



**Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central**
Establecimiento Público de Educación Superior

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD 2017





OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Verificar y evaluar el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Escuela, basado en los criterios establecidos, de manera que contribuya a la determinación de la efectividad de los sistemas y proponer recomendaciones para su mejora.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Desde la elaboración del Programa Anual de Auditorías hasta el seguimiento a las actividades del plan de mejoramiento.

CRITERIOS

Requisitos de los procedimientos o normas aplicables según corresponda
NTCGP1000:2009, Decreto 1443 de 2014, PIGA, Manual de Calidad, Documentación Interna.



**Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central**
Establecimiento Público de Educación Superior

INFORME DE AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD 2017

AUDITADOS

Proceso	Líder de proceso
Direccionamiento Institucional	Hno. José Gregorio Contreras
Docencia Educación Superior	Carlos Eduardo Pinzón
Docencia Instituto de Bachillerato	Hno. Armando Solano
Extensión	Nohemy Guzmán
Gestión de Informática y Comunicaciones	David Torres
Gestión de Talento Humano	Felix Jorge Zea
Gestión de Adquisiciones	Ana Cecilia Rivera
Gestión de Recursos Físicos	Pedro Ayala
Gestión Financiera	Amanda Mesa
Gestión Control Disciplinario	Darío Alexander Sánchez
Gestión de Control Interno	Luis Eduardo Yunque
Gestión de Autoevaluación	Maritza Zabala



**Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central**
Establecimiento Público de Educación Superior

INFORME DE AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD 2017

AUDITORES

Proceso	Responsables Auditoría
Direccionamiento Institucional	Olga Méndez – David Torres
Docencia Educación Superior	Diana Castañeda – Salim Rocha
Docencia Instituto de Bachillerato	Carlos Supanteve – Jimena Pimiiiento
Extensión	Jenny García – Salim Rocha
Gestión de Informática y Comunicaciones	Martha Rodríguez – Diana Castañeda
Gestión de Talento Humano	Martha Herrera – Carlos Supanteve
Gestión de Adquisiciones	Alicia Mancera – Fernando Valenzuela
Gestión de Recursos Físicos	Jimena Pimienta – Salim Rocha
Gestión Financiera	Jimena Pimienta – Salim Rocha
Gestión Control Disciplinario	Jimena Pimienta - Fernando Valenzuela
Gestión de Control Interno	Martha Herrera – Martha Rodríguez
Gestión de Autoevaluación	Alicia Mancera – Jenny García



DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL

FORTALEZAS	ASPECTOR POR MEJORAR	NO CONFORMIDADES
La movilidad académica y la internacionalización se encuentra en desarrollo y actualización de algunos manuales y procedimientos para dar mayor claridad en la construcción y articulación con los procesos transversales de control Interno y el sistema de gestión de calidad, donde se evidencian los procesos de evaluación y autoevaluación Institucional.	Se evidencia que se están realizando los informes para el SNIES, pero no se realiza un análisis y seguimiento a los mismos por parte de la ORII.	
Se generan documentos semanales de ejecución presupuestal como estrategia de divulgación de la información y se usan los datos para presentación al consejo Directivo para la toma de decisiones estratégicas.	Se recomienda que las actividades de movilidad se desarrollen a través de convocatorias permitiendo la participación de un mayor número de estudiantes.	
Se evidencio en el sitio web institucional un espacio de divulgación donde se publica la información relacionada con convenios, movilidad, becas, tramites, y convocatorias que fortalecen el proceso.	Se recomienda que los informes entregados por los docentes y estudiantes relacionados con movilidad se socialicen con la comunidad académica.	
Dentro del proceso de construcción de movilidad e internacionalización se evidencia el acompañamiento del proceso académico y jurídico para las movilidades internacionales y nacionales de estudiantes y docentes.	Se recomienda solicitar a las personas que reciben el servicio diligenciar el formato de evaluación de la gestión del servicio prestado. GIC-FO-11	
Se evidenció que las movilidades realizadas entre mayo y noviembre de 2017 cumplieron los requisitos para su aprobación, cuyos informes reposan en la oficina de la ORII.	Se recomienda que las adquisiciones realizadas por la ETITC se alineen con el plan estratégico, el plan operativo anual a través de proyectos que sean visibles en el desarrollo Institucional.	
La caracterización y el procedimiento fueron ajustados a la normatividad vigente.	Se recomienda que se actualice el plan de acción cuando se realicen cambios en los proyectos o actividades, articulando la ejecución entre proyectos y la ejecución financiera.	
Se evidencian las actividades de seguimiento relacionadas con el plan estratégico, la revisión por la Dirección, la planeación con las áreas, y comunicación con las mismas.	Se recomienda se adopte una metodología estandarizada para la ejecución y seguimiento de proyectos.	
	Se recomienda que el seguimiento al plan de acción de las áreas se haga basado en evidencias.	



