



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ITSA

MANUAL DE CALIDAD

SOLEDAD

Elaborado Por: O. Meneses ORIGINAL FIRMADO REPOSA EN OFICINA DEC ALIDAD	Revisado Por: A. Castro ORIGINAL FIRMADO REPOSA EN OFICINA DEC ALIDAD Cargo: Vicerrector Académico – Representante por la Alta Dirección	Aprobado Por: E. Zapata ORIGINAL FIRMADO REPOSA EN OFICINA DEC ALIDAD
Cargo: Asesor Responsable del Sistema de Gestión de Calidad		Cargo: Rector
Fecha: 16/02/2022	Fecha: 16/02/2022	Fecha: 16/02/2022

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	7
RESEÑA HISTÓRICA ITSA	7
VISIÓN	13
NUESTROS SERVICIOS	17
NUESTROS CLIENTES	19
REQUISITOS DEL CLIENTE EXTERNO	19
ESTUDIANTES; REGULARES Y ARTICULADOS (INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN MEDIA)	19
3. ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN	22
4. ROLES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD EN LA ORGANIZACIÓN	23
POLÍTICA DE CALIDAD	24
OBJETIVOS DE CALIDAD	25
ORGANIGRAMA	26
5. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO	27
6. ANEXOS	30
A. MAPA DE PROCESOS	30
B. CARACTERIZACIONES	30
D. MATRIZ DE DESPLIEGUE POLÍTICA DE CALIDAD –OBJETIVOS DE CALIDAD – PROCESOS	30
E. MATRIZ DE REQUISITOS DE LA NORMA NTC-GP 1000:2009 e ISO 9001:2008 VS. PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	31
F. MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO	31

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 ISO 9001:2015.

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 y formación para el trabajo y el desarrollo humano, en sus campus de Soledad y Barranquilla”.

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

REQUISITO	JUSTIFICACIÓN
7.1.5 Recursos 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.
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones	

La Rectoría conjuntamente con el Responsable del SGC de la INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ITSa, son los responsables de identificar los requisitos de la norma ISO 9001:2015 que no aplican a los servicios prestados por la Institución.

Es posible observar las interrelaciones entre nuestros procesos y los numerales de la norma ISO 9001:2015 en la Matriz de Requisitos de la Norma vs. Procesos del Sistema de Gestión de Calidad. (Ver DG-DER-05 Matriz de Requisitos vs Procesos.)

REFERENCIAS NORMATIVAS

Las referencias normativas aplicables a este Manual, la constituyen los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad de la norma ISO 9001:2015.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para el propósito de este Manual de Calidad, son aplicables los términos y definiciones dados en las Normas ISO 9001:2015. 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.

Competencias 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.

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 ITSa

Para 1995, el municipio de Soledad, Atlántico contaba con una población aproximada de 270 mil habitantes, según datos del Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE, con una tendencia al crecimiento acelerado en virtud de las circunstancias de orden público que tenían como escenario los departamentos de la Costa Caribe, lo que generó desplazamiento forzado de familias enteras hacia los centros urbanos, en especial, hacia las ciudades capital de departamento y municipios aledaños.

Lo anterior trajo consigo una presión sobre la oferta de servicios básicos fundamentales que las administraciones locales no estaban en capacidad de satisfacer, ni a corto ni a mediano plazo. Fue este el caso de servicios como agua potable, electricidad, infraestructura vial, salud y educación, en todos sus niveles.

Fue en este contexto que, durante la administración del alcalde Raymundo Barrios Barceló (1995 – 1997) nace la idea de crear una institución pública de educación superior en el municipio de Soledad, Atlántico. Fue el Licenciado Blas Torres de la Torre, docente de reconocida trayectoria, quien, actuando como Secretario de Educación del Municipio, gestó la idea y empezó a socializarla con un grupo de colegas. En ese momento se constituye en Soledad un grupo de trabajo conformado por los profesores más destacados del Colegio Caldas, del INEM y del Instituto Técnico Industrial del Atlántico – ITIDA, a quienes se les encargó la tarea de desarrollar el estudio técnico inicial que serviría de base para darle forma al proyecto.

