, se podrá abrir una nueva incidencia para que quede constancia de las dificultades encontradas que serán analizadas posteriormente para buscar una solución adecuada.

**5.2 Transmisión de la incidencia:** Una vez completado el apartado Descripción de la Incidencia, el formato ha de entregarse a la persona encargada de aprobar la acción correctora correspondiente.

Tras esto, el formato será entregado al responsable de ejecutar la acción correctora. En caso de que sean varias acciones correctoras o que sean varios los participantes en su resolución, el formato irá pasando de uno a otro hasta que finalmente las acciones correctoras se hayan aplicado.

**5.3 Registro de Incidencias:** Una vez solucionada la incidencia y cumplimentado el apartado "Acción Correctora Aplicada", el formato es entregado al responsable de Gestión de Calidad de su unidad para su archivo. Las incidencias registradas y archivadas son analizadas periódicamente para determinar las acciones correctivas, preventivas y de mejora más adecuadas.





**6. No Conformidades de este Proceso:** Se consideran como No Conformidades de este proceso la pérdida de un formato cumplimentado, la falta de registro de cualquier incidencia, el incumplimiento no justificado de los plazos acordados para solventar la incidencia, entre otras. Estas no conformidades se gestionan tal y como se detalla en este procedimiento, es decir, abriendo la incidencia correspondiente.

**7. Situaciones Excepcionales:** No se han determinado.

### **8. Responsabilidades**

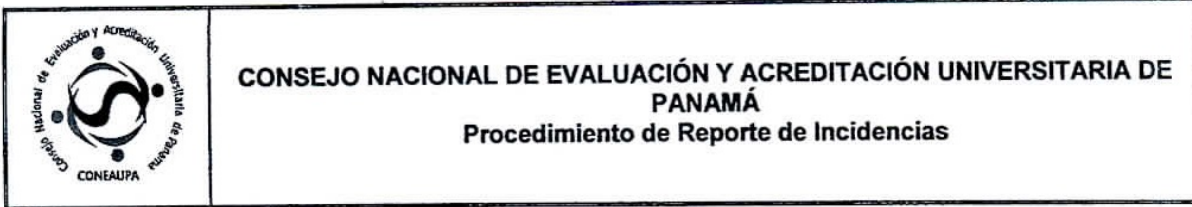
**Responsables del Departamento de Administración y Finanzas:** Han de registrar todas las incidencias relacionadas con los proveedores, además de llevar su seguimiento y cerrarlas cuando proceda. Esto incluye las incidencias detectadas durante el Control de Recepción de insumos para el funcionamiento del CONEAUPA. Este registro se realiza en el formato indicado, a fin de que las personas responsables de continuar solucionando la incidencia tengan información al respecto. Registra cualquier incidencia relacionada con clientes y proveedores respecto a facturación y cobros.

- **Responsables de la Comisión Técnica:** Han de registrar todas las incidencias relacionadas con los procesos de Evaluación y Acreditación de las IES, además de llevar su seguimiento y cerrarlas cuando proceda.

Este registro se realiza en el formato indicado a fin de que las personas responsables de continuar solucionando la incidencia tengan información al respecto. Cuando los responsables de este departamento reciban alguna incidencia de los actores relacionados con la calidad de los procesos, estos deben comunicarlo a la Secretaría Ejecutiva para que registren la incidencia relativa al servicio correspondiente si es el caso.

- **Responsable de la Unidad de Control de Calidad:** Registra las incidencias relacionadas con el material detectadas durante el control exhaustivo de los procesos o servicios prestados por el CONEAUPA.
- **Responsables de la Unidad de Información y Tecnología:** Registran las incidencias relacionadas con el proceso tecnológico y de digitalización de los archivos de las IES detectadas durante la recepción de documentos, el almacenamiento, incluidas además las devoluciones por falta de cumplimiento de estándares de digitalización por parte del emisor.