DOCENCIA EDUCACIÓN SUPERIOR

FORTALEZAS	ASPECTOR POR MEJORAR	NO CONFORMIDADES
<p>Se consolidaron los syllabus en una carpeta compartida en la nube, donde cada coordinador asigna a cada profesor permisos para puedan acceder a ellos de acuerdo con su tema. Se evidenció la presentación de los syllabus por grupo y por profesor, con actas de asistencia por facultad.</p>	<p>En la programación se tienen en cuenta: las estadísticas del año anterior, la calificación docente (decanos y estudiantes), sin embargo se recomienda que se desarrollen una actividades específicas para "escuchar" la voz de la industria (y del entorno en general y egresados), así como los resultados de autoevaluación y las auditorías anteriores.</p>	<p>Se realizó la reunión de revisión de syllabus, de la cual se deja un acta. Si embargo, se evidenció que ésta no estaba con el completo de las firmas en el acta 06 de 2017 del comité de coordinadores de áreas académicas específicamente la del coordinador del área de automatización, donde se trataron las actualizaciones de los syllabus, incumpliendo el numeral 4.2.3. control de documentos.</p>
<p>Se diseñó y aprobó un plan de capacitación docente, de acuerdo con el análisis realizado por la vicerrectoría académica de acuerdo con las necesidades identificadas y de cara al proceso de acreditación. El plan fue presentado y aprobado por el Consejo Directivo.</p>	<p>Estructurar las estadísticas que se recogen en los seguimientos para dejar la evidencia histórica y estructurar las presentaciones y periodicidad de informes para la toma de decisiones, y dejar el registro de las decisiones tomadas frente a: continuidad docente y cambios en el currículo.</p>	<p>Los reportes de novedades (formato DES-FO-20) se encuentran sin el completo de las firmas, incumpliendo el numeral 4.2.3. control de documentos</p>
<p>Se evidencia una mejora en los controles de cada a la prestación del servicio, derivado de los formatos de compromisos entre estudiantes y docentes, los monitores y seguimientos en campo y los formatos de reposición de los docentes en caso de ausencia.</p>	<p>Dejar registro de los compromisos con los docentes de acuerdo con los resultados de la medición de la prestación del servicio y el número de estudiante que pierden por docente.</p>	<p>Se evidenció la falta del completo de diligenciamiento del formato DES-FO-22, del campo "fecha de entrega" del formato (facultad de electromecánica, de fecha de no realización del 9 de agosto de 2017 y de reposición del 16 de agosto de 2017 de inglés V del tema present perfect tense del grupo E7A con la profesora Ángela Losada) (facultad de mecatrónica, de fecha de no realización del 11 de octubre de 2017 y de reposición del 11 de octubre de 2017 en biblioteca de Humanidades I del tema dimensión humana frente a la ciencia del grupo M1A) incumpliendo el Numeral 4.2.3 Control de Documentos.</p>