Inicialmente, la idea era darle continuidad a la formación que recibían los estudiantes de bachillerato del ITIDA. A partir de esto se elaboró el primer proyecto, el cual, debido a que la Ley 30 de 1992, que es la que regula la Educación Superior en Colombia, no tenía determinada la existencia del “Enfoque Propedéutico”, se declaró inviable jurídicamente durante su trámite en el Congreso de la República.

Con la participación del profesor Adolfo Gómez Padilla, amigo del licenciado Blas Torres, y para entonces suplente del senador Fuad Char Abdala en el movimiento Voluntad Popular, se retomó la idea enmarcando el proyecto dentro de los parámetros de la Ley 30 de 1992 “Por la cual se reorganiza el servicio público de educación superior”, constituyéndose un grupo de trabajo conformado por los profesores Arnulfo Rambal, Holguer González, Emiro Arroyo y Genisberto Gallardo, quienes asumieron el reto de desarrollar el estudio técnico que le permitió al profesor Gómez Padilla presentar y sustentar el nuevo proyecto en el Congreso de la República, que surtiendo su trámite regular y sancionada por el Presidente de la República, se convirtió en la Ley 391 del 23 de julio de 1997 dando vida jurídica al Instituto Tecnológico de Soledad Atlántico – ITSA, segunda Entidad Pública de Educación Superior en el Departamento y, primera en el municipio de Soledad, del Orden Nacional adscrita al Ministerio de Educación Nacional

Para la estructuración administrativa y jurídica del nuevo instituto, en mayo de 1998 mediante el Decreto 914 se creó un comité especial encabezado por el Ministro de Educación Nacional, encargado, entre sus funciones, de la organización jurídica y administrativa de la Institución y de presentar al Presidente de la República, una terna de candidatos de la cual debía elegir el primer Rector de ITSA, nombramiento que se efectuó mediante el Decreto 1358 del 22 de julio de 1999, siendo favorecido el licenciado Carlos Javier Prasca Muñoz, quien estuvo a cargo de la Institución hasta el 31 de diciembre de 2011 encargando luego al ingeniero Emilio Armando Zapata, entonces Vicerrector Académico, quien en octubre del mismo año fue elegido como rector en propiedad para el período 2012 – 2017.

Luego de cumplida la estructuración administrativa y jurídica y de nombrado el primer rector, el Instituto Tecnológico de Soledad Atlántico – ITSA inició actividades administrativas a partir del 11 de febrero de 2000 en su primera sede ubicada en la calle 21 No. 21– 05 de Soledad. Para el 15 de noviembre de 2000, la Institución inició su vida académica con 174 estudiantes matriculados en cuatro (04) programas académicos de nivel tecnológico en las áreas de telecomunicaciones, informática, electromecánica y electrónica. Mediante los Decretos 2316 y 2317 del 2000, se creó la estructura interna organizacional y la planta de personal administrativo y docente, compuesta por 54 plazas.

El mismo año, se aprueba el Proyecto de Ley 244 de 2000, por el cual se autoriza la emisión de la Estampilla Pro Desarrollo Tecnológico y Científico del Instituto Tecnológico de Soledad, Atlántico – ITSA, y se dictan otras disposiciones, proyecto que se convierte en la Ley 662 de 2001 que contempla el recaudo anual de recursos hasta por la suma de 2.500 millones de pesos constantes del año 2001, destinados exclusivamente para atender el Plan de Inversiones de ITSA.

Posteriormente en el año 2000, por gestión directa del rector Carlos Javier Prasca Muñoz, el entonces Ministerio de Comunicaciones otorgó a ITSA, mediante la Resolución 1915 del 14 de septiembre de 2000, una estación de radiodifusión sonora categoría C (Emisora de Interés Público), en frecuencia modulada, 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

La falta de espacios adecuados, tanto para labores administrativas como para académicas, se constituyó en el primer gran obstáculo a resolver. Pero el desarrollo futuro de la Institución encontró un gran aliado, de acuerdo a la gestión adelantada por el entonces Rector Carlos Prasca Muñoz, que fue la empresa Transelca S.A. E.S.P. Mediante un contrato de comodato, cedió parte de su sede técnica ubicada en la calle 18 con carrera 39 del municipio de Soledad, y el 26 de enero 2001 se inició el traslado, primero de la sección administrativa y posteriormente, y a medida que los espacios se fueron adecuando a los requerimientos de lo que deben ser las aulas de clase, se trasladaron también las actividades académicas.

