

RECUERDA QUE EN LA ETITC



Trabajamos con
Calidad

SEPTIEMBRE

VALOR INSTITUCIONAL
TOLERANCIA

Es cualquier tipo de acuerdo en el cual las personas asumen unas obligaciones, que podrían interpretarse como un contrato tácito.

TOLERANCIA

Es cualquier tipo de acuerdo en el cual las personas asumen unas obligaciones, que podrían interpretarse como un contrato tácito.

“Es el respeto o consideración hacia las opiniones o prácticas de los demás, aunque sean diferentes a las nuestras. La tolerancia es la expresión más clara de respeto por los demás, y como tal, es un valor fundamental para la convivencia pacífica entre las personas.”

Código de Ética - ETITC

Para fomentar la **TOLERANCIA**, se deben practicar los siguientes comportamientos:

- a. Ocupar el lugar del otro, para entender sus problemas y manera de actuar.
- b. Saber escuchar.
- c. Ver en la diversidad de razas, culturas, clases sociales, una señal de riqueza en lugar de desconfianza.
- d. Valorar las diferencias étnicas, ideológicas, culturales, religiosas, generacionales y de género.
- e. Facilitar el diálogo y la concertación como camino para superar las diferencias y resolver conflictos.
- f. Generar espacios de trabajo interdependencias, en donde se reconozcan las fortalezas y debilidades de los otros”.

Código de Etica - ETITC

“La Tolerancia es la cortesía de la inteligencia.”
Pedro Emilio Coll

PRINCIPIO INSTITUCIONAL

RELACIONES MUTUAMENTE
ENEFICIOSAS CON EL PROVEEDOR



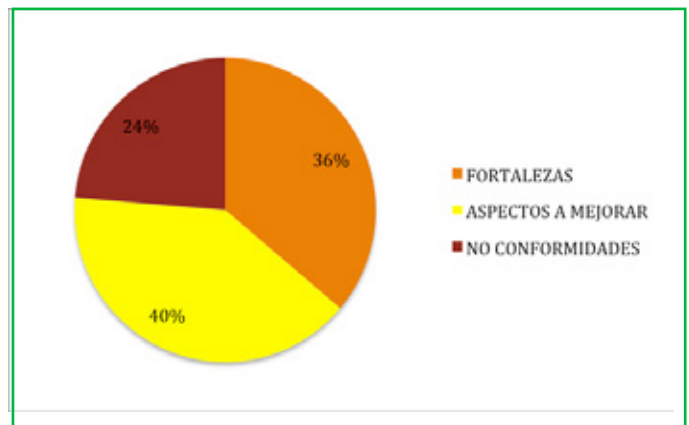
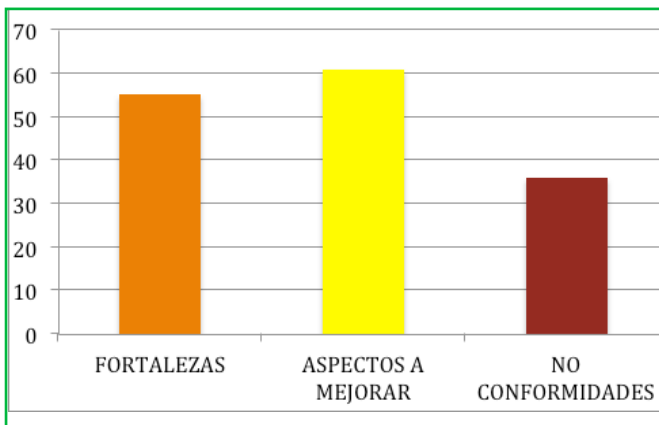
“Las entidades y sus proveedores son interdependientes; una relación beneficiosa, basada en el equilibrio contractual aumenta la capacidad de ambos para crear valor”.

NTCGP1000

ASPECTOS PARA TENER EN CUENTA

- Señor líder de proceso, tenga en cuenta que cuando usted realiza alguna modificación de documentos en el Sistema de Gestión de Calidad, es su responsabilidad socializarlos con quienes hacen uso del mismo.
- En la semana del 22 al 26 de agosto se desarrolló la segunda auditoría ordinaria de Calidad del 2016. A continuación se presenta el respectivo informe:

Se encontraron 55 fortalezas, 61 aspectos por mejorar y 36 no conformidades:



FORTALEZAS

PROCESOS	II 2015	I-2016	II 2016	TOTAL
Direccionamiento Institucional	5	3	2	10
Docencia Educación Superior	4	5	6	15
Docencia Bachillerato	4	6	3	13
Extensión	2	3	4	9
Investigación	5	6	2	13
Gestión Adquisiciones	3	3	4	10
Gestión Bienestar Universitario	3	2	4	9
Gestión Financiera	2	4	4	10
Gestión Informática y Comunicaciones	1	7	2	10
Gestión Jurídica	3	5	5	13
Gestión Control Disciplinario	NA	2	3	5
Gestión Recursos Físicos	4	2	1	7
Gestión Talento Humano	4	2	7	13
Gestión Calidad	2	2	1	5
Gestión Control Interno	4	5	7	16
TOTAL	50	60	55	165

