



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ITSA

MANUAL DE CALIDAD

SOLEDAD

Elaborado Por: O. Meneses ORIGINAL FIRMADO REPOSA EN OFICINA DE CALIDAD Cargo: Asesor Responsable del Sistema de Gestión de Calidad	Revisado Por: A. Castro ORIGINAL FIRMADO REPOSA EN OFICINA DE CALIDAD Cargo: Vicerrector Académico – Representante por la Alta Dirección	Aprobado Por: E. Zapata ORIGINAL FIRMADO REPOSA EN OFICINA DE CALIDAD Cargo: Rector
Fecha: 1/06/2016	Fecha: 1/06/2016	Fecha: 1/06/2016

TABLA DE CONTENIDO

1. GESTIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD	3
OBJETO Y ALCANCE DEL MANUAL	3
PRESENTACIÓN Y USO	3
CONTROL DEL MANUAL	3
ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	4
REFERENCIAS NORMATIVAS	4
TÉRMINOS Y DEFINICIONES	5
2. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	8
RESEÑA HISTÓRICA	8
MISION	12
VISIÓN	14
NUESTROS SERVICIOS	17
NUESTROS CLIENTES	20
REQUISITOS DEL CLIENTE	20
ESTUDIANTES REGULARES Y ESTUDIANTES ARTICULADOS	20
3. ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN	21
4. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	22
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	22
POLÍTICA DE CALIDAD	23
OBJETIVOS DE CALIDAD	23
ORGANIGRAMA	24
5. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO	25
6. ANEXOS	27
A. MAPA DE PROCESOS	27
B. CARACTERIZACIONES	27
C. MATRIZ DE INDICADORES	27
D. MATRIZ DE DESPLIEGUE POLÍTICA DE CALIDAD –OBJETIVOS DE CALIDAD – PROCESOS	28
E. MATRIZ DE REQUISITOS DE LA NORMA NTC-GP 1000:2009 e ISO 9001:2008 VS. PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	28
F. MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO	28

1. GESTIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

OBJETO Y ALCANCE DEL MANUAL

El presente Manual enuncia el compromiso adquirido por la Alta Dirección de **LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ITSa**, con la satisfacción de los requisitos de todos sus clientes, así como los demás requisitos reglamentarios que le sean aplicables, en busca de mejorar continuamente la calidad de sus servicios y la eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad con base en los lineamientos para el mejoramiento establecidos en la norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008.

El Manual de la Calidad es el instrumento con el cual el instituto divulga y presenta su Sistema de Gestión de la Calidad ante sus clientes internos y externos.

PRESENTACIÓN Y USO

El presente Manual de Calidad incluye el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de **LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ITSa**, en sus sedes de Soledad y Barranquilla, muestra los procesos establecidos en la entidad, su interacción, y referencia los procedimientos y demás documentos del sistema.

Es también una herramienta de uso permanente para todos los funcionarios de la Institución, involucrados en la prestación del servicio, el cual refleja su filosofía institucional de trabajo y su enfoque respecto a la Calidad.

CONTROL DEL MANUAL

Revisión y Aprobación

El Manual de Calidad es revisado por el Representante de la Dirección y aprobado por el Rector de la Institución.

Distribución y Control de Copias

La Institución tiene procedimientos establecidos para controlar los documentos y registros que forman parte del Sistema de Gestión, a fin de evitar que se elaboren, modifiquen, revisen, aprueben, utilicen o anulen documentos ya sean de origen interno o externo fuera de los criterios establecidos y se distribuyan sin el debido control. El Control del Manual de Calidad de la Entidad se hace teniendo en cuenta lo descrito en el Procedimiento PR-GED-02 Control de Documentos.

Control de Cambios

Para controlar los cambios generados en el Manual de Calidad debe seguirse el procedimiento de PR-GED-02 Control de Documentos. Los cambios se identifican con el número de la versión, que corresponde a la cantidad de actualizaciones realizadas.

Los cambios en las versiones del Manual de Calidad se registran en el ítem 5 de este documento, que se titula Control de Cambios del Documento.

ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Sistema de Gestión de la Calidad de **LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ITSa** tiene como alcance:

“Prestación del servicio de Educación Superior por ciclos propedéuticos y formación para el trabajo y el desarrollo humano, en las áreas de Ingeniería, Administración y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en sus sedes de Soledad y Barranquilla”.

Se excluye de nuestro Sistema de Gestión de Calidad el siguiente numeral:

REQUISITO	JUSTIFICACIÓN
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición	Los instrumentos y equipos utilizados en los laboratorios del Instituto, son utilizados con fines académicos, el objetivo de su utilización es la enseñanza de la metodología e interpretación de sus mediciones; por tanto no hace necesario manejar niveles de exactitud.

La Rectoría de **LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ITSa**, es la responsable de identificar los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 que no aplican a los servicios prestados por la Institución.

Es posible observar las interrelaciones entre nuestros procesos y los numerales de las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 en la Matriz de Requisitos de la Norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 vs. Procesos del Sistema de Gestión de Calidad. (Ver DG-DER-04 Matriz de despliegue de la política de calidad.)

REFERENCIAS NORMATIVAS

Las referencias normativas aplicables a este Manual, la constituyen los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad de la norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para el propósito de este Manual de Calidad, son aplicables los términos y definiciones dados en las Normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008. Además se maneja la siguiente sigla dentro del Manual:

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una entidad.

Auditoría interna: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Capacidad de una entidad: Aptitud de una entidad, sistema o proceso para realizar un producto o prestar un servicio que cumple los requisitos para ese producto o servicio.

Cliente: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Competencia laborales específicas: es aquella que se refiere al desarrollo de competencia propia de una labor en un nivel de ejecución correspondiente al ciclo formativo capacidades y a la naturaleza del campo de la profesión.

Documento: Información y su medio de soporte.

Efectividad: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Enfoque basado en los procesos: Identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en las entidades. En particular, las interacciones entre tales procesos se conocen como «enfoque basado en los procesos».

Entidades: Entes de la rama ejecutiva del poder público y otros prestadores de servicios cubiertos bajo la Ley 872 de 2003.

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una entidad.

Manual de la calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una entidad.

Mejora continua: Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

Misión de una entidad: Se entiende como el objeto social o la razón de ser de la entidad.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Objetivo de la calidad: Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

Parte interesada: Organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño de una entidad.

Planificación de la calidad: Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados, para cumplir los objetivos de la calidad.

Política de la calidad de una entidad: Intención(es) global(es) y orientación(es) relativa(s) a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección de la entidad.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso: Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Producto o servicio: Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.

Sistema de gestión de la calidad para entidades: Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

Sector Productivo: Cada uno de los grupos de actividades empresariales y productivas públicas o privadas con características comunes y que se integran en un determinado sector económico (Educativo, salud, minero, entre otros).

2. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

RESEÑA HISTÓRICA

La primera iniciativa para la creación de la Institución Universitaria ITSA, se gesta en el Instituto Técnico Industrial del Atlántico, ITIDA en Soledad, como una institución que desarrolla procesos de formación complementarios a los Bachilleres Técnicos que egresan de este Instituto público de alta calidad, con especialidades pertinentes y posicionado en el mercado laboral.

Esta iniciativa a pesar de estar liderada por el Rector del ITIDA Blas Torres De la Torre fracasó en el año 1995 en el Congreso de la República, porque no tenía soporte normativo en la Ley 30 de 1992 y el Senador Adolfo Gómez Padilla, Ex Vicerrector Académico de la Universidad del Atlántico, la retomó y la transformó en un proyecto de ley para crear un Instituto Tecnológico en Soledad Atlántico – ITSA el cual se convirtió en la Ley 391 de 1997.

Es así, como la institución nace jurídicamente como un Establecimiento Público de Educación Superior del Orden Nacional adscrito al Ministerio de Educación, a través de la Ley 391 del 23 de Julio de 1997. La Institución nace como la Segunda Entidad Pública de Educación Superior en el departamento y, primera en el Municipio de Soledad.

Para la organización y puesta en marcha de la institución, la Presidencia de la República mediante el Decreto 914 de 1998, crea un Comité Especial el cual se instaló por primera vez el 16 de abril de 1999, conformado por el Dr. Daniel Villanueva Torregroza, delegado Ministro de Educación Nacional, quien lo presidía; Mag. Arturo González Peña, delegado del Gobernador del Departamento del Atlántico; Mag. Pedro Falco González, delegado de la Directora del ICFES; Dr. Javier Sáenz Obregón delegado del Director del Departamento Nacional de Planeación y José Rivera Escorcia delegado de la Alcaldesa del Municipio de Soledad.

El Comité Especial para la puesta en marcha de la institución, además, de establecer el direccionamiento estratégico de la institución, presentó a la Presidencia de la República la terna de candidatos para seleccionar el primer rector de la institución, designándose mediante Decreto 1358 de 22 de julio de 1999 a Carlos Javier Prasca Muñoz.

Con la posesión de Carlos Javier Prasca Muñoz como rector, la institución inicia las actividades administrativas el 23 de agosto de 1999, quien a falta de una sede para el Instituto ubicó su centro de trabajo en su residencia. La puesta en marcha en el Municipio de Soledad se registra el 11 de febrero de 2000, ubicando la sede administrativa en la calle 21 No. 21 - 05 de Soledad y fue solo hasta el 15 de noviembre de 2000, que la institución inició su vida académica con 178 estudiantes, en cuatro (4) programas académicos de carácter tecnológico en las áreas de telecomunicaciones, informática, electromecánica y electrónica.

Por gestión directa adelantada por el Rector Carlos Prasca Muñoz, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, mediante la Resolución 1915 del 14 de septiembre de 2000, otorga a la Institución, una estación de radiodifusión sonora en frecuencia modulada FM, a través de una emisora denominada ITSA RADIO que opera en la frecuencia 106.6 MHz, potencia de operación 1Kw, con distintivo de llamada HJS 56.

A principios de 2001, la institución se convierte en Academia Local de Cisco Networking, programa para la capacitación y certificación en tecnologías de la información, redes e interconectividad, convirtiéndose en una de las primeras actuaciones académicas con apoyo de la educación virtual, para la formación de profesionales con competencias certificables internacionalmente.

En la búsqueda de una sede para el Instituto, y a través gestiones apoyadas por la vicepresidencia de la República de Colombia, el día 26 de Enero de 2001 la Junta Directiva de Transelca S.A E.S.P autoriza a la institución para hacer uso de las instalaciones de la Sede Técnica de Transelca en el Municipio de Soledad, con un área aproximada de 17 hectáreas, a través de la figura de comodato; hecho que se registra el 1° de diciembre de 2001.

El 30 de julio de 2001 se promulga la Ley 662 de 2001, por la cual se autoriza la emisión de la estampilla pro desarrollo científico y tecnológico del Instituto Tecnológico de Soledad Atlántico – ITSA y se dictan otras disposiciones; la emisión de la estampilla se autoriza hasta por la suma de \$2.500.000.000 anuales, a pesos constantes del año 2001. El valor recaudado por concepto de la estampilla se destina exclusivamente para atender el Plan de Inversión de la institución, previa aprobación del Consejo Directivo.

Durante el segundo semestre de 2001, la institución participa en la primera convocatoria del programa Jóvenes en Acción del Plan Colombia, con 7 cursos de capacitación beneficiando a 541 jóvenes, entre los 18 y 25 años, de los estratos 1 y 2, capacitados como Auxiliares de Electricidad Domiciliaria, Auxiliares en Electricidad de Motores, Auxiliares de Procesamiento Sistemizado de la Información y, Digitadores y Operadores de Sistemas.

En el primer semestre de 2002 se cuenta con una población de 623 estudiantes, y para julio del mismo año se realiza la Primera Exposición de Proyectos Tecnológicos. Ya a finales del año, el Instituto realiza los estudios pertinentes y presenta al ICFES la documentación para implementar un sexto programa: Tecnología en Equipos Biomédicos, el cual es registrado en el SNIES.

A principios de 2003 y a través de la Agenda de Conectividad, se desarrollan los proyectos “Internet e Informática para Todos” y “Madres en Red”, los cuales tienen como objeto de acercar a los sectores menos favorecidos a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Con el primer proyecto se brindaron 40 horas capacitación en informática e Internet a 1.200 niños de 31 colegios de Soledad y 9 de Barranquilla, mientras que con el de “Madres en Red” 52 madres cabeza de hogar, lograron la certificación internacional en Redes de Computadores, por la Academia Local Cisco.

El 15 de noviembre de 2003, en los tres años de vida académica de la institución, se gradúa la primera promoción, con 17 tecnólogos de los programas de Telecomunicaciones, Electrónica, Electromecánica e Informática, dando muestra de la responsabilidad social del Instituto. En el primer semestre del año 2004, se dan las primeras Asambleas de Programa del Instituto, como un mecanismo de autoevaluación ordinaria en la institución. Se culmina con la formación de nueve (7 del ITSA y 2 del Dpto. del Atlántico) docentes como instructores de los Sponsored Curriculum, a través de un convenio con la Universidad Tecnológica de Pereira y Cisco.

En mayo de 2005, la institución se convierte en una de las primeras instituciones técnicas y tecnológicas del país, autorizada por el Ministerio de Educación Nacional, en contar con una oferta de programas académicos por ciclos propedéuticos con registros calificados en las áreas de telecomunicaciones, informática, electrónica, electromecánica, producción agroindustrial, procesos industriales, gestión y auditoría ambiental, procesos empresariales y comercio exterior y negocios internacionales.