"Toda copia impresa en papel es un documento no controlado a excepción del original"



**9. Archivo y registro generados**

Archivo/Registro	Propietario	Tiempo Retención
Archivo de Incidencias	Gestión de la calidad por unidad	>3 años
Listado de Incidencias	Gestión de la Calidad	>3 años
Registro informático de Incidencias	Software	<3 años

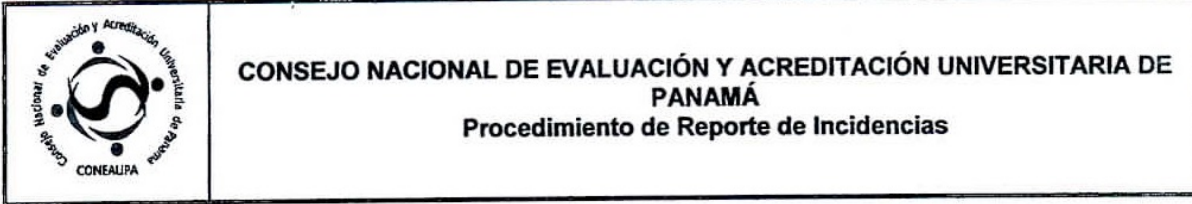
**10. ANEXOS**

**ANEXO 1  
FORMATO LISTADO DE INCIDENCIAS- FORMATO-RINC-01**

ADM- Acciones de Mejora		Registro-RINC-01		Pág. 0 de 0	
LISTADO DE INCIDENCIAS					
NÚMERO DE INCIDENCIA	DESCRIPCIÓN	ABIERTA POR:	FECHA	TIPO	CERRADA

"Toda copia impresa en papel es un documento no controlado a excepción del original"

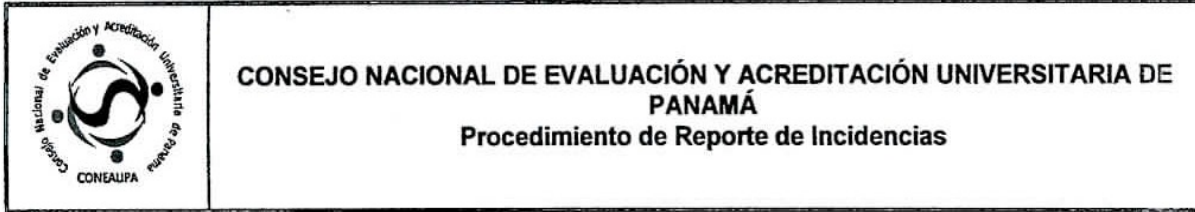




**ANEXO 2**  
**FORMATO DE INCIDENCIAS (ADM) –Formato –RINC-02**

<b>ADM- GESTIÓN DE INCIDENCIAS</b>	<b>REGISTRO- RINC-02</b>	<b>Pág. 0 de 0</b>
<b>REGISTRO DE INCIDENCIAS</b>		
<b>ORIGEN</b>	Personal ___ IES___ Proveedor___ Auditoría Int___ Auditoría Ext___	
	Revisión del Sistema___ Sugerencia___ Otros___	
<b>Descripción de la Incidencia</b>		<b>Fecha Detección</b>
		<b>Por (nombre/firma)</b>
<b>Acción Correctiva Aprobada</b>		<b>Fecha de aprobación</b>
		<b>Por (nombre/firma)</b>
<b>Acciones Correctora Aplicada</b>		<b>Fecha de aplicación</b>
		<b>Por (nombre/firma)</b>

“Toda copia impresa en papel es un documento no controlado a excepción del original”

