

DIRECTRIZ DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR	Método de cálculo	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 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 Extensión Académica y Proyección Social Gestión de Programas Académicos Comunicación Estratégica Gestión Administrativa Gestión de Bienestar Universitario Gestión Documental Investigación y Gestión del Conocimiento Cooperación y Relaciones Interinstitucionales
	* Generar recursos para el desarrollo y mejora de la prestación del servicio. (Indicador relacionado con proyectos, recursos propios gestionados o convenios logrados en la vigencia).	% de ingresos por recursos propios	(Ingresos planificados a conseguir por recursos propios / Ingresos Totales conseguidos) *100%	Anual	≥60%	Planeación Extensión Académica y Proyección Social Gestión Administrativa
	* 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	(Numero de indicadores que cumplen la meta / numero total de indicadores) 100%	Anual	≥70%	Todos los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	CAMBIOS
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.
V8	02/03/2017	Se actualiza la fórmula para el cálculo del Objetivo de calidad de Genrar recursos para el desarrollo y mejora de la prestación del servicio. (Ingresos planificados a conseguir por recursos propios / Ingresos Totales conseguidos) *100%.

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: Responsable del Sistema de Gestión de Calidad	Cargo: Vicerrector Académico - Representante por la alta dirección	Cargo: Rector
Fecha: 2/03/2017	Fecha: 2/03/2017	Fecha: 2/03/2017