En ese mismo año, la institución por solicitud del Gobierno Departamental inicia la implementación del Centro Regional de Educación Superior – CERES Sabanalarga en el Municipio de Sabanalarga, siendo el Instituto el operador líder de este proceso, con la oferta de programas académicos por ciclos propedéuticos con registros calificados en las áreas de informática, electrónica, electromecánica, producción agroindustrial y procesos empresariales.

En el mismo año, la organización Día Solidario-Unión Fenosa, eligió a Colombia como país para patrocinar proyectos de responsabilidad social. De 88 proyectos presentados, fue seleccionado ITSA para ofertar 220 becas a jóvenes de excelencia académica y bajos recursos de la Región Caribe Colombiana. Para el año 2009, la organización Día Solidario, a partir del impacto y compromiso demostrado por la institución, decide ampliar la cobertura a los demás Departamentos de la Región Caribe con el mismo operador, ofreciendo formación por ciclos propedéuticos en los niveles técnico profesional, tecnológico y profesional universitario.

En el año 2006 la institución lidera la creación e implementación del CERES Satélite de Galapa, siendo éste el primero en el país y modelo del Ministerio de Educación Nacional para replicar en otras regiones de Colombia. En ese mismo año, ITSA consolida la conformación de alianzas con el sector productivo y gubernamental para el fortalecimiento de la educación técnica y tecnológica, destacándose:

- La Alianza con la empresa Carbones del Cerrejón, la Fundación Cerrejón y los Municipios de Albania, Hatonuevo y Fonseca, para la formación de jóvenes guajiros en el área de electromecánica en un esquema modular, dando como resultado la vinculación de 27 de los 30 técnicos profesionales en electromecánica graduados directamente con esta empresa.
- La Alianza Caribe - Sector Minero Energético, con participación del sector académico (ITSA, SENA y Universidad del Atlántico), productivo (Transelca, Electricaribe, Tebsa, Fundeitsa e Incubar del Caribe) y gubernamental (Gobernación del Atlántico), para el

desarrollo de programas pertinentes para el sector eléctrico y fortalecimiento de la educación técnica y tecnología del Departamento del Atlántico.

El 29 de noviembre de 2006, el Ministerio de Educación Nacional, mediante Resolución 7616 ratifica la reforma estatutaria solicitada por el Instituto, y otorga la Redefinición Institucional para el ofrecimiento de programas por ciclos propedéuticos.

Durante el 2007, se da inicio al Proyecto de Articulación de la Educación Media con la Educación Superior – Modelo ITSA con 1518 estudiantes de 19 instituciones educativas de 5 municipios del Departamento del Atlántico. El proyecto integra propedéuticamente el nivel de educación media y el ciclo de técnica profesional en la educación superior, y cuenta con la participación de los entes territoriales como financiadores de hasta el 100% de los costos asociados al proceso.

El 28 de agosto de 2007 la institución obtiene de la Contraloría General de la Nación, la calificación D11, la más alta dentro del cuadrante de Concepto Favorable y Opinión Limpia. El 12 de octubre de ese mismo año, se firma el Convenio de Asociación Turismo Caribe para el Fortalecimiento de la Formación Técnica y Tecnológica y el Desarrollo Productivo en Turismo para la Costa Caribe Colombiana. Este Proyecto de alto impacto para la Costa Caribe, se convierte en el más grande y ambicioso emprendido por ITSA y por el país en materia de fortalecimiento de educación técnica y tecnológica en cuanto al sector turístico; vinculando a los ocho (8) departamentos de la Región Caribe y a trece (13) Instituciones de Educación Superior.

A partir del año 2008 comienza la preparación hacia el proceso de acreditación y la estructuración de un modelo de acreditación acorde con los lineamientos definidos por el Consejo Nacional de Acreditación – CNA. Se construye el Modelo de Autoevaluación de Programas con Fines de Acreditación de Alta Calidad en la Institución ITSA.

En ese mismo año la institución bajo las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000: 2004. SGC, recibe la certificación del Sistema de Gestión de Calidad por parte del ente certificador Bureau Veritas, dando muestra de su compromiso con la calidad de sus procesos.

El 10 de diciembre de 2009, después de haber recibido la visita de apreciación de condiciones iniciales, el CNA, otorga el aval para dar comienzo al proceso, el cual se inicia con la autoevaluación de los programas Técnica Profesional en Electrónica, Técnica Profesional en Mantenimiento Electromecánico y Técnica Profesional en Informática.

Para el mismo año, el Grupo de Investigación en Innovación y Tecnología GIIT orientado hacia la innovación, diseño, desarrollo y adaptación de las tecnologías para la solución de las necesidades del sector empresarial, con cinco (5) años de existencia, se presenta por primera vez a la convocatoria de reconocimiento y categorización expuesta por Colciencias clasificándose en la categoría B por su producción académica y científica reflejada en productos de nuevo conocimiento, formación y divulgación.

En cumplimiento de la Ley 790 de 2002, en especial del Art. 20, en 2009 ITSA se incorpora a la estructura descentralizada de la Gobernación del Atlántico, lo que permite que más jóvenes de los diferentes municipios accedan a la educación superior. El 5 de agosto de 2009, la Ministra de Educación Nacional de ese momento, Doctora Cecilia María Vélez White, protocoliza el proceso de descentralización que convierte al Instituto, en un Establecimiento de Educación Superior de Orden Departamental, el cual mediante Ordenanza 051 de enero 2009, había sido autorizado por la Asamblea Departamental.

Para el mismo año mediante convenio con el Distrito, se concreta la apertura de la Sede ITSA Barranquilla en el antiguo Colegio El Carmen, ubicado en la Carrera 45 # 48-31 permitiendo de esta manera que más jóvenes en situación de vulnerabilidad puedan acceder a la educación superior.

En el año 2010, 15 docentes de la institución, participan en procesos de movilidad a través de pasantías y cursos de formación en Australia, Irlanda, España, Chile, México, Jamaica y Estados Unidos fortaleciendo el proceso de internacionalización de la institución. Este mismo año, la institución da lanzamiento al primer ciclo profesional universitario por ciclos propedéuticos, la Ingeniería Mecatrónica, dando continuidad a los ciclos tecnológicos de los programas de electromecánica, electrónica y afines. En abril del mismo año, el Ministerio de Educación Nacional, bajo la norma NTCGP1000:2004, reconoce a la Institución entre las 15 mejores instituciones de educación superior del país por el trabajo desempeñado, tanto en la certificación de su Sistema General de la Calidad como en el mejoramiento continuo de la educación superior.