A partir de este logro, el Instituto inició un proceso de expansión en diversos aspectos, como la ampliación de la oferta de programas y la vinculación con agentes de su entorno, tanto empresariales como sociales. En este sentido, participa en la primera convocatoria de Jóvenes en Acción del Plan Colombia, y desarrolla proyectos como "Internet e informática para todos" y "Madres en red". Igualmente, se convirtió en Academia Local de Cisco Networking, lo que le ha permitido establecer relaciones e interacciones con importantes empresas del sector de las tecnologías de telecomunicaciones, así como la formación de profesionales competencias certificables internacionalmente.

Para el 2002 el Instituto cuenta ya con una población de 863 estudiantes y, el 15 de noviembre de 2003, tras los primeros tres años de vida académica de la Institución, se gradúa la primera promoción de 17 tecnólogos: Telecomunicaciones (6), Electrónica (2), Informática (6), Electromecánica (3), con lo cual se culminó el primer ciclo de formación de nuevos talentos, y se abre el camino que han podido recorrer muchas otras promociones de graduados.

Con la expedición de la Ley 749 de 2002, se reestructuró el servicio de educación en los niveles de técnica profesional y tecnología, autorizado por el Ministerio de Educación Nacional en mayo 2005, la Institución introdujo un cambio que implicó un giro trascendental para su historia académica, como lo fue iniciar a impartir formación en el "Esquema de Ciclos Propedéuticos" en todos los programas de su oferta académica, es decir, retomó la idea original del primer proyecto de su constitución, recibiendo en el mismo año visita de parte del Ministerio de Educación Nacional, con la finalidad de la verificación de requisitos para el ofrecimiento de programas por ciclos propedéuticos.

Finalmente, a través del acto administrativo Resolución 7616 del 29 de noviembre del año 2006 "Por la cual se resuelve la redefinición para el ofrecimiento de programas por ciclos propedéuticos, solicitados por el Instituto Tecnológico de Soledad Atlántico ITSA se crea el esquema que permite que los estudiantes inicien más pronto su contacto y vínculo con el mercado laboral, algo muy

conveniente para ellos, teniendo en cuenta que, un alto porcentaje de los estudiantes que ingresan a la institución, provienen de los sectores menos favorecidos económicamente de la sociedad y hasta en situación de vulnerabilidad, social y familiar.

Como respuesta a la política del Gobierno central, ITSA se vincula al plan de ampliación de cobertura de la educación superior, y mediante convocatoria del Ministerio de Educación Nacional fue seleccionado para administrar, en el departamento del Atlántico, los Centros Regionales de Educación Superior – CERES, estableciéndose como sede base el municipio de Sabanalarga, y luego se expandió a través de centros satélites a los municipios de Albania en la Guajira, Sabanagrande, Galapa, Baranoa, Suan y Luruaco en el Atlántico. En este mismo sentido, ITSA logro obtener 220 becas para jóvenes de excelencia académica otorgadas por la organización Unión Fenosa, a través del programa Día Solidario.

En la celebración de los cinco años de vida académica de ITSA (2005), la Asamblea Departamental reconoció la labor educativa y formativa a nivel técnico, tecnológico y profesional del Instituto, condecorándolo con la “Orden de Barlovento en Calidad de Comendador” por sus servicios prestados a la comunidad atlanticense.

