



# Sistema Integrado de Gestión



Diciembre 9 de 2008

Boletín Informativo No. 5

## Política y Objetivos } de Calidad Institucional

### Política

“Educamos con calidad, investigamos y trasladamos el conocimiento a la sociedad, prestando servicios efectivos, integrales y confiables de acuerdo a los requerimientos del desarrollo regional, para satisfacer oportunamente a los usuarios, dando cumplimiento a las Leyes y optimizando los recursos del Estado, con recurso humano competente y respetuoso de sus compromisos, un clima organizacional óptimo y proveedores comprometidos con nuestras políticas, en constante comunicación con el entorno y contribuyendo al desarrollo socioeconómico del Departamento y la sociedad, en un proceso de mejoramiento continuo”.

### Objetivos

- Acreditar con alta calidad los programas académicos y la Institución.
- Estudiantes y Egresados altamente competentes.
- Oferta académica pertinente a la dinámica económica regional.
- Incrementar la oferta de servicios pertinentes de proyección social.
- Optimizar los recursos para prestar servicios de calidad.
- Optimizar la infraestructura física disponible e incrementar la infraestructura tecnológica.
- Desarrollar de programas de capacitación para el fortalecimiento de competencias laborales.
- Mejorar el clima laboral para incrementar la eficacia en los procesos y en la atención a los usuarios.
- Mejorar la imagen institucional por medio de la rendición de cuentas, información confiable y estrategias de comunicación.
- Diseñar estrategias de promoción institucional para llegar a la mayor cantidad de población.
- Implantar, mantener y mejorar el MECl y Sistema de Gestión de la Calidad.

# Un nuevo paso hacia la Alta Calidad Institucional

La **Política de calidad** es la declaración de acción derivada de la misión institucional que orienta la gestión de las entidades a satisfacer las necesidades de los usuarios que en nuestro caso son los estudiantes, en primer término, y la sociedad en un sentido más amplio. La política debe reflejar la intención del mejoramiento continuo en todos los procesos académicos y administrativos para incorporar los nuevos requerimientos y exigencias de los usuarios a los servicios que ofrece la Institución.

En forma complementaria a la política se definen los **objetivos de calidad**, los cuales describen los valores que guían la toma de decisiones y dan forma concreta y medible a lo expuesto en la Política de Calidad. Los objetivos deben ser evaluados periódicamente a través de indicadores que le permitirán a la Dirección de la Institución conocer cómo se está comportando la Universidad en relación a la Calidad.

Con estos conceptos previos, para el equipo del **Sistema Integrado de Gestión** es muy placentero presentar a la comunidad universitaria nuestra Política de Calidad con los correspondientes Objetivos de Calidad, que evidencian el compromiso institucional para el ofrecimiento de servicios de educación superior con altos estándares de calidad y son un importante paso para la certificación de calidad y apoyo para los procesos de acreditación de programas e institucional.

Nuestro propósito es incorporar la Política de Calidad en cada uno de los procesos universitarios, así como en la comunidad unquindiana y generar retroalimentación para actualizarla permanentemente en un proceso continuo de mejoramiento. Invitamos a todos a participar activamente en su difusión para continuar construyendo la Nueva Universidad.

→ **Editorial**



**Clara Inés Aristizabal**, Vicerrectora Administrativa y Representante de la Dirección para la implementación del MECI y la norma NTCCP1000:2004

## ¿Cómo fue construida la Política de Calidad de la Universidad del Quindío?

Se realizó un taller con la alta dirección de la Universidad, conformada por Vicerrectores, Director del Centro de Proyección Social y Educación Continuada, Jefe de Planeación y Jefe de la oficina de Control Interno. En este taller, se trataron los siguientes temas:

- Se definieron los usuarios de los servicios de la Universidad.
- Se identificaron las necesidades que los usuarios de la Universidad requieren (tipo de servicios, características de los servicios, características como entidad que ejecuta recursos públicos).
- Se identificaron las necesidades que como Institución tenemos para mejorar la prestación de nuestros servicios y los requerimientos de los usuarios para cumplir con los principios de eficacia, eficiencia, efectividad y transparencia en la ejecución de los recursos públicos.
- Estas necesidades de los usuarios y de la Institución se incorporaron en una matriz y se valoraron y priorizaron, lo cual nos dio unos resultados en orden de priorización de los elementos más importantes para ser incorporados en la Política de Calidad.