En 2011, la institución, en demostración de su compromiso con la calidad de sus programas académicos, recibe la primera visita de Pares Académicos con miras a alcanzar la Acreditación de Alta Calidad para al menos tres (3) de sus programas del nivel de Técnica Profesional durante el año 2011.

En 2012 el Ministerio de Educación Nacional mediante Resolución N° 205 de 10 de enero de 2012 renueva los Registros Calificados de ocho (8) Programas de Técnica Profesional, y ocho (8) de Tecnología, y aprueba la modificación de un (1) Programa de Técnica Profesional, cinco (5) de Tecnología y uno (1) de Profesional Universitario.

Igualmente, se otorgan Registros Calificados para dos (2) programas nuevos de nivel profesional; Diseño Gráfico e Ingeniería Telemática. Para ese mismo año, el ente certificador Boureau Veritas expide la resolución mediante la cual se renueva, oficialmente, la Certificación al Sistema de Gestión de Calidad de la institución. El 26 de Octubre de 2012 por unanimidad de los miembros del Consejo Directivo y la delegada del Gobernador del Atlántico Bernadette Morales, el Ingeniero Emilio Armando Zapata es elegido como Rector en propiedad del Instituto Tecnológico de Soledad Atlántico – ITSA, para el período 2012 – 2017.

A comienzos de 2013, se amplía el alcance del Sistema de Gestión de Calidad a los CERES y a la Sede de ITSA Barranquilla, y se obtiene la Acreditación de Alta Calidad para seis programas académicos: Técnica Profesional en Mantenimiento Electrónico, que hace ciclo con la Tecnología

en Automatización Electrónica Industrial; Técnica Profesional en Mantenimiento de Sistemas Informáticos, que hace ciclo con la Tecnología en Gestión de Sistemas Informáticos, y Técnica Profesional en Mantenimiento Electromecánico que hace ciclo con la Tecnología en Gestión de Sistemas Electromecánicos.

Se destaca que la institución, a través de su historia ha demostrado una alta calidad en sus procesos académicos, y en sus procesos administrativos le ha apuntado a los mayores niveles de transparencia y eficiencia en el uso de sus recursos; ejemplo de ello es el cuarto puesto ocupado por la institución en el ranking realizado por el Observatorio de la Universidad Colombiana para el 2do periodo de 2009 de las universidades más transparentes en la información que muestran en su página Web.

A finales del 2013, se logra consolidar dos importantes alianzas con la participación del sector productivo y gubernamental: la Alianza para el Fortalecimiento Minero del Caribe y la Alianza Logística y Portuaria, que busca cubrir las demandas de personal con perfil especializados en esos sectores. Por primera vez la institución en ese año, recibe aportes de la nación a través del impuesto CREE, que se destinó a potencializar la infraestructura tecnológica, de Medios Educativos e Infraestructura Física de las Sedes de Soledad y Barranquilla.

En el año 2014, la institución logró la aprobación de 8 nuevos programas con registros calificados, 2 programas con registro calificado modificado y un programa en modalidad virtual, descritos a continuación:

- Técnica Profesional en Mantenimiento Maquinaria Pesada.
- Tecnología en Gestión del Mantenimiento de Maquinaria Pesada.
- Especialización Técnica en Mantenimiento Industrial.
- Especialización Técnica en Procesos de Soldadura de Mantenimiento
- Técnica Profesional en Soldadura de Estructuras Metálicas (Modificación)
- Tecnología en Inspección de Procesos de Soldadura (Modificación)
- Técnica Profesional en Operación Logística.
- Tecnología en Gestión Logística Empresarial.
- Especialización Tecnológica en Gestión de la Cadena de Suministro.
- Técnica Profesional en Mantenimiento de Sistemas Informáticos modalidad Virtual.

Se recibió la visita de pares académicos del Consejo Nacional de Acreditación para la acreditación de los programas de: Técnica Profesional en Operaciones del Comercio Exterior, Tecnología en Gestión Logística Internacional, Técnica Profesional en Operación de Procesos Industriales, Tecnología en Gestión de Procesos Industriales. En ese mismo año la institución, logra mover importantes indicadores de movilidad tanto entrante como saliente: 3 docentes visitantes de países como Chile, Argentina y México, participantes en actividades del congreso y 28 estudiantes extranjeros que apoyaron actividades de bilingüismo del centro de idiomas, además que se logra la movilidad saliente de 21 docentes y funcionarios a países como España, Perú, Chile y Panamá. La institución, para el 2014, se consolida como miembro de la RED CLADEA.

En el 2014, la institución, inicia su transformación de Institución Tecnológica a Institución Universitaria, y en 2015 el Ministerio de Educación Nacional, mediante Resolución número 20964 del 22 de diciembre de 2015, ratificó la transformación del Instituto Tecnológico de Soledad Atlántico – ITSA a Institución Universitaria, una vez evaluada la información suministrada y la posterior visita de pares, encargados de hacer la verificación de la misma. Este mismo año, se inició la gestión, en alianza con la Gobernación del Atlántico, que ha traído como producto la consecución de un lote de 1.7 hectáreas destinado a la construcción de la sede propia de la Institución.

En el año 2016, la Institución Universitaria ITSA pasa al orden distrital mediante la aprobación de la Ordenanza No. 307 por la Asamblea del Atlántico, otorgándole así una vocación metropolitana al Instituto. Adicionalmente, se logró la reglamentación de la Estampilla Pro Desarrollo Científico y Tecnológico de ITSA a través de aprobación de ordenanza, lo que permitirá cubrir gastos de funcionamiento y de inversión.

Esta breve presentación de la historia de la institución, da muestra de la contribución que ha realizado la institución al desarrollo social, cultural, político, económico y ambiental no sólo de la localidad, sino también de la Región Caribe y del País, mediante el uso eficiente y transparente de los recursos públicos y recursos propios con los cuales se ha sostenido desde sus inicios.

Esta breve presentación de la historia del ITSA, da muestra de la contribución que ha realizado la institución al desarrollo social, cultural, político, económico y ambiental no sólo de la localidad, sino también de la Región Caribe y del País, mediante el uso eficiente y transparente de los recursos públicos y recursos propios con los cuales se ha sostenido desde sus inicios.

MISIÓN

LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ITSA, es un Establecimiento Público de Educación Superior, comprometido con la formación de personas autónomas, creativas, emprendedoras, éticas, responsables y con una visión sustentable, en un modelo de formación basado en competencias que responde a las necesidades del entorno en un contexto globalizado.

VISIÓN

En el 2017, **LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ITSA**, será reconocida como una institución de educación superior de alta calidad con acreditación institucional, y en camino a la acreditación internacional de sus programas académicos; caracterizados por el uso y fomento de las TIC, el compromiso con el desarrollo sostenible, un sistema de internacionalización fortalecido y el mantenimiento de alianzas estratégicas con el sector productivo, estatal y social, contribuyendo al desarrollo de la Región Caribe.

PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

Emanados de los valores institucionales y para dar cumplimiento con su Misión, **LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ITSa** fundamenta su actuar en los siguientes principios transversales al ejercicio de sus tareas y funciones:

Autonomía: La institución ejerce el derecho de autodeterminación para el cumplimiento de sus funciones sustantivas, en virtud de lo cual goza de autonomía académica, administrativa y financiera, de conformidad con la Ley y con los reglamentos y estatutos internos que la auto regulan. Implica además, el ejercicio de la libre discusión de ideas y el pensamiento crítico en un ambiente de pluralismo ideológico y de diversidad cultural.

Identidad: Representa el sentido de pertenencia por la institución y la adopción de su misión, visión, valores y principios orientadores, como compromiso permanente para con la institución.

Pertinencia: Premisa del quehacer institucional para responder de manera proactiva a las necesidades del medio y transformar el contexto en que se opera, consultando siempre los intereses institucionales, las políticas y planes internacionales, nacionales, regionales y locales, así como las necesidades del sector productivo y de la sociedad en general.

Eficacia y Eficiencia en la gestión: Necesario para el cumplimiento de los propósitos formulados y obtener un alto grado de correspondencia con los logros obtenidos, haciendo uso adecuado de los medios de que dispone la institución.

Idoneidad: Compromiso de la institución por garantizar el cumplimiento idóneo de las funciones y condiciones necesarias de los miembros de la comunidad institucional, articulado de manera coherente con la misión y naturaleza de la institución.

Comunicación: Indispensable para la socialización interna y externa de los retos y proyectos de la institución, los logros obtenidos y el impacto de los mismos. Desde un enfoque multidisciplinar, incluye la transmisión de los valores y principios que rigen la labor de la institución, así como la construcción de las relaciones sociales a través del diálogo.

Participación: Comprende el ambiente y los medios necesarios para que los miembros de la comunidad institucional intervengan en las decisiones, procesos y acciones que los afectan. Promueve la representación democrática y se fundamenta en el libre albedrío de todos los ámbitos y niveles de la institución.

Cooperación: Permite signar alianzas estratégicas con terceros, para contribuir al desarrollo de la institución, al fortalecimiento de la educación superior y del sistema educativo colombiano; y en general, procurar la mejora continua y favorecer el desarrollo económico y social de la sociedad en su conjunto.

Internacionalización: Enfoque transversal al quehacer de la institución que amplía el horizonte intercultural y nivel de apertura, extendiendo las funciones institucionales en la construcción de

espacios para y en el contexto local y global. Implica la adopción de estándares internacionales, la difusión de valores interculturales, y la cooperación al desarrollo.

Rendición de Cuentas, Transparencia y acceso a la Información: Representa la obligación moral de la institución por informar de manera fidedigna y oportuna a la sociedad y al Estado los resultados obtenidos del ejercicio de su función. Precisa de la imparcialidad en las actuaciones de todos los miembros de la comunidad institucional, así como el libre acceso a la información.

Inclusión: Representa el compromiso de la institución por ofrecer una educación de calidad, sin ningún tipo de discriminación; reconociendo las capacidades y diversidad de identidades de los miembros de la comunidad institucional.

Sustentabilidad: Comprende la capacidad de la institución para hacer frente a las exigencias y necesidades del entorno, en consonancia con el bienestar de los miembros de la comunidad institucional.

Responsabilidad Social: La institución pone sus capacidades a disposición de las necesidades y expectativas de la sociedad con la que se relaciona, estableciendo acciones que contribuyan a mejorar el nivel de bienestar social.

Regionalización: La institución apoya la dinamización productiva y económica de las diferentes regiones del país, ofreciendo una educación superior de calidad que articula las funciones docencia, investigación, extensión y proyección social.

Compromiso con el Medio Ambiente: Consciente de su compromiso con un medio ambiente sostenible, la institución promueve una cultura de preservación, respeto y sensibilidad en toda la comunidad institucional, paralela a las actividades propias del instituto, procurando por el uso eficiente de los recursos y reduciendo al mínimo el impacto hacia el ambiente.

VALORES INSTITUCIONALES

LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ITSa asume los siguientes valores institucionales, entendidos como el marco de referencia que inspira su quehacer como Institución de Educación Superior, y orienta el cumplimiento de la Misión y el logro de la Visión Institucional:

Respeto: Se promueve el respeto como condición primera para la colaboración y coexistencia pacífica de la comunidad institucional. Implica una actitud personal y colectiva hacia la consideración por el otro (forma de ser, pensar y actuar) y el acatamiento de las regulaciones institucionales.

Libertad: La institución reconoce la libertad como el dominio consciente del propio acto para expresarse y actuar conforme a las creencias y valores personales; sin que ello afecte la libertad del otro.

Pluralismo: Se fomenta la expresión de todas las formas de pensamiento como parte del enriquecimiento cultural y académico. Incluye el reconocimiento de la diversidad étnica, religiosa, política e ideológica como condición fundamental que promueve la equidad social.

Responsabilidad: La comunidad institucional ejerce sus derechos, se hace cargo de sus acciones y afronta las consecuencias derivadas de sus actos, decisiones y omisiones. Implica madurez en la toma de decisiones y el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Dignidad: La institución concibe la dignidad como la consciencia de la persona por respetarse a sí misma y a los demás, como un modo de manifestación propio de su condición como ser humano y como parte de la comunidad institucional.

Ética: La institución orienta sus esfuerzos hacia una educación en forma ética y para la ética. Es decir, las grandes tareas del Instituto, en cuanto a formación, investigación y proyección social, deben ser realizadas con responsabilidad académica y política, con fundamento racional y con honestidad en los procesos y los productos.

Honestidad: Se concibe como el actuar conforme se piensa y el expresarse de acuerdo a como se siente. En su sentido más simple, es entendido como el respeto por la verdad y la justicia, y se constituye una condición fundamental para el logro de los objetivos institucionales en la medida que refleja el comportamiento ético esperado.

Justicia: La institución reconoce la justicia como el actuar con ecuanimidad y objetividad en todas las dimensiones donde el ser humano interactúa; representa el orden y la armonía social dando a cada individuo lo que le corresponde o pertenece sin que esto genere el detrimento propio ni de la sociedad.

Excelencia: La institución promueve un servicio de alta calidad, y se compromete con la mejora continua para alcanzar la excelencia en las acciones emprendidas en todos sus campos de actuación. En el marco del ejercicio académico, propicia la innovación e investigación como condición de excelencia.

NUESTROS SERVICIOS

LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ITSA presta los servicios de:

- Educación superior por ciclos propedéuticos.
- Formación para el trabajo y el desarrollo humano a través del **fomento a la educación** a través del modelo ITSA.
- Educación continuada relacionada con la oferta académica regular.