En el año 2007, ITSA incursionó en el Proyecto de Articulación de la Educación Media con la Educación Superior – Modelo ITSA, definido por el Ministerio de Educación Nacional como un proceso pedagógico y de gestión que implica acciones conjuntas para facilitar el tránsito y la movilidad de las personas entre los distintos niveles y ofertas educativas, el reconocimiento de los aprendizajes obtenidos en distintos escenarios formativos y el mejoramiento continuo de la pertinencia y calidad de los programas, las instituciones y sus aliados.

A través de este Proyecto de Articulación, con la vinculación de Instituciones de Educación Básica y de Media pertenecientes al Distrito de Barranquilla, municipios del área Metropolitana y del departamento del Atlántico, la Institución ha tenido la posibilidad de ampliar su radio de acción a sectores de la comunidad que buscan mejores oportunidades de formación, en un establecimiento público, con pertinencia y altos estándares de calidad.

Precisamente, el concepto de calidad ha hecho parte de la gestión administrativa y académica desde sus inicios, y quedó materializado en 2008 cuando la Institución recibió, de parte del ente certificador Bureau Veritas, la certificación de su Sistema de Gestión de Calidad. Esta condición se ha mantenido hasta la fecha, 2018, cuando el actual ente certificador es el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación – ICONTEC.

En lo concerniente a la calidad académica, en diciembre de 2009 se dio inicio a la autoevaluación, con fines de Acreditación de Alta Calidad, de los tres primeros programas: Técnica Profesional en Electrónica, Técnica Profesional en Mantenimiento Electromecánico y Técnica Profesional en Informática. Las primeras visitas de Pares Académicos del Consejo Nacional de Acreditación se recibieron en febrero de 2011 y luego en 2012 se realizaron las correspondientes a los programas de nivel tecnológico, con los cuales las primeras hacen ciclo propedéutico. Los resultados de unas

y otras fueron satisfactorios y en abril de 2013, el Ministerio de Educación Nacional, en ceremonia realizada en la sede Barranquilla, hizo entrega de las resoluciones de Acreditación de Alta Calidad de los primeros seis programas académicos.

En el año 2009, en cumplimiento del artículo 20 de la Ley 790 de 2002 y su decreto reglamentario 1052 de 2006, se incorporó el Instituto Tecnológico de Soledad Atlántico sin solución de continuidad a la estructura descentralizada del departamento del Atlántico, en calidad de Establecimiento Público de Educación Superior de carácter descentralizado del Orden Departamental, mediante Ordenanza No. 000051 de 2009. En ese mismo año (2009), el Distrito de Barranquilla adquirió el predio donde venía funcionando el colegio Nuestra Señora del Carmen, con el objeto de entregarlo en usufructo a ITSA lo que ha permitido que más estudiantes de estratos bajos puedan acceder a la educación superior. Con los aportes del Ministerio de Educación Nacional y recursos propios, ITSA ejecutó las obras de adecuación de la planta física y la dotación tecnológica, posibilitando que en el mes de septiembre se iniciaran las actividades académicas ofreciendo programas en los niveles de Técnica Profesional y Tecnología.

Dentro del plan de ampliación de la oferta académica, y habilitado por la Ley 749 de 2002 y por la Ley 1188 de 2008, en 2010 ITSA empieza a ofertar el nivel profesional universitario, por ciclos propedéuticos, del programa de Ingeniería Mecatrónica. Luego, en 2012 se ofertó el programa de Ingeniería Telemática y, posteriormente se incluyeron en esta oferta de programas de nivel profesional, Ingeniería de Procesos, Administración de Negocios Internacionales y Diseño Gráfico, con los cuales se completó la oferta actual de cinco programas profesionales.

En enero de 2012, tras la renuncia del entonces rector Carlos Javier Prasca Muñoz, asumió como rector encargado el ingeniero Emilio Armando Zapata, quien desde el mes de abril del año 2007 se desempeñaba como Vicerrector Académico, y había desempeñado antes los cargos de coordinador del programa de electromecánica y de docente. El 26 de octubre del mismo año, luego de surtir un proceso interno para la selección de una terna de candidatos a la rectoría, por unanimidad de los miembros del Consejo Directivo de la Institución fue elegido rector en propiedad del Instituto Tecnológico de Soledad Atlántico – ITSA para el período 2012 – 2017.