DOCENCIA BACHILLERATO

FORTALEZAS	ASPECTOS POR MEJORAR	NO CONFORMIDADES
La buena actitud y disposición del equipo de funcionarios entrevistados	Se recomienda que se tenga documentado los productos no conformes identificados y los controles que se tienen establecidos para evitar su materialización.	
Se evidencio en registros el proceso que se adelanta en admisiones de estudiantes para el bachillerato		
Mediante registros se pudo corroborar el proceso que se desarrolla en la academia desde la planeación (Actas del Consejo Académico y Circulares) para la definición del plan de estudios hasta el registro en los planes de área (Plan de Área de Matemáticas), asignatura (Plan de Asignatura Química 10° grado) y fichas de proyección académica en los cuadernos de inglés y español de 9° y 11° respectivamente		
Desde la plataforma de Gnosoft cada uno de los coordinadores de división, puede realizar seguimiento y verificar la realización de pruebas de mejoramiento por parte de los docentes a los estudiantes.		
A partir del análisis de los resultados de las pruebas saber se definen estrategias de mejoramiento continuo en cada una de las asignaturas.		
Se evalúan y analizan los resultados de cada uno de las actividades desarrolladas.		
Como estrategia para mejorar la atención personalizada a los clientes (padres) se adecuo una sala de atención personalizada para que los docentes allí los atiendan.		
Para conocer la satisfacción del cliente cada coordinador debe solicitar que por lo menos 3 personas de las atendidas en cada semana, evalúan el servicio recibido y a partir del resultado se establecerán acciones de mejora.		
Los proyectos pedagógicos cuentan con aprobación del Consejo académico y se están desarrollando de acuerdo al cronograma establecido		



EXTENSIÓN

FORTALEZAS	ASPECTOS POR MEJORAR	NO CONFORMIDADES
Evidencia en la evolución de herramientas de seguimiento	Se recomienda manejar los mismos métodos de seguimiento, control de asistencia, organización de las carpetas y herramientas de medición que se utilizan en el centro de lenguas en las demás líneas de trabajo del proceso (egresados, centro de extensión)	No se documentan las necesidades de capacitación a través de los egresados
Se evidencia mejoramiento en la organización y control del CEL	Se recomienda trabajar con el grupo de comunicaciones en el diseño de una estrategia de divulgación de las líneas de trabajo del proceso	Se evidencia que el formato de asistencia GTH-FO-05 está sin el completo de los campos diligenciados en los cursos desarrollados en el CEPS (campos de fecha y hora)
	Se recomienda realizar planes de contingencia en caso de que los talleres o aulas no estén disponibles	No se evidencian informes consolidados a partir de las respuestas de la evaluación de los cursos del CEPS así como de los cambios realizados en el diseño de los cursos a partir de esa información
	Se recomienda mejorar los identificadores de las carpetas físicas	
	Se recomienda realizar informes de impacto sobre las estrategias de divulgación	



GESTIÓN DE ADQUISICIONES

FORTALEZAS	ASPECTOS POR MEJORAR	NO CONFORMIDADES
	Se recomienda hacer una revisión detallada de la caracterización del proceso para actualizar todos sus componentes.	No se evidencia el cumplimiento al plan de mejoramiento de 2016, en el que se comprometieron a diseñar y estructurar una cartilla – paso a paso de la solicitud de contratación ni su socialización a los líderes de proceso.
	Se recomienda crear un vínculo más específico en la página web de la ETITC para el direccionamiento al portal SECOP en donde se encuentre el histórico del plan de adquisiciones.	No se evidencia ningún soporte que presente la aprobación del plan de adquisiciones, de acuerdo con la caracterización vigente del proceso.
		Se solicitaron los contratos 033 y 128 de 2017, con respecto al formato GAD-FO.07 no se evidencia su uso en las carpetas correspondientes. El contrato 128-2017 no tiene todas las firmas en el formato GAD-FO-05
		No se evidencian registros del formato GAD-FO.06 evaluación del proveedor en los contratos.