- Servicios de asesorías y consultorías.

PROGRAMAS ACADÉMICOS PARA TÉCNICOS LABORALES POR COMPETENCIAS:

Técnico Laboral Auxiliar de Comercio Exterior
Técnico Laboral Venta de Productos y Servicios
Técnico Laboral Agente de Call Center
Técnico Laboral Auxiliar de Almacén y Bodega
Técnico Laboral Auxiliar de Sistemas Informáticos
Técnico Laboral Instalación y Mantenimiento de Redes de Telecomunicaciones
Técnico Laboral Operador de Sistemas de Procesamiento de Imagen
Técnico Laboral Auxiliar de Procesos de Impresión y Artes Graficas
Técnico Laboral Mantenimiento Electrónico Industrial
Técnico Laboral Electromecánico Industrial
Técnico Laboral Auxiliar de Producción y Manufactura
Técnico Laboral Auxiliar de Manufactura e Higiene Laboral
Técnico Laboral Auxiliar en Seguridad Ocupacional
Técnico Laboral Auxiliar de Soldadura en Procesos SMAW
Técnico Laboral Auxiliar de Soldadura

PROGRAMAS ACADÉMICOS TÉCNICA PROFESIONAL EN:

Operaciones de Comercio Exterior
Operación de Procesos Empresariales
Operación Logística
Procesamiento de Alimentos
Mantenimiento de Instalaciones Eléctricas Industriales y Comerciales
Instalación y Mantenimiento de Redes de Energía Eléctrica
Operación de Procesos Industriales
Procesos de Salud Ocupacional y Desarrollo Sostenible
Soldadura de estructuras metálicas
Mantenimiento de maquinaria pesada
Mantenimiento Electromecánico
Mantenimiento Electrónico Industrial
Mantenimiento de Sistemas Informáticos - Modalidad Virtual
Mantenimiento de Sistemas Informáticos
Instalación y Mantenimiento de Redes de Telecomunicaciones
Producción Gráfica y Multimedial

PROGRAMAS ACADÉMICOS TECNOLOGÍA EN:

Gestión Logística Internacional
Gestión Empresarial
Gestión Logística Empresarial
Gestión Agroindustrial
Gestión Eficiente de la Energía Eléctrica
Gestión de Procesos Industriales
Gestión de Sistemas Integrados
Inspección de procesos de soldadura
Gestión del mantenimiento de maquinaria pesada
Gestión de Sistemas Electromecánicos
Automatización Electrónica Industrial
Gestión de Sistemas Informáticos
Gestión de Redes de Telecomunicaciones
Diseño y Animación Gráfica

PROGRAMAS ACADÉMICOS UNIVERSITARIOS:

Administración de Negocios Internacionales
Ingeniería en Procesos Industriales
Ingeniería Mecatrónica
Ingeniería Telemática
Diseño Gráfico

ESPECIALIZACIÓN TÉCNICA

Mantenimiento industrial
Procesos de soldadura de mantenimiento

ESPECIALIZACIÓN TECNOLÓGICA

Gestión de la cadena de suministro

PROGRAMAS DE EXTENSIÓN E INTERNACIONALIZACIÓN

Programas de Educación Continuada
Servicios de Asesorías y Consultorías
Proyección Social

NUESTROS CLIENTES

LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ITSA tiene como clientes los siguientes:

Clientes internos: Docentes Catedráticos, de Planta y Funcionarios Administrativos. Estos requisitos están definidos en cada caracterización de procesos.

Clientes externos: Estudiantes regulares y articulados (Instituciones de Educación Media) y el Sector productivo.

REQUISITOS DEL CLIENTE EXTERNO

ESTUDIANTES; REGULARES Y ARTICULADOS (*INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN MEDIA*)

LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ITSA, estableció los requisitos de los clientes a través de encuestas realizadas a los estudiantes de ciclos regulares y articulados, durante las asambleas de programas y horarios académicos, según el resultado obtenido se fijaron los siguientes requisitos:

- Infraestructura física y tecnológica adecuada para la buena prestación del servicio.
- Programas pertinentes y de calidad.
- Acercamiento con el sector productivo para fortalecer la vinculación de los estudiantes.
- Personal docente competente.
- Formación integral en los programas.
- Cumplimiento de las programaciones académicas.

EL SECTOR PRODUCTIVO.

LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ITSA, estableció los requisitos de los clientes Instituciones Educativas y el Sector productivo a través de encuestas realizadas a funcionarios expertos en el tema de educación continua y clientes del sector productivo, según el resultado obtenido se fijaron los siguientes requisitos:

- Docentes altamente capacitados y con experiencia.
- Infraestructura moderna y adecuada.
- Los programas aborden temáticas de actualidad con respecto al sector productivo.
- Diversidad en la oferta académica.
- Cumplimiento de los horarios y contenido programático de los programas ofrecido.
- Los cursos estén articulados con los programas académicos del ITSA.

3. ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN

Para que nuestro Sistema de Gestión de la Calidad opere consistentemente, se mantenga y pueda mejorarse, se han establecido documentos, los cuales contienen toda la información necesaria para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y eficiencia continua; considerando de mayor jerarquía el presente Manual de Gestión de Calidad.

La jerarquía de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad de **LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ITSA** incluye:



Manual de Gestión de Calidad: Hace referencia a la forma en que nuestra institución responde a los requisitos de la norma. Este Manual incluye la Misión y la Visión de nuestra institución, nuestra Política de Calidad, los Objetivos que la soportan, el Alcance del SGC, las Exclusiones con sus respectivas justificaciones, los principios y valores institucionales. Seguidamente establece el mapa de procesos y sus correspondientes interrelaciones.

La interrelación de los procesos define la forma como la Institución determina los criterios y métodos para asegurar que el servicio es eficaz, eficiente y dispone de recursos e información necesaria para apoyar este servicio, su seguimiento, medición y el análisis de los resultados. Este Manual también garantiza la implementación de las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua del servicio.

El Mapa de Procesos de la Institución: Se encuentra incluido en el Manual de Calidad y en él se muestra de manera general, la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Documentos Generales: Son aquellos documentos de aplicación a todos los procesos donde se especifican Manuales, lineamientos, Políticas y demás información institucional. La caracterización

hace parte de los documentos generales, aquí se plasma la interacción y la descripción general de los procesos.

Procedimientos: Descripción de las actividades de los procesos, los cuales pueden ser requeridos por la norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008, o establecidos por la Institución para el desempeño de las actividades propias de nuestro servicio.

Instructivos: Documentos que especifican cuáles procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien y cuando deben utilizarlos para un servicio o contrato específico.