En el propósito de consolidar vínculos con sectores productivos y gubernamental de la región Caribe, en el año 2013 se finiquitaron dos importantes alianzas: Alianza para el Fortalecimiento Minero del Caribe y la Alianza Logística y Portuaria, con las cuales se buscaba cubrir las demandas de personal con perfil especializado en estos sectores.

Para ampliar la oferta académica de la Institución, en 2014 el MEN aprobó el registro calificado para 08 nuevos programas del área de ingenierías y, por primera vez, para un programa en modalidad virtual (Técnica Profesional en Mantenimiento de Sistemas Informáticos), y tres del nivel de especializaciones: Especialización Técnica en Mantenimiento Industrial, Especialización Técnica en Procesos de Soldadura de Mantenimiento, Especialización Tecnológica en Gestión de la Cadena de Suministro.

También durante este año, dando continuidad al permanente compromiso con la calidad académica, ITSA recibió la visita de pares académicos del Consejo Nacional de Acreditación – CNA para la verificación de condiciones de calidad con fines de acreditación de alta calidad de los programas Técnica Profesional en Operaciones del Comercio Exterior, Tecnología en Gestión Logística Internacional, Técnica Profesional en Operación de Procesos Industriales, y Tecnología en Gestión de Procesos Industriales.

En aras de continuar su crecimiento y madurez, en 2014 la hoy Institución Universitaria ITSA tomó la iniciativa para su transformación, lo que implicó una autoevaluación y redefinición de sus estatutos para solicitar ante el MEN el cambio de carácter académico, de Instituto Tecnológico a Institución Universitaria, el proceso iniciado resultó satisfactorio. Es así como el día 22 de diciembre de 2015, el Ministerio de Educación Nacional, a través de la Resolución No. 20964, aprobó el cambio de carácter académico, dando origen a la actual denominación de Institución Universitaria ITSA.

Quince años después de la emisión de la Estampilla Pro Desarrollo Tecnológico y Científico del Instituto Tecnológico de Soledad, Atlántico – ITSA, hoy Institución Universitaria, la Asamblea Departamental sancionó la Ordenanza No. 000306 de 206 por la cual se reglamentó la estampilla, dando inicio en 2016 al recaudo de la misma.

El 6 de mayo de 2016 la Institución Universitaria ITSA, obtuvo la Certificación de Calidad de los programas de formación para el trabajo en el área de idiomas: inglés, francés y portugués bajo la Norma NTC 5580:2011 ofertados en el Centro de Enseñanza de otras Lenguas.

El 14 de julio de 2016 quedó inscrito en la historia de la Institución Universitaria ITSA, luego de que el Alcalde Alejandro Char Chaljub sancionó el Acuerdo No. 0012 por medio del cual 49 la Institución Universitaria ITSA fue incorporada a la estructura administrativa y presupuestal del Distrito de Barranquilla, actuaciones administrativas que permitieron dotar al Distrito de Barranquilla de una Institución Pública de educación superior, mediante la cual se propende por satisfacer la demanda de educación superior de los jóvenes bachilleres barranquilleros y del área metropolitana, en especial, de los pertenecientes a los estratos socioeconómicos más bajos, y a todos aquellos que no alcanzan un cupo a la actual red de universidades e institutos técnicos y tecnológicos.

En octubre de 2016 gracias a la gestión realizada en el 2015 por el Gobernador José Antonio Segebre, la Institución recibió en donación a título gratuito por parte de la administración departamental del Atlántico, un lote de .7 Ha con el objeto de construir una sede propia para la Institución Universitaria ITSA, en el municipio de Soledad.

En julio de 2017, se conmemoraron los 20 años de vida jurídica de la Institución, por lo cual, la Asamblea Departamental le entregó la más alta distinción de esta corporación, la “Orden de Barlovento en Grado de Gran Caballero” por sus veinte años de existencia y su compromiso con la educación integral del ser humano, la transformación social y el desarrollo de la región Caribe. El 26 de octubre de 2017 por unanimidad del Consejo Directivo, el ingeniero Emilio Armando Zapata

fue reelegido como rector en propiedad de la Institución Universitaria para el periodo 2017 – 2022. Sustentado en el carácter académico de Institución Universitaria que habilita a ITSA a ofertar programas académicos acreditados en los niveles de Especialización profesional y Maestría.