- Se realizó la redacción de la Política de Calidad, de acuerdo a la metodología

establecida por INALCEC (asesores y consultores para implementación de normas de calidad).

### ¿Qué elementos componen la Política de Calidad?

La política de calidad responde a los siguientes elementos:

- Conformidad del servicio: Es el elemento que aborda el propósito de la Institución de ofrecer un servicio y que ese servicio ofrezca satisfacción a nuestros usuarios.
- Oportunidad de Entrega: Se refiere a que la Universidad entregará los servicios en el momento oportuno y con las características requeridas por el usuario.
- Racionalización y Recursos: Hace énfasis en que la Universidad realizará la prestación de los servicios bajo las Leyes que lo rigen y en procura de optimizar los recursos del Estado.
- Organización: Define que nuestra Universidad prestará el servicio con personal competente, respetuoso y que procura un clima organizacional positivo, así mismo, involucra a los proveedores y los compromete con las políticas establecidas por la Institución.
- Entorno: Este elemento hace referencia a la actitud de la Institución por mantener una constante comunicación con la sociedad y su compromiso por contribuir al desarrollo de ésta tanto en el aspecto social, como económico.
- Mejoramiento continuo: Es una declaración explícita de que nuestra Institución estará en permanente proceso de mejoramiento, siempre habrá “cosas” que mejorar.

### ¿Cómo se relaciona la Política de Calidad con la Misión y Visión Institucional?

La Política de Calidad se relaciona con la Misión y Visión de la siguiente manera:

- La Misión Institucional establece nuestras actividades directas con los usuarios (docencia, investigación y proyección social) y cómo se componen estas, es decir, cuáles son las características de la prestación de nuestros servicios y las estrategias por



medio de las cuales ese servicio desarrolla esas características; por lo tanto, la Política de Calidad es una expresión complementada y articulada con la Misión, desde su propósito y declaración de la calidad con la cual son ejecutados y prestados los servicios Institucionales.

- La Visión define una apuesta de nuestra Universidad al año 2015. Para lograrla se debe trabajar arduamente en el día a día, es decir, con la calidad con la cual prestemos nuestros servicios estaremos alcanzando el reconocimiento nacional e internacional de una Institución de calidad que responde a los desafíos, sueños y compromisos con la sociedad. Así, contribuimos desde los procesos de calidad a alcanzar la Visión 2015 de nuestra Universidad.

### ¿Qué tienen que hacer los funcionarios administrativos frente a la Política y los Objetivos de Calidad?

Los servidores públicos de todos los niveles de nuestra Universidad deben tener la siguiente percepción de la Política de Calidad:

- Deben responderse la siguiente pregunta: ¿Desde las actividades que hago yo en el día a día, como contribuyo a que la Política de Calidad se pueda lograr? Cada uno de nosotros debe conocer la Política de Calidad y responderse ésta pregunta. Por ejemplo, la señora de servicios generales, se cuestiona y responde: *atendiendo muy bien a las personas, manteniendo ordenado y aseado los espacios, haciendo un tinto muy rico y sobre todo teniendo la mejor de las actitudes para atender a las personas que hacen parte de la Universidad o que se encuentran de visita.*
- Los objetivos de calidad, son una expresión de los propósitos que hacen parte de la Política de Calidad. Por ejemplo: acreditar con alta calidad los programas académicos y la Institución, este es uno de nuestros Objetivos de Calidad. Cada uno de nosotros deberá realizar sus actividades con el propósito de contribuir a cada uno de ellos desde la particularidad de nuestras funciones y procesos.

### ¿Cómo se va a medir el cumplimiento de los objetivos planteados?

Cada Objetivo de Calidad cuenta desde su formulación con metas anuales e indicadores, los cuales serán monitoreados para determinar cuál fue el cumplimiento decada meta.