

El compromiso es con la calidad

La utilización de la palabra calidad, dentro de nuestras actividades diarias en la Seccional, ha empezado a tener más formalidad y trascendencia, considerando que hoy todos estamos convencidos que los servicios que entreguemos a nuestros usuarios deben tener ese atributo: Con Calidad.

Pero, ¿Qué significa Con Calidad? Indiscutiblemente, la Política de Calidad definida institucionalmente en la Universidad Libre, concreta los elementos o factores claves que aseguran que los servicios administrativos entregados sean reconocidos por nuestros usuarios como servicios con calidad, estos factores son:

- ✓ Satisfacción de necesidades y expectativas,
- ✓ Oportunidad,
- ✓ Eficacia,
- ✓ Actitud de servicio y
- ✓ Cumplimiento de los requisitos técnicos legales y reglamentarios.

Conseguir la entrega de nuestros servicios administrativos con todos estos factores claves, ha exigido a la institución incursionar en una nueva filosofía de gerencia con un método de trabajo que nos asegure que estamos haciendo bien las cosas y nos garantice la satisfacción de nuestros usuarios. Por lo anterior, desde el año 2004, se empezó a difundir la idea de estructurar un Sistema De Gestión De La Calidad basado en la Norma ISO 9001. Y no sólo se difundió la idea sino que ha sido materializada con la ejecución del Proyecto de Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, el cual inició formalmente en junio de 2005.

Es así como a la fecha, se han adelantado formalmente la definición de políticas, procesos, procedimientos y formatos, en los que debe soportarse el Sistema de Gestión y que son requisito de la Norma ISO 9001, con todo el rigor de un proyecto con el establecimiento de cronogramas, responsables, socializaciones, entregas y demás, pero lo más importante es que podemos decir que empezó a generarse una nueva cultura de trabajo, por parte de todos los integrantes de la institución, que prioriza el enfoque al Cliente, o Usuario como decidió llamarse y el enfoque por Procesos.

Esta nueva cultura de trabajo se observa al establecer y ejecutar actividades necesarias y antes no utilizadas como son las mediciones de clima organizacional, mediciones de satisfacción del cliente, recolección de calificaciones de servicio, reclamos y sugerencias, control de servicios no conformes, auditorías internas de calidad, establecimiento y medición de indicadores, en fin, un inventario de actividades que le dan solidez al Sistema de Gestión, de manera que lo podamos reconocer no sólo como un Sistema de Gestión sino como un *Sistema de Gestión de la Calidad*, que asegura y brinda la confianza que el servicio entregado reúna las características necesarias para satisfacer todos los requisitos del Sistema.

En el cronograma establecido para la implementación del sistema se fijó como fecha de solicitud de visita de certificación para el mes de diciembre de 2006, fecha que estamos seguros vamos a cumplir.

Pero todo no acaba con estructurar el Sistema de Gestión y conseguir la posterior *Certificación De Calidad*, por el contrario inicia el reto constante de garantizar el mejoramiento continuo del desempeño de los procesos, que no es mas que atender todas las actividades del sistema con un enfoque al cliente, quien es la razón de nuestra existencia, y un *enfoque por procesos*, que promueva el trabajo en equipo para el logro de los objetivos trazados.

Ing. Diana Margarita Urueta Padilla
Coordinadora Sistema de Gestión de la Calidad