

**Resolución No. 0785**  
**25 de mayo de 2017**

***“Por medio de la cual se aprueba el Manual de Atención al Usuario de la Institución Universitaria ITSA”***

**El Rector de la Institución Universitaria ITSA, en uso de facultades Legales y Estatutarias,**

**CONSIDERANDO:**

Que el Rector de la Institución Universitaria ITSA, es la primera autoridad ejecutiva de la Institución; en tal carácter, y en el ámbito de su competencia, es responsable de la gestión académica y administrativa, y debe adoptar las decisiones necesarias para el desarrollo y buen funcionamiento de la Institución.

Que las políticas establecidas por el Gobierno Nacional, Ley 962 de 2005, Ley 1755 de 2015 artículos 15 y 20, Ley 1437 de 2011, hacen necesario crear un Manual de Atención al Usuario, con el fin de establecer las pautas de una adecuada prestación de los servicios académicos y administrativos en la Institución Universitaria ITSA.

Que el 25 de mayo de 2017, se elaboró el Manual de Atención al Usuario de la Institución Universitaria ITSA, con el fin de sentar las bases de manejo del proceso y la prestación del servicio de atención al ciudadano en la Institución.

Que se hace necesario aprobar el Manual de Atención al Usuario de la Institución Universitaria ITSA, el cual será de imperativo cumplimiento, en concordancia con las normas superiores.

En mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR** el Manual de Atención al Usuario de la Institución Universitaria ITSA, cuyo anexo en texto forma parte de la presente Resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO: PUBLÍQUESE** la presente Resolución en la página web de la Institución Universitaria ITSA.

**Resolución No. 0785**  
**25 de mayo de 2017**

***“Por medio de la cual se aprueba el Manual de Atención al Usuario de la Institución  
Universitaria ITSa”***

**ARTICULO TERCERO: SOCIALÍCESE** el Manual de Atención al Usuario de la Institución  
Universitaria ITSa, por los diferentes medios de comunicación de la Institución.

**ARTÍCULO CUARTO:** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

**COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**



**EMILIO ARMANDO ZAPATA**  
Rector 