

DIRECTRIZ DE LA POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR	Método de calculo	Frecuencia	Meta	PROCESOS
La Institución Universitaria ITSA está comprometida 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.	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. (Indicadores de aseguramiento de la calidad y acreditación)	Cumplimiento de los planes de mejoramiento por resultado de Autoevaluación (Asambleas) y/o de Acreditación (Programas acreditados y en proceso en proceso de acreditación)	Promedio del cumplimiento de las actividades planteadas en los planes de mejoramiento desarrollados por los resultados de autoevaluación (Asambleas) y/o acreditación (Programas acreditados y en proceso de acreditación)	Anual	≥80%	Todos los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad
	Incrementar la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes y sectores involucrados. (Satisfacción del cliente y asambleas de programas académicos).	Medición de Satisfacción del cliente	Promedio de los resultados obtenidos en la Medición de Satisfacción del cliente	Anual	≥70%	Tecnología y Sistemas de la Información
						Biblioteca y Extensión Cultural
						Atención al Usuario
						Fomento de la Educación
Generar recursos para el desarrollo y mejora de la prestación del servicio. (Indicador relacionado con proyectos o convenios logrados en la vigencia).	% de ingresos por recursos propios	(% Ingresos por recursos propios/Ingresos Totales) *100%	Anual	≥60%	Extensión Académica y Proyección Social	
					Gestión de Programas Académicos	
					Comunicación Estratégica	
Fortalecer las competencias del talento humano para asegurar la prestación de los servicios ofrecidos por la Institución. (Plan de capacitación).	% de cumplimiento del Plan de Capacitación	N° de personas capacitadas en temas relacionados con el cargo / N° total de capacitaciones planificadas	Semestral	≥ 90%	Gestión de Talento Humano	
					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. (Indicadores de gestión, involucra auditorías internas, cumplimiento del plan de acción y plan de desarrollo).	Promedio del resultado del cumplimiento de los indicadores de Proceso

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	CAMBIOS
V5	16/08/2013	Se actualizan los procesos que aplican y miden la satisfacción del cliente del ITSA y en el indicador de Mejorar la eficacia, Eficiencia y Efectividad del SGC
V6	12/02/2014	Se actualiza la política de calidad, los objetivos de calidad, las metas de cada objetivo de calidad según lo lineamientos de direccionamiento estratégico.
V7	25/06/2016	Se actualiza la política de calidad, cambiando el nombre de Instituto Tecnológico de Soledad Atlántico ITSA a Institución Universitaria ITSA. Se actualiza el logo del documento al de Institución Universitaria ITSA. Se actualizaron 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.

Elaborado por: O. Meneses	Elaborado por: A. Castro	Elaborado por: E. Zapata
ORIGINAL FIRMADO REPOSA EN OFICINA DE CALIDAD	ORIGINAL FIRMADO REPOSA EN OFICINA DE CALIDAD	ORIGINAL FIRMADO REPOSA EN OFICINA DE CALIDAD
Cargo: Asesor Responsable del Sistema de Gestión de Calidad	Cargo: Vicerrector Académico - Representante por la alta dirección	Cargo: Rector
Fecha: 25/05/2016	Fecha: 25/05/2016	Fecha: 25/05/2016