GESTIÓN FINANCIERA

FORTALEZAS	ASPECTOS POR MEJORAR	NO CONFORMIDADES
La buena actitud y del equipo de funcionarios entrevistados.	Se recomiendan que se establezcan controles relacionados con el tema el trámite de viáticos y gastos de viaje	Se evidencio que no se tienen un eficiente control de documentos teniendo en cuenta que se encontraron documentos sin el completo de las firmas: Acta 02 del 30 de marzo de 2017 por el profesional de Talento Humano y el comprobante de egreso 034 por el solicitante: Hno. Néstor Agudelo.
Se evidencio en registros el proceso que se adelanta en el pago de cuentas	Aunque se cuenta con el cronograma de pagos, se recomienda que se dé estricto cumplimiento para evitar inconvenientes con los clientes	
Se evidencio que por sanidad contable únicamente se hacen ajustes con soporte técnico, decisión que fue tomada por el comité financiero	Se recomienda que se realice evaluación del servicio del proceso financiero por parte de quienes lo reciben o solicitan, para que desde el interior se pueda establecer mediciones de satisfacción del usuario, y de ser necesario establecer acciones de mejora.	
Se evidencia la eficacia en el manejo de los resultados planificados en el proceso por la ejecución de los recursos la cual se revisa sobre el compromiso frente al ingreso real y se presentan informes al Consejo Directivo de la ETITC y al MEN.	Se recomienda presentar ante el Comité Directivo, el resultado de los indicadores financieros y de ejecución de ingresos y gastos.	
Se evidencia la eficacia en el manejo de los recursos porque se cumple con lo planificado en la proyección del gasto, cumpliendo con lo solicitado por las áreas.		
Se evidencia el impacto del proceso con la medición y seguimiento de indicadores los cuales se presentan al Consejo Directivo de la ETITC		
Como medida de control se lleva a cabo un semáforo para verificar periódicamente la ejecución y consolidado del ingreso.		



GESTIÓN DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

FORTALEZAS	ASPECTOS POR MEJORAR	NO CONFORMIDADES
El desarrollo de la auditoria permitió evidenciar el avance en las políticas y lineamientos de tecnologías de la información bajo la estrategia de Gobierno en línea	En el procedimiento GIC-PC-01 Recepción y Radicación de Comunicaciones Oficiales Externas Recibidas y Enviadas, se recomienda unificar los formatos GIC-FO-12 (Registro Correspondencia Externa Sin Radicar) GIC-FO-05 (Planilla para la Distribución de Comunicaciones Oficiales Externas), ya que se puede optimizar papel.	Se evidenció que aun se encuentran dos no conformidades por cerrar GIC-2016-05 y GIC-2016-07, pendientes por aprobación del próximo comité de archivo.
Igualmente se encontró fortalecimiento en la gestión de equipo de trabajo mediante profesionales certificados en ITIL V3	Con respecto al procedimiento GIC-PC-02 Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias se sugiere que los informes de las PQRS contengan el plan de mejora del mes anterior.	La institución no cuenta con un Plan de Contingencia el cual sirve como base para llevar a cabo el procedimiento en mención.
Se evidencia una trazabilidad en la gestión de servicios de TI mediante la herramienta Mesa de ayuda, útil para la toma de decisiones	Se recomienda revisar el procedimiento GIC-PC-04 Préstamo de Documentos ya que en la relación de formatos el GIC-FO-01 no corresponde a la actividad.	
	Como oportunidad de mejora se recomienda aclarar dentro el procedimiento GIC-PC-11 Administración de Archivos la responsabilidad de ejecutar GIC-FO-10 Acta de Entrega de Archivos de Gestión	
	Se recomienda incluir en el comité de archivo un punto permanente de aprobación documentación a eliminar y de esta forma hacer un seguimiento permanente a las eliminaciones documentales	



GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS

FORTALEZAS	ASPECTOS POR MEJORAR	NO CONFORMIDADES
Se hace uso de la mesa de ayuda para atender las necesidades rutinarias del proceso	Se recomienda que todos los cambios o mantenimientos a herramientas y equipos sean registrados en la hoja de vida respectiva, para poder realizar una efectiva trazabilidad	
Se evidencio el plan de mantenimiento de planta física, talleres y laboratorios y aulas de sistemas y su respectivo seguimiento a través del correo electrónico.	Se recomienda que se definan acciones de seguimiento para cuando regresan los elementos retirados de la escuela y no solo para cuando se retira.	
	Se recomienda realizar una sesión donde se divulgue el procedimiento sobre traslados, salida e ingreso de elementos a la institución a los integrantes de la comunidad.	
	Se recomienda que se socialice a los docentes la forma de acceder a la mesa de ayuda para que registren las incidencias que se presenten en los espacios académicos.	
	Se recomienda que se actualice el procedimiento GRF-PC-04 con el fin de especificar que el formato GRF-PC-03 no se utiliza porque se maneja de forma digital en la mesa de ayuda.	
	Es necesario que se completen las hojas de vida de los equipos diligenciando todos los campos, incluyendo entre otros aspectos la vigencia y las recomendaciones dadas por el proveedor. Así mismo que se tenga la disponibilidad de todas las hojas de vida en todos los talleres y laboratorios	
	Se recomiendan que se analicen los criterios para la entrega de elementos de consumo a los solicitantes, teniendo una programación previa.	
	Se recomiendan que el consolidado de documentos que se tiene en el almacén como evidencia de bajas, se tenga copia del acta en la cual se aprueban las respectivas bajas.	
	Se recomiendan que se establezcan acciones para reconocer la evaluación de la satisfacción del cliente y como se puede mejorar.	



GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

FORTALEZAS	ASPECTOS POR MEJORAR	NO CONFORMIDADES
<p>Se adelantan acciones para socialización con la comunidad académica, del tiempo para tramites de nómina, tiempos de respuesta a las solicitudes de certificaciones y constancias, como lo es el "Portafolio de servicios -Talento Humano que se encuentra diagramado y en proceso de revisión.</p> <p>Se adelanta el documento "programación de nómina", en la cual se definen las fechas mes a mes para la entrega de novedades, liquidaciones y respectivos pagos de nómina, para informar a la comunidad académica.</p>	<p>Una vez se recopilen los requerimientos externos y los ajustes en el aplicativo ERP hacer los ajustes necesarios en el procedimiento GTH-PC-01.</p> <p>Se recomienda incluir las jornadas de inducción y reinducción en el plan integral de capacitaciones (PIC).</p>	
<p>Se tiene estructurado el plan de necesidades de formación, se aprueba y se hace seguimiento a las actividades de capacitación, a través de las listas de asistencia y evaluación de la capacitación.</p>		
<p>Se tiene como propuesta que las personas que participan en capacitación reciban un estímulo en tiempos, lo cual puede contribuir con el incremento de la asistencia a las jornadas de capacitación programadas.</p>		
<p>Se adelantan acciones que contribuyan con el mejoramiento de las condiciones de puesto de trabajo que han iniciado con las encuestas de morbilidad y los exámenes médicos periódicos.</p>		



GESTIÓN DE CONTROL DISCIPLINARIO

FORTALEZAS	ASPECTOS POR MEJORAR	NO CONFORMIDADES
La información registrada en el sistema de información disciplinaria SID se encuentra al día.		
La información física solicitada, coincide con la registrada en el SID.		
Se cuenta con informes en los cuales se detalla el estado actual de los procesos disciplinarios.		
A partir del seguimiento que se realiza física y digitalmente en el sistema se lleva un control a cada proceso para evitar vencimiento de términos.		
Para evitar desgaste administrativo en la apertura de investigaciones disciplinarias, se analizan las quejas con el Secretario General con base a las direcciones del artículo 43 de la Ley 734.		



GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

FORTALEZAS	ASPECTOS POR MEJORAR	NO CONFORMIDADES
Se ha publicado de acuerdo a los requisitos legales el informe de austeridad del gasto del primer Trimestre de 2017	Ajustar la Resolución 614 de 2015 en concordancia con el Decreto 648 de 2017, para que se aclare el uso de los términos de plan y programa de auditoría.	No se evidencia soporte de reprogramación de auditorías ni de comunicación con los líderes de procesos de las auditorías aprobadas en el PAAI que no se han realizado de acuerdo al cronograma planteado.
Se ha aprobado el Plan Anual de Auditorías Internas PAAI para la vigencia de 2017	Socializar con los diferentes procesos el formato GCI-FO-01 de solicitud de auditoría, para que lo diligencien cuando haya lugar a auditorías contingentes.	En auditorías de seguimiento no se evidencia el diligenciamiento de la lista de verificación formato GCI-FO-04 como lo establece el procedimiento GCI-PC-02.
	Los informes publicados en la web institucional deben estar debidamente firmados por los responsables.	En el tablero de indicadores de gestión 2017 no se evidencia indicadores de gestión para el Proceso de Control Interno.