ASPECTOS POR MEJORAR / RECOMENDACIONES

PROCESOS	II 2015	I-2016	II 2016	TOTAL
Direccionamiento Institucional	5	1	7	13
Docencia Educación Superior	18	7	8	33
Docencia Bachillerato	1	1	N/A	2
Extensión	4	4	4	12
Investigación	1	0	2	3
Gestión Adquisiciones	1	3	5	9
Gestión Bienestar Universitario	0	1	1	2
Gestión Financiera	5	1	1	7
Gestión Informática y Comunicaciones	2	2	11	15
Gestión Jurídica	2	2	1	5
Gestión Control Disciplinario	NA	1	3	4
Gestión Recursos Físicos	1	2	4	7
Gestión Talento Humano	1	9	3	13
Gestión Calidad	6	7	9	22
Gestión Control Interno	2	1	2	5
TOTAL	51	43	61	155

NO CONFORMIDADES

PROCESOS	II 2015	I-2016	II 2016	TOTAL
Direccionamiento Institucional	1	2	3	6
Docencia Educación Superior	3	3	1	7
Docencia Bachillerato	0	2	0	2
Extensión	8	2	4	14
Investigación	0	0	0	0
Gestión Adquisiciones	1	4	4	9
Gestión Bienestar Universitario	1	0	0	1
Gestión Financiera	4	1	3	8
Gestión Informática y Comunicaciones	2	3	10	15
Gestión Jurídica	2	0	0	2
Gestión Control Disciplinario	NA	0	0	0
Gestión Recursos Físicos	1	2	0	3
Gestión Talento Humano	3	5	5	13
Gestión Calidad	2	4	6	12
Gestión Control Interno	3	1	0	4
TOTAL	33	30	36	99

DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA SE PUDO CONCLUIR QUE:

- ✓ Hay actitud proactiva en la mayoría de los auditores y de los auditados entendiendo que con la realización de las auditorías internas lo que se ha pretendido es mejorar en cada proceso, para cumplir cada vez más con los lineamientos legales y los requisitos y expectativas de los clientes.
- ✓ Es necesario que en los procesos se verifique nuevamente lo que se encuentra documentado con lo que se hace y viceversa.
- ✓ Es necesario que cada líder de proceso socialice los cambios que se realicen en la documentación del sistema de gestión de calidad.
- ✓ Es necesario que se refuerce la formación para algunos auditores.
- ✓ Cada uno de los líderes de proceso debe comprometerse con la elaboración del análisis de causas y la ejecución de los planes de mejoramiento frente a las no conformidades y recomendaciones generadas (si lo consideran pertinente), con el ánimo de optimizar los diferentes procesos que desarrollan en la ETITC.

✓ Para generar, actualizar o eliminar un documento del Sistema de Gestión de calidad, el líder del proceso respectivo, envía por correo electrónico la solicitud al área de Calidad diligenciando el formato GDC-F0-03 y una vez se apruebe la modificación, él debe realizar la respectiva socialización, con quienes hacen uso del documento.

✓ Como estrategia para conocer la percepción de los clientes y mejorar el servicio prestado, el proceso de Informática y Comunicaciones generó el formato GIC-FO-11 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO. Invitamos a todos los funcionarios para que cada vez que presten un servicio tanto a clientes internos como externos, se solicite la evaluación por parte del cliente y se deposite en los buzones que se establecieron en todas las áreas para tal fin.

✓ Seguimos recordando que las versiones vigentes de los documentos son las que se encuentran publicados en la página web de la Escuela, a continuación se relacionan los que se generaron y actualizaron en el mes de Agosto.

NUEVOS PROCEDIMIENTOS

GTH-PC-07 EJECUCIÓN PLAN DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

NUEVOS FORMATOS

DES-FO-20 REPORTE DE NOVEDADES

DES-FO-21 SOLICITUD DE ESTUDIANTES

FORMATOS ACTUALIZADOS

DES-FO-18 FORMATO DE PRÉSTAMO DE EQUIPOS PORTÁTILES Y BIBLIOBANCOS

DIB-FO-08 MATRÍCULA EN OBSERVACIÓN

INV-FO-02 PRESENTACIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

GRF-FO-01 PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE BIENES INSTITUCIONALES

GIC-FO-06 FORMATO ÚNICO DE INVENTARIO DOCUMENTAL

GDC-FO-07 ANÁLISIS DE CAUSAS

GDC-FO-10 PLAN DE MEJORAMIENTO

PROCEDIMIENTOS ACTUALIZADOS

DIB-PC-03 SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO

GTH-PC-01 PROCEDIMIENTO PARA SELECCIÓN, VINCULACIÓN Y RETIRO DE PERSONAL.

GTH-PC-06 PROCEDIMIENTO ACCIDENTES E INCIDENTES DE TRABAJO.

GCI-PC-01 PROCEDIMIENTO PARA HACER SEGUIMIENTO Y MONITOREO AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

FORMATOS ELIMINADOS

DIE-FO-02 FORMATO TRÁMITES

DIE-FO-03 IDENTIFICACIÓN DE PROYECTOS

DIE-FO-04 FICHA TÉCNICA DE INDICADORES



"No olvide revisar los avances en la gestión de la Escuela en <http://www.itc.edu.co/es/nosotros/planeacion/planes-accion>"