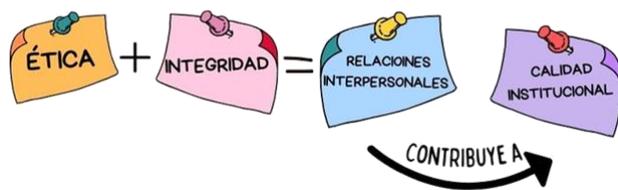


ÉTICA, INTEGRIDAD Y RELACIONES INTERPERSONALES

La ética se refiere al conjunto de valores, principios y normas que deben guiar el comportamiento de los servidores públicos, y la integridad se refiere a la coherencia entre ese compromiso y esos valores

La integridad organizacional: implica que la institución implementa una gestión donde sus empleados actúan de acuerdo con los valores de la institución:

- ✓ Convivencia
- ✓ Comunicación
- ✓ Transparencia
- ✓ Rigor académico
- ✓ Liderazgo
- ✓ Conducta ética



CONCEPTOS

- 1. Calidad institucional**
Grado de cumplimiento verificable de la misión, visión y objetivos institucionales, asegurando la satisfacción de sus partes interesadas.
- 2. Excelencia**
Hecho de ser excepcionalmente bueno en sus labores, volviéndose estándar de rendimiento y de perfección para modelarla y replicarla.
- 3. Ética**
Comprende los valores y normas que determinan cómo actuamos para garantizar que sea correctamente.
- 4. Cultura de Calidad**
Valores, creencias y comportamientos compartidos en una institución que promueve la mejora continua y el compromiso con la excelencia.
- 5. Atención al Cliente**
Es servir con alta calidad a los usuarios de nuestros servicios, atendiendo y resolviendo sus problemas de manera eficiente y amable.
- 6. Mejora Continua**
Enfoque sistemático para mejorar procesos, productos y servicios de manera constante y progresiva.
- 7. Certificación**
proceso en que una entidad externa y reconocida evalúa y verifica que una institución cumple con estándares de calidad en sus servicios.
- 8. Acreditación**
Procedimiento mediante el cual, una agencia externa otorga un reconocimiento formal de que la Institución es competente para cumplir su tarea educativa.



Avanzando hacia el Aseguramiento de la Calidad Institucional de la UNAG



**¡Todos somos UNAG!
... y por eso,
¡la UNAG cuenta con todos!**

Dirección Académica del Sistema de Autoevaluación y Acreditación para la Calidad Educativa

DASAACE

Objetivo

Promover una cultura educativa de alta calidad que evidencie los principios y comprenda la diversidad institucional por medio del compromiso sostenido con el mejoramiento continuo.

Organización

Se conforma de 4 unidades:

- ✓ Planificación
- ✓ Promoción y Divulgación
- ✓ Investigación y Capacitación
- ✓ Revisión Documental

Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC)

Previo a acreditarse, la UNAG debe crear su propio SIAC, que es el conjunto de principios, métodos, protocolos, procedimientos establecidos y aplicados para garantizar calidad en sus productos y servicios.

Estrategia de Trabajo

Con el fin de asegurar un alto nivel de calidad mediante la mejora continua, la DASAACE trabaja por procesos; relacionando las diferentes áreas y actividades institucionales para satisfacer las demandas de las partes interesadas.

Involucramiento del personal para crear cultura de calidad

- ✓ Compromiso personal del empleado.
- ✓ Capacitación y aplicación de mejora continua.
- ✓ Desempeñarse con ética e Integridad en sus labores.
- ✓ Liderazgo operativo en cada área institucional.
- ✓ Verificar el cumplimiento de objetivos planificados.
- ✓ Participar en las acciones que coordine la DASAACE.

IMPORTANCIA / RETOS / BENEFICIOS

CALIDAD EN LA UNAG

Importancia

- Asegura la eficiencia y efectividad en los servicios
- Garantiza el cumplimiento de sus objetivos
- Satisface las expectativas de sus partes interesadas
- Mejora la reputación institucional
- Aumenta la satisfacción de los usuarios
- Contribuye a la sostenibilidad a largo plazo.

Beneficios

- Adaptarnos a cambios rápidos en el entorno
- Evitar la resistencia y oposición a los procesos para calidad
- Usar eficientemente los recursos existentes.
- Fomentar el compromiso con la ética e integridad en todo el quehacer
- Mantener la Motivación del personal con la calidad institucional.

Retos

- Mejora de la Reputación institucional.
- Eficiencia Operativa (reducir costos y aumentar productividad).
- Satisfacción del Cliente
- Crecimiento y Sostenibilidad Institucional.
- Lograr obtener una Certificación y Acreditación
- La cultura de calidad establece altos estándares en todas las áreas

¡Todos incidimos en este proceso!

Mi papel como empleado de la UNAG desde la dependencia en que laboro:



En la UNAG, cada proceso cumple un ciclo basado en la planificación, implementación, medición y evaluación a fin de desarrollar una mejora continua para la toma de decisiones oportunas y asentadas en evidencias objetivas.



Mapa de Procesos UNAG