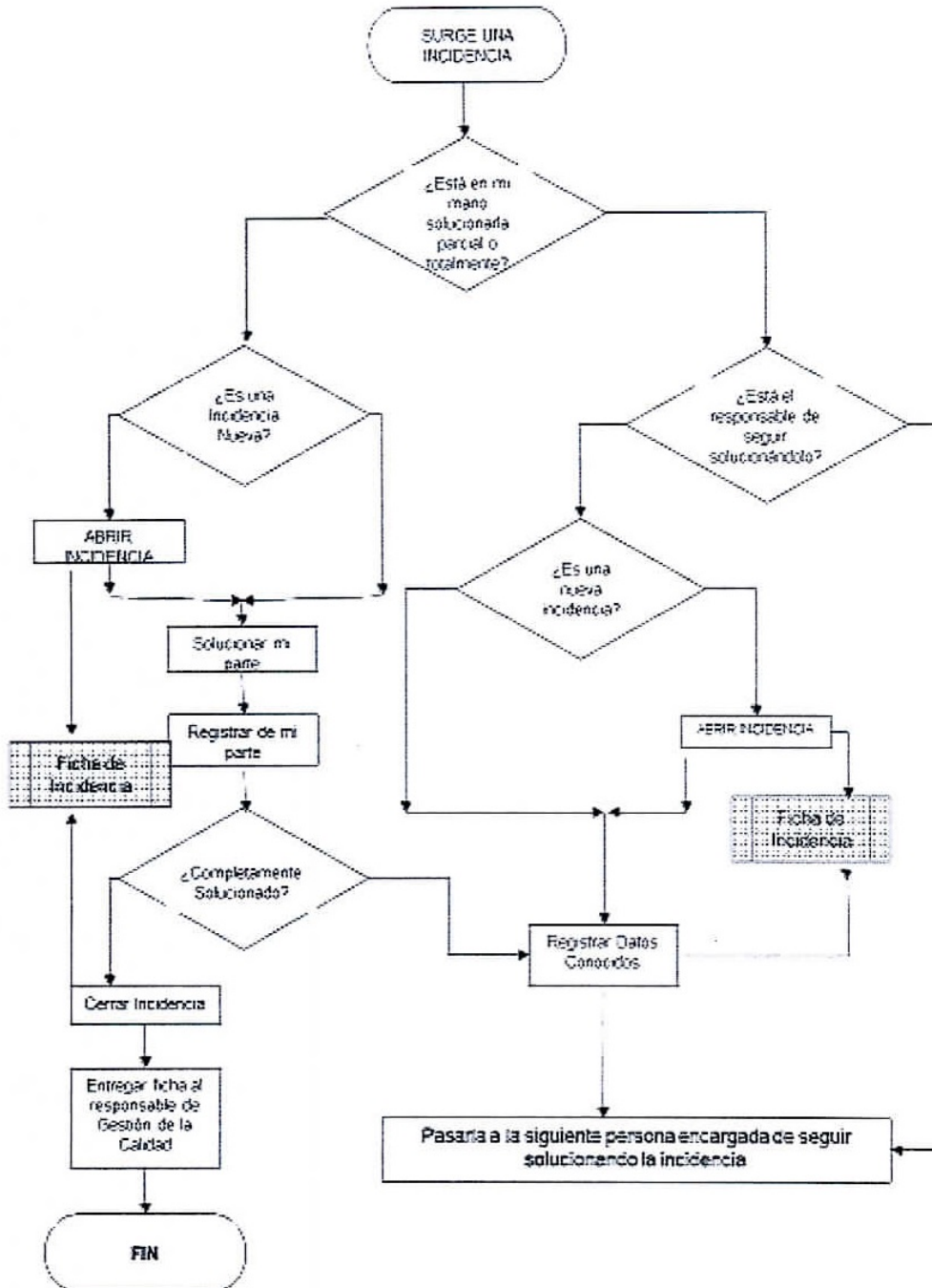


**ANEXO 3**  
**FLUJOGRAMA DEL PROCESO**

"Toda copia impresa en papel es un documento no controlado a excepción del original"



**CONSEJO NACIONAL DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN UNIVERSITARIA DE PANAMÁ**  
**Procedimiento de Reporte de Incidencias**



"Toda copia impresa en papel es un documento no controlado a excepción del original"