	MATRIZ DE DESPLIEGUE DE LA POLITICA DE CALIDAD	DG-DER-04-V10 Vigencia: 8/04/2021 Pág. 1 de 1

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%	Tecnologia y Sistemas de la información Biblioteca y Extensión Cultural Atención al Usuario Proyectos Especiales Extensión y emprendimiento Gestión de Programas Académicos Comunicación Estrategica Gestión Administrativa Gestión de Bienestar Institucional Gestión Documental Investiogación e Innovación Cooperación y Relaciones Interinstitucionales
	• Generar recursos para el desarrollo y mejora de la prestación del servicio. (Indicador relacionado con proyectos, recursos porpios gestionados o convenios logrados en la vigencia).	% de ingresos por recursos propios	(Ingresos planificados a conseguir por recursos propios / Ingresos Totales consegidos) *100%	Anual	≥60%	Planeación Extensión y Emprendimiento 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 Humana
	• 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
V8	2/03/2017	Se actualiza la formula para el calculo 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 consegidos) *100%.
V9	2/09/2019	Se actualiza el nombre del proceso EXT a extensión y emprendimiento. Se actualiza el nombre del proceso de Gestión Humana. Se actualiza el nombre del proceso de IGC a Investigación e Innovación. Se actualiza el nombre del proceso de FED a Proyectos especiales
V10	8/04/2021	Se actualiza el nombre del proceso GBU a GBI - Gestión de Bienestar Institucional

Elaborado por: O. Meneses ***ORIGINAL FIRMADO REPOSA EN OFICINA DE CALIDAD*** Cargo: Responsable del Sistema de Gestión de Calidad	Revisado por: A. Castro ***ORIGINAL FIRMADO REPOSA EN OFICINA DE CALIDAD*** Cargo: Vicerrector Académico - Represéntate por la alta dirección	Aprobado por: E. Zapata ***ORIGINAL FIRMADO REPOSA EN OFICINA DE CALIDAD*** Cargo: Rector
Fecha: 8/04/2021	Fecha: 8/04/2021	Fecha: 8/04/2021