En enero de 2017 se dio inicio al diseño de los documentos maestros, con fines de obtención del registro calificado de las primeras cuatro especializaciones profesionales: Especialización en Sistemas Integrados de Gestión, Especialización en Sistemas Automáticos de Control, Especialización en Administración de Sistemas Telemáticos y Especialización en Gerencia Logística Internacional. En abril y mayo de 2018 se recibieron las visitas de los Pares Académicos del Consejo Nacional de Acreditación, obteniendo en agosto de 2018 los registros calificados para las especializaciones profesionales de: Especialización en Sistemas Automáticos de Control y Especialización en Administración de Sistemas Telemáticos, y en el mes de noviembre del mismo año el registro calificado para la Especialización en Gerencia de Sistemas Integrados de Gestión.

En 2017 la Institución Universitaria ITSA en cumplimiento con el Decreto 1499 de 2017, inició la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, ocupando el 3º lugar en el grupo de referencia par (42 entidades) en el Índice de Desempeño Institucional, el cual refleja el grado de orientación que tiene la entidad hacia la eficacia, eficiencia y calidad. Es así, como la Institución Universitaria ITSA desde sus inicios ha basado su trabajo enfocándose en tres ejes fundamentales: la ampliación de cobertura, para llegar cada año a más jóvenes y transformar su perspectiva de futuro. La calidad, para lograr que los egresados gocen de una mayor aceptación en el mercado laboral. Y la pertinencia, con base en el diálogo permanente con el sector productivo, para asegurarse de formar los profesionales que requiere el entorno y la sociedad.

Esta breve presentación de la historia de la Institución, da muestra de la contribución que ha realizado al desarrollo social y económico 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 2023, la Institución Universitaria ITSA, será reconocida como una Institución de Educación Superior de alta calidad con acreditación institucional e 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 y a la transformación y mejora de la sociedad.

PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

Emanados de los valores institucionales y para dar cumplimiento con su misión, la Institución 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 de 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 en aduana y operaciones de importación y exportación

Técnico laboral en instalación, mantenimiento y reparación de sistemas de telecomunicaciones

Técnico laboral en mantenimiento de maquinaria y herramientas industriales

Técnico laboral en administrativo con énfasis en inglés

Técnico laboral en agente de contact center

Técnico laboral en auxiliar contable y financiero

Técnico laboral en auxiliar de acabados y terminados en arte gráfica

Técnico laboral en auxiliar de almacén y bodega

Técnico laboral en auxiliar de cuidado de niños

Técnico laboral en auxiliar de nómina y prestaciones

Técnico laboral en auxiliar de producción

Técnico laboral en auxiliar de producción e higiene industrial

Técnico laboral en soporte técnico en tecnología

Técnico laboral en venta de productos y servicios

PROGRAMAS PREGRADO

PROGRAMAS ACADÉMICOS TÉCNICA PROFESIONAL EN:

Técnica Profesional En Mantenimiento De Sistemas Informáticos
Técnica Profesional En Mantenimiento Electromecánico
Técnica Profesional En Mantenimiento Electrónico Industrial
Técnica Profesional En Operación De Procesos Industriales
Técnica Profesional En Instalación Y Mantenimiento De Redes De Telecomunicaciones
Técnica Profesional En Operación Logística
Técnica Profesional En Operaciones Del Comercio Exterior
Técnica Profesional En Producción Gráfica Y Multimedia

PROGRAMAS ACADÉMICOS TECNOLOGÍA EN:

