



# PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

## 1. ENFOQUE AL CLIENTE

La razón de ser de la Universidad es prestar un servicio que debe satisfacer a sus partes interesadas (Estudiantes, docentes, administrativos y sociedad en general); por lo tanto, es fundamental que las entidades, y por tanto sus funcionarios, comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de las partes interesadas, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.

## 2. LIDERAZGO

Desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de la Universidad es capaz de lograr la unidad de propósito de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la Institución.

## 3. PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y/O PARTICULARES QUE EJERCEN FUNCIONES PÚBLICAS

Es el compromiso de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, el cual permite el logro de los objetivos de la Universidad.

## 4. ENFOQUE A PROCESOS

En la Universidad existe una red de procesos, la cual, al trabajar articuladamente, permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

## 5. ENFOQUE DE SISTEMA PARA LA GESTIÓN

El hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y, en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de las entidades en el logro de sus objetivos.

## 6. MEJORA CONTINUA

Siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en la Universidad. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de la Universidad sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.

## 7. ENFOQUE BASADO EN HECHOS PARA LA TOMA DE DECISIONES

En todos los niveles de la Universidad, las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información, y no simplemente en la intuición.

## 8. RELACIÓN MUTUAMENTE BENEFICIOSA CON LOS PROVEEDORES DE BIENES O SERVICIOS

La Universidad y sus proveedores son interdependientes; una relación beneficiosa, basada en el equilibrio contractual aumenta la capacidad de ambos de crear valor.

## 9. COORDINACIÓN, COOPERACIÓN Y ARTICULACIÓN

El trabajo en equipo, en y entre entidades, es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus partes interesadas y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles.

## 10. TRANSPARENCIA

La gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por tanto, es importante que la Universidad garantice el acceso a la información pertinente de sus actividades para garantizar así el control social.