Registros: Evidencia de las actividades realizadas. Como registro se encuentran el Listado Maestro de Documentos Internos, el Listado Maestro de Registros y El listado Maestro de Documentos Externos – Normograma, aquí se plasma toda la información de los documentos del SGC (Versiones, disposición final, entre otra) y las normatividad que aplica a cada proceso.

4. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

Se designa al Vicerrector Académico como Representante de la Dirección ante el Sistema de Gestión de Calidad, quien tiene la responsabilidad y autoridad para gestionar:

- Asegurar que se documenten, establezcan y mantengan los procesos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad de **LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ITSa**.
- Informar al Rector sobre el funcionamiento y desempeño del Sistema de Gestión de Calidad institucional, así como sugerir acciones para mejorar su eficacia, eficiencia y efectividad.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de **LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ITSa**.
- Coordinar la realización de auditorías internas y externas al Sistema de Gestión de Calidad de **LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ITSa**.
- Actuar como enlace con entidades y organismos externos en actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad institucional.
- Revisar los documentos que deben hacer parte del Sistema de Gestión de Calidad de **LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ITSa** y presentarlos al Rector para su aprobación.

- Las demás funciones relacionadas con la administración, control y seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad de **LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ITSIA**, de conformidad con las instrucciones que imparta el Rector.

POLÍTICA DE CALIDAD

Teniendo en cuenta la misión y la visión de nuestra entidad hemos adoptado la siguiente política con relación a la calidad de nuestros servicios:

“LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ITSIA está comprometido con la formación integral del ser humano fundamentado en el desarrollo de los procesos de docencia, investigación y extensión, cumpliendo y mejorando continuamente nuestros estándares de calidad y los requisitos de las partes interesadas, fomentamos la cultura de la autogestión, autocontrol, autorregulación, así como la gestión de recursos que permitan el fortalecimiento y consolidación de los procesos administrativos y académicos; contamos con un equipo de trabajo competente y responsable que asegura la ejecución de las actividades propias de cada proceso de manera eficaz, eficiente, efectiva y transparente, siendo coherentes con nuestro plan de desarrollo, principios y valores institucionales”.

La Política de Calidad ha sido formulada por la Alta Dirección, teniendo en cuenta los objetivos y políticas establecidas en la institución, así como los requerimientos de tipo contractual y legal aplicables a los servicios que ofrece. Con la Política de Calidad se busca dar confianza a los clientes dentro de un enfoque preventivo que permita cumplir los requisitos exigidos en sus solicitudes de servicios o contratos.

La Política de Calidad es difundida directamente al personal por parte de la Rectoría y el Representante de la Dirección o a quien ellos deleguen. Así mismo, la Política de Calidad se publica en las instalaciones de la entidad y a través de la página web. La política de calidad se despliega a través de los servicios que presta la institución.

La interiorización de la Política de Calidad, se asegura mediante reuniones y evaluaciones. Su vigencia se mantiene, revisando su consistencia con las necesidades de nuestros clientes y adaptándola a los servicios prestados por la institución.

OBJETIVOS DE CALIDAD

Los objetivos de calidad de **LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ITSIA** son los siguientes:

- Fortalecer el desarrollo de procesos de autoevaluación, acreditación y aseguramiento integral de la calidad que se constituyan en soportes confiables de la institución para la mejora de los procesos.

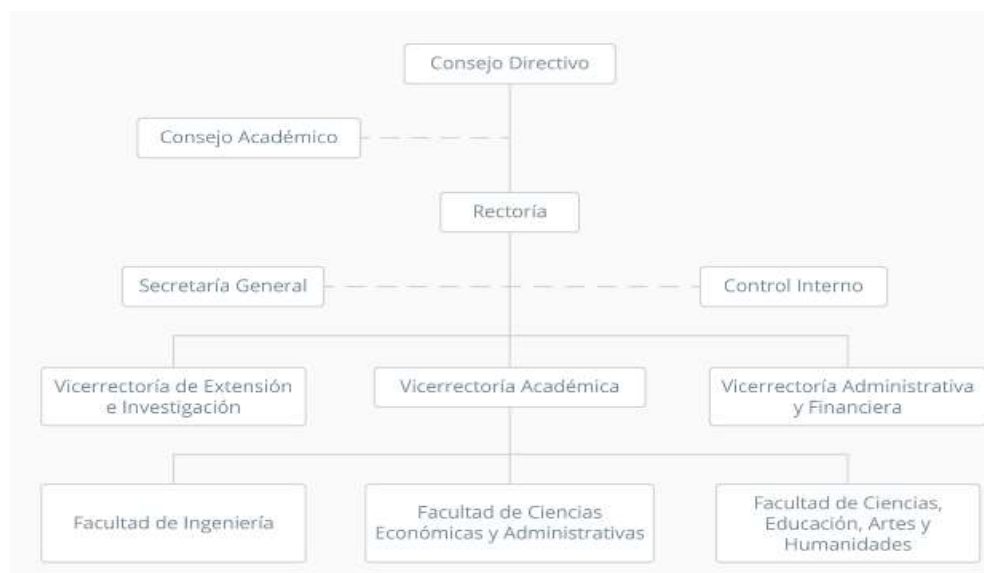
- Incrementar la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes y sectores involucrados.
- Generar recursos para el desarrollo y mejora de la prestación del servicio.
- Fortalecer las competencias del talento humano para asegurar la prestación de los servicios ofrecidos por la Institución.
- Mejorar continuamente nuestro Sistema de Gestión de calidad generando resultados de eficacia, eficiencia y efectividad de acuerdo a los estándares de calidad establecidos por la Institución.

Los Objetivos de Calidad y los Indicadores de Gestión, son revisados por el Rector y los responsables de procesos de acuerdo con la frecuencia establecida en la Planificación del Sistema de Gestión de Calidad, para garantizar la idoneidad del SGC, quedando como constancia los resultados de los mismos en la Revisión por la Dirección y los registros de medición de indicadores de cada proceso.

Todo el Sistema de Calidad es revisado por la Rectoría anualmente, con el fin de garantizar el cumplimiento de la Política de Calidad y las metas trazadas, y verificar el cumplimiento de los requerimientos de la NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008.

Como constancia de las revisiones ejecutadas se genera un Acta de Revisión por la Dirección. De acuerdo con los resultados de las revisiones se establecen acciones y compromisos con el fin de mejorar el Sistema de Gestión de Calidad.