Tecnología En Automatización Electrónica Industrial
Tecnología En Gestión De Procesos Industriales
Tecnología En Gestión De Redes De Telecomunicaciones
Tecnología En Gestión De Sistemas Electromecánicos
Tecnología En Gestión De Sistemas Informáticos
Tecnología En Gestión Logística Empresarial
Tecnología En Gestión Logística Internacional
Tecnología En Gestión Gráfica Multimedia
Tecnología en Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
Tecnología en Gestión Administrativa

PROGRAMAS ACADÉMICOS PROFESIONALES UNIVERSITARIOS:

Ingeniería Industrial
Ingeniería Mecatrónica - Ciclo Profesional Universitario
Ingeniería Telemática - Ciclo Profesional Universitario
Administración De Negocios Internacionales
Diseño Gráfico
Ingeniería en Seguridad y Salud en el Trabajo
Inteligencia de Negocios
Licenciatura en Educación Básica Primaria

PROGRAMAS POSGRADOS**ESPECIALIZACIONES PROFESIONALES:**

Especialización en Administración de Sistemas Telemáticos
Especialización en Sistemas Automáticos de Control
Especialización en Gerencia de Sistemas Integrados de Gestión
Especialización en Gerencia de Logística Internacional

PROGRAMAS DE EXTENSIÓN Y EMPRENDIMIENTO

Programas de Educación Continuada
Servicios de Asesorías y Consultorías
Proyección Social

NUESTRAS PARTES INTERESADAS**LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ITSA posee como partes interesadas:**

Internas: Docentes de Planta, Catedráticos, Contratista y Funcionarios Administrativos.

Externas: Estudiantes regulares, articulados (Instituciones de Educación Media), movilidad internacional, comunidad en general, egresados, el Sector productivo (Extensión y Cooperación), entes territoriales y proveedores.

REQUISITOS DE LAS PARTES INTERESADAS (EXTERNAS)**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.
- Adquirir competencias y habilidades que permitan desarrollar funciones laborales asignadas en el sector productivo donde trabajaran.

EL SECTOR PRODUCTIVO (Extensión)

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.

ENTES TERRITORIALES

LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ITSA, estableció los requisitos de los entes territoriales a través de las necesidades que estas tenían en relación a los servicios que ofrece ITSA, según el resultado obtenido se fijaron los siguientes requisitos:

- Cumplimiento de los lineamientos estipulados a través de la normatividad nacional, que es requerida para la prestación del servicio de educación superior.
- Impuestos
- Aspectos urbanos
- Controles ambientales
- Control de la Corrupción.

EGRESADOS

LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ITSA, estableció los requisitos de los egresados a través de encuestas realizadas, según el resultado obtenido se fijaron los siguientes requisitos:

- Oferta de oportunidades laborales.
- Información de descuentos en ofertas académicas.
- Estar informados sobre lo relacionado con la información en relación a los programas de pregrado y posgrado.

PROVEEDORES

LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ITSA, estableció los requisitos de los proveedores a través de encuestas realizadas, según el resultado obtenido se fijaron los siguientes requisitos:

- Procesos de selección de proveedores adecuados y transparentes
- Pliegos de peticiones claros
- Cumplimiento de pagos
- Supervisiones de contratos adecuados

COMUNIDAD EN GENERAL

LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ITSA, estableció los requisitos de la Comunidad en General, como el resultado obtenido se fijó los siguientes requisitos:

- Accesibilidad a los programas académicos ofertados
- Programas acordes a las necesidades del sector productivo que permitan oportunidades de Empleo
- Desarrollo de Proyectos sociales
- Mínimo ruido posible
- Emisiones en el aire
- Control en generación de residuos

REQUISITOS DE LAS PARTES INTERESADAS (INTERNAS)

DOCENTES CATEDRÁTICOS, DE PLANTA, CONTRATISTA Y FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS

LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ITSA, estableció los requisitos de los Docentes Catedráticos, de Planta, Contratista y Funcionarios Administrativos a través de encuestas realizadas, según el resultado obtenido se fijaron los siguientes requisitos:

- Empleo seguro
- Remuneración adecuada
- Movilidad Internacional.
- Participación en concursos de mérito y oportunidades laborales
- Seguridad en áreas de trabajo
- Actividades de Bienestar
- Motivación
- No discriminación
- No acoso laboral
- No acoso Sexual

- Trabajo en Equipo
- Protección social
- Oportunidad de Capacitación
- Horarios laborales Justos y Adecuados
- Medios educativos suficientes.
- Asignación académica acorde y pertinente.

