

# POLÍTICA DE CALIDAD

Universidad Autónoma  
de Santa Ana



SECRETARÍA DE  
PLANIFICACIÓN  
Y CALIDAD DE UNASA



# ***POLÍTICA DE CALIDAD***

Brindar educación de calidad a través de una organización comprometida, con la excelencia académica y la cultura de mejora continua, adoptando un modelo de Gestión de Calidad Internacional para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestro clientes.

# COMPONENTES DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

Brindar educación de calidad  
a través de una organización  
comprometida con la excelencia  
académica

Cultura de  
mejora continua

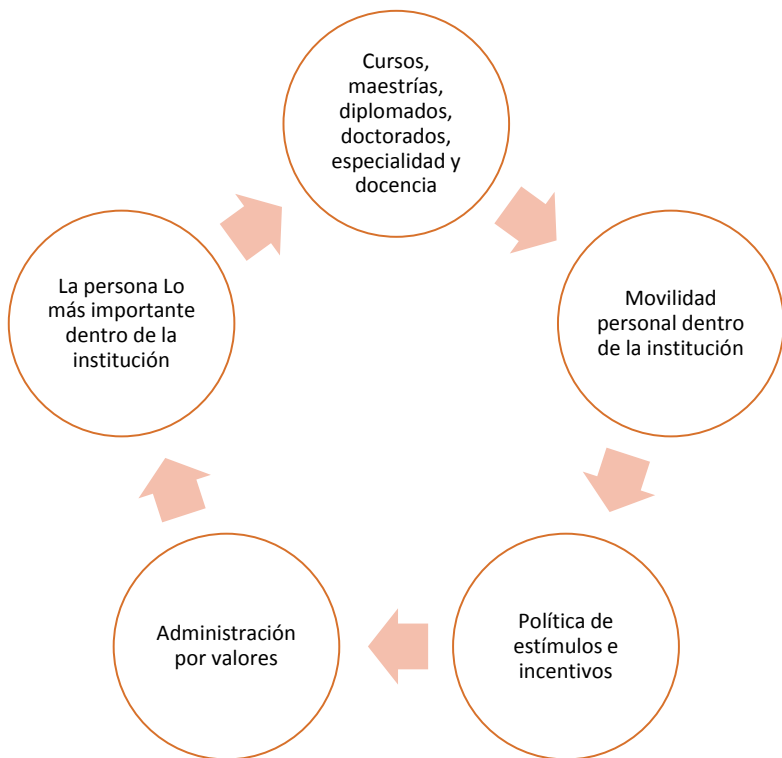
Sistema de  
Gestión de calidad  
internacional

Satisfacción de necesidades y  
expectativas de nuestros clientes

1

## Brindar educación de calidad a través de una organización comprometida con la excelencia académica

**a) Potenciar el desarrollo personal y profesional de las personas, como principal motor de excelencia en los servicios que se brindan**



**b) Garantizar el uso de métodos y procesos de aprendizaje acordes a la realidad nacional, en consonancia con el desarrollo social, cultural y económico**

Metodología  
Constructivista

Conocimientos

Procedimientos  
(habilidades y  
destrezas)

Actitudes  
y Valores

Tecnología

**c) Asegurar una sólida gestión administrativa que garantice el desarrollo y buen desempeño de la institución**

## **GESTIÓN POR PROCESOS**

***PLANIFICACIÓN***

***ORGANIZACIÓN***

***DIRECCIÓN***

***CONTROL***

# 2

## Cultura de mejora continua

Fomentar la cultura de mejora continua, incentivando el trabajo en equipo y la práctica de valores en todos los niveles de la institución

Implantación del Modelo de Calidad EFQM busca la mejora continua a través de la autoevaluación

*Desarrollo de Acciones de Mejora*

*Administración por valores*

Conformación del equipo de Mejora



# 3

## Sistema de Gestión Internacional

**Asegurar un sistema de gestión de calidad efectivo, controlado y revisado**

### EFQM

**Planificar adecuadamente los procesos claves con el fin de conseguir su eficiente y eficaz realización**

**Gestión por procesos**

**Alcanzar un compromiso permanente y de mejora continua a través de la autoevaluación institucional**

**Cultura, equipo de mejora, ejecución del plan de mejora**

# 4

## Satisfacción de necesidades y expectativas de nuestros clientes

**a) Fortalecer canales de comunicación que permitan lograr oportunidades de mejora a través de la identificación permanente de las necesidades y expectativas de los clientes**

*Programa de encuestas de satisfacción de necesidades y expectativas de los clientes internos y externos)*

**b) Fomentar la responsabilidad y el compromiso por la calidad en los servicios brindados, a través del desarrollo de programas de sensibilización permanente**

*Sensibilización en valores, mejora continua y calidad, gestión por procesos, participación de la comunidad universitaria en acciones de mejora continua, proceso de autoevaluación*

**c) Priorizar la asignación de los recursos para ofrecer servicios que cumplan con los requerimientos de la comunidad universitaria**

*Eficiente gestión administrativa*

# “Nuestro esfuerzo es calidad”

---



SECRETARÍA DE  
PLANIFICACIÓN  
Y CALIDAD DE UNASA