ORGANIGRAMA



5. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS
V1	24/07/2008	Se aprueba el Manual de Calidad
V2	15/10/2008	Se incluyeron las exclusiones a los numerales de norma 7.5.2 y 7.6 Cambio del nombre del Proceso Admisiones y Mercadeo por Admisiones y Mercadeo. Inclusión en la caracterización de Admisiones y Mercadeo, Los procedimientos PR-ARA-04 cancelación del período académico y PR-ARA-05 Gestión de Grados.
V3	23/12/2008	Se adicionó el numeral 2.11 "Nuestros clientes"
V4	10/02/2009	Se eliminó la exclusión del numera 7.5.2 Validación de los procesos de realización del servicio.
V5	02/08/2010	Se unifico los procesos de Direccionamiento Estratégico y Revisión por la Dirección
V6	12/11/2010	Se incluyeron las necesidades y expectativas de los clientes: <ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura física y tecnológica adecuada para la buena prestación del servicio. • Programas pertinentes y de calidad. • Acercamiento con el sector productivo para fortalecer la vinculación de los estudiantes. • Personal docente competente. • Formación integral en los programas. • Reglas claras en la formación. • Cumplimiento de las programaciones académicas.
V7	25/01/2011	Actualizar la historia del ITSA. Cambiar el término Necesidades y Expectativas por requisitos.
V8	7/07/2011	Se actualiza la infraestructura del documento. Se actualiza el alcance del manual a ITSA Barranquilla y el alcance del SGC. Se actualiza la política de calidad del SGC, al igual que los Objetivos de calidad. Se actualiza nuestros servicios, al igual de los programas académicos y de extensión ofrecidos. Se incorporan los procesos de extensión, al igual que el proceso de articulación de la educación media con la superior. Se incluyen los valores y principios del ITSA al manual de calidad. Se actualiza la política de calidad, el alcance del SGC.
V9	11/11/2011	Se modifica el alcance del SGC. Se incorporan los requisitos del cliente de Extensión e Internacionalización y los requisitos de Articulación de la educación media con la superior.

V10	9/05/2012	Se aumenta el alcance de a los CERES. Se incorpora en nuestros servicios ofrecidos Técnico laboral por competencias en procesos de manufacturas, Técnico profesional en producción gráfica y multimedia, Tecnología en Diseño y Animación Grafica, Ingeniería Telemática y Profesional en diseño gráfico.
V11	14/03/2013	Se actualiza el cargo del Asesor Responsable del Sistema de Gestión de Calidad en la firma del Documento. Se especifica que en la caracterización de los procesos se demuestra su interacción.
V12	12/02/2014	En el numeral 2. Información de la entidad, se actualiza la misión y visión de la institución. En el numeral 4 Responsabilidad de la dirección se actualiza la política de calidad y objetivos de calidad. Se incluyeron los nuevos programas Técnicos laborales, Tecnólogos y Profesionales que ofrece la institución.
V13	14/08/2014	Se incorpora al ítem de términos y definiciones, la definición de sector productivo. Se actualiza el ítem de Nuestros clientes, aclarando donde se encuentran los requisitos del cliente interno y se aclaran los requisitos del cliente externo Estudiantes regulares, articulados y sector productivo.
V14	3/02/2015	Se actualiza el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, dejando solo su alcance para ITSA Barranquilla y Soledad, eliminando los CERES. Se actualizan, la reseña histórica, los valores y principios institucionales aprobados a través de PDI. Se actualiza la oferta académica.
V15	16/12/2015	Se actualiza el numeral 2. Información de la entidad, eliminando del programa técnico operación turística y tecnología en gestión turística. Se incorpora la especialización en Gestión de la cadena de suministro. Se actualizan los nombres de los programas académicos para técnicos laborales por competencias.
V16	1/06/2016	Se actualiza la razón social de la institución a Institución Universitaria ITSA en todo el documento, incluida Misión, Visión, Política de Calidad y Objetivos de Calidad. Se actualiza la reseña histórica institucional. Se actualizan los servicios institucionales actualizando el nombre del proceso de fomento a la educación. Se actualiza el organigrama institucional con la nueva estructura. Se actualizan los nombres de las caracterizaciones de los procesos del SGC de la siguiente manera: Comunicación Estratégica, antes comunicación pública; Planeación, antes Planificación y Proyectos, Investigación y Gestión del Conocimiento, antes Investigación, Extensión Académica y proyección Social, antes Extensión e Internacionalización; Se incorpora el proceso de Cooperación y Relaciones Interinstitucionales; Fomento de la educación, antes Articulación

		de la educación Media con la superior; Se incorpora el proceso de Tecnología y Sistemas de la Información, antes Administración de Medios Educativos; Atención al usuario, antes Admisiones y Mercadeo; Se incorpora el proceso de Gestión Jurídica; se actualiza el proceso de Biblioteca y Extensión Cultural, antes Administración de Medios Educativos. Se incorpora el Manual Estrategia Institucional De Lucha Contra La Corrupción Y Atención Al Ciudadano
--	--	---

6. ANEXOS

A. MAPA DE PROCESOS

DG-DER-02 Mapa de Procesos

B. CARACTERIZACIONES

DG-	FED-	01	Caracterización proceso Fomento a la Educación
DG-	GAU-	01	Caracterización proceso Atención al Usuario
DG-	COE	01	Caracterización proceso Comunicación Estratégica
DG-	DER-	01	Caracterización proceso Direccionamiento Estratégico
DG-	ECO-	01	Caracterización proceso Evaluación y Control
DG-	GAD-	01	Caracterización proceso Gestión Administrativa
DG-	GBU-	01	Caracterización proceso Gestión de Bienestar Universitario
DG-	GPR-	01	Caracterización proceso Planeación
DG-	JUR-	01	Caracterización proceso Jurídica
DG-	GTH-	03	Caracterización proceso Gestión del Talento Humano
DG-	GED-	04	Caracterización proceso Gestión Documental
DG-	GPA-	01	Caracterización proceso Gestión de Programas Académicos
DG-	IGC-	01	Caracterización proceso Investigación y Gestión del Conocimiento
DG-	EXT-	01	Caracterización proceso de Extensión Académica y Proyección Social
DG-	TSI-	01	Caracterización proceso Tecnología y Sistemas de Información
DG-	CRI-	01	Caracterización proceso Cooperación y Relaciones Interinstitucionales
DG-	BEC-	01	Caracterización proceso Biblioteca y extensión Cultural

C. MATRIZ DE INDICADORES

DG-DER-03 Matriz de Indicadores de Gestión

D. MATRIZ DE DESPLIEGUE POLÍTICA DE CALIDAD –OBJETIVOS DE CALIDAD – PROCESOS

DG-DER-04 Matriz de Despliegue Política de Calidad

E. MATRIZ DE REQUISITOS DE LA NORMA NTC-GP 1000:2009 e ISO 9001:2008 VS. PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

DG-DER-05 Matriz de Requisitos de la Norma NTC-GP 1000:2009 e ISO 9001:2008 Vs. Procesos del Sistema de Gestión De Calidad.

F. MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO

DG-DER-07 Manual de Administración de Riesgos

DG-DER-08 Manual Estrategia Institucional De Lucha Contra La Corrupción Y Atención Al Ciudadano