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: En él se muestra de manera general, la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad que hacen parte del alcance definido.

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 ISO 9001:2015, 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 la normatividad que aplica a cada proceso.

4. ROLES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD EN LA ORGANIZACIÓN

La alta dirección ha designado al Vicerrector Académico como Representante de la Dirección ante el Sistema de Gestión de Calidad y al Responsable del Sistema de Gestión de calidad, quienes tienen la responsabilidad y autoridad para gestionar:

- Asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad de la Institución Universitaria ITSA es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2015
- Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas en sus caracterizaciones.
- 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 el enfoque al cliente en todos los niveles de LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ITSA.

- Asegurarse de la integridad del sistema de gestión de calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de calidad 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 ITSA, 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 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”.

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 ITSA 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 norma ISO 9001:2015.

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
V17	14/12/2017	Se actualiza la norma ISO 9001:2015 en el Manual de calidad. Se actualiza los numerales que se excluyen de la norma ISO 9001:2015. Se actualiza el numeral 2. Información de la entidad, en la reseña histórica de ITSA Se actualiza el numeral de nuestros servicios, actualizando la oferta académica, al igual se actualiza el numeral de Nuestros Clientes plasmando las partes interesadas de la institución (Internas y Externas), al igual se actualizan los requisitos de estas partes interesadas. Se actualiza el numeral 4. Roles, Responsabilidad y Autoridad en la Organización teniendo en cuenta lo estipulado en la norma ISO 9001:2015.
V18	14/03/2019	Se actualiza el nombre de los programas ofertados. Actualización de la Visión de ITSA
V19	2/09/2019	Se actualizan los nombre de los procesos de; EXT a Extensión y Emprendimiento; GTH a Gestión Humana; IGC a Investigación e Innovación; FED a Proyectos Especiales
V20	7/04/2020	Se actualiza la oferta académica institucional con los siguientes cambios: se elimina de los programas académicos técnica profesional los siguientes: Soldadura de estructuras metálicas y Mantenimiento de maquinaria pesada. Se elimina de los programas académicos tecnología los siguientes: Inspección de Procesos de Soldadura y Gestión del Mantenimiento de Maquinaria Pesada. Se realiza el cambia de denominación del programa de Ingeniería en Procesos Industriales por Ingeniería Industrial.
V21	8/04/2021	Se actualiza el nombre del proceso de Bienestar Universitario a Bienestar Institucional
V22	16/02/2022	Se actualiza el nombre de los programas ofertados por la institución. Se actualiza el alcance del SGC incorporando en el la ciencia, educación, artes y humanidades. Se actualiza el alcance del SGC estipulando el siguiente: "Prestación del servicio de Educación Superior y formación para el trabajo y el desarrollo humano, en sus campus de Soledad y Barranquilla".

6. ANEXOS

A. MAPA DE PROCESOS

DG-DER-02 Mapa de Procesos

B. CARACTERIZACIONES

DG-	PRE-	01	<i>Caracterización proceso Proyectos Especiales</i>
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-	GBI-	01	<i>Caracterización proceso Gestión de Bienestar Institucional</i>
DG-	GPR-	01	Caracterización proceso Planeación
DG-	JUR-	01	Caracterización proceso Jurídica
DG-	GTH-	03	<i>Caracterización proceso Gestión Humana</i>
DG-	GED-	04	Caracterización proceso Gestión Documental
DG-	GPA-	01	Caracterización proceso Gestión de Programas Académicos
DG-	IIN-	01	<i>Caracterización proceso Investigación e Innovación</i>
DG-	EXT-	01	<i>Caracterización proceso de Extensión y Emprendimiento</i>
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 ISO 9001:2015 VS. PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

DG-DER-05 Matriz de Requisitos de la Norma ISO 9001:2015 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