GESTIÓN DE AUTOEVALUACIÓN

FORTALEZAS	ASPECTOS POR MEJORAR	NO CONFORMIDADES
Se ha trabajado en el informe de autoevaluación para las 4 facultades vigentes	Se recomienda tener evidencia de las reuniones con los coordinadores de facultad	
Se incluyó dentro del programa de autoevaluación a las Especializaciones	Se recomienda tener evidencia del estamento que aprueba los informes de autoevaluación.	
Se está estructurando el Manual de Proceso de Autoevaluación		
Existen mecanismos de control para el cumplimiento del cronograma		
Se estableció la periodicidad del proceso de autoevaluación		



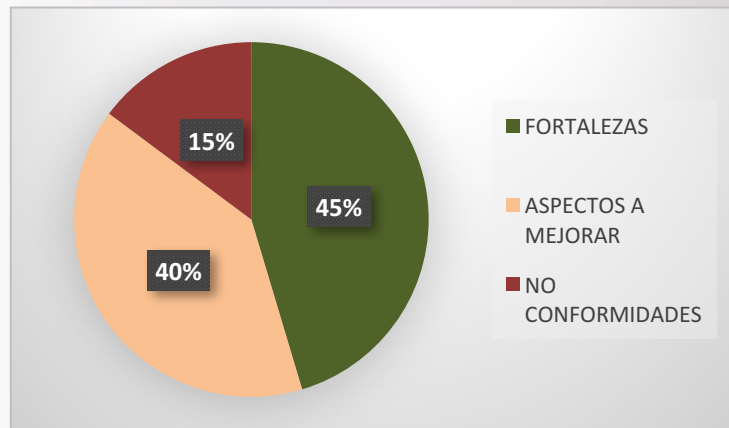
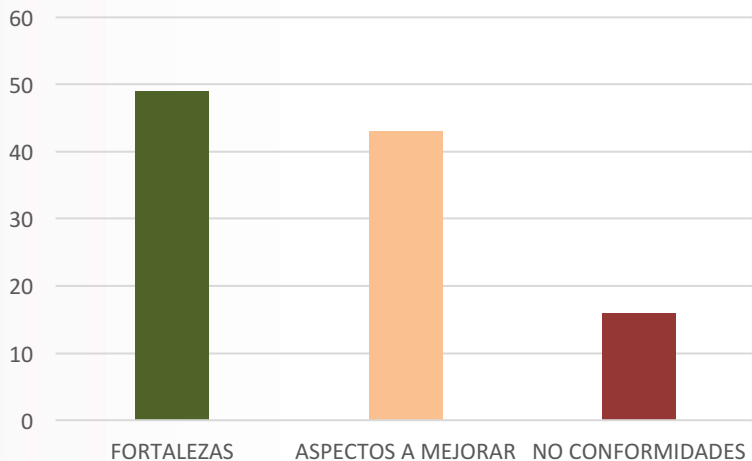
RESUMEN

PROCESOS	FORTALEZAS	ASPECTOS POR MEJORAR	NO CONFORMIDADES
Direccionamiento Institucional	7	8	0
Docencia Educación Superior	3	3	3
Docencia Bachillerato	9	1	0
Extensión	2	5	3
Gestión Adquisiciones	0	2	4
Gestión Financiera	7	4	1
Gestión Informática y Comunicaciones	3	5	2
Gestión Control Disciplinario	5	0	0
Gestión Recursos Físicos	2	9	0
Gestión Talento Humano	4	1	0
Gestión Autoevaluación	5	2	0
Gestión Control Interno	2	3	3
TOTAL	49	43	16



CONCLUSIONES

En resumen en las auditorías del 2017 se presentaron 49 fortalezas, 43 aspectos por mejorar y 16 no conformidades.





AVANCE DE CUMPLIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO

PROCESOS	TIPO DE ACCIÓN			SITUACIÓN ACTUAL		PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
	ACCIÓN CORRECTIVA	ACCIÓN PREVENTIVA	ACCIÓN DE MEJORA	ABIERTOS	CERRADOS	
Direccionamiento Institucional	0	0	0	0	0	0%
Docencia Educación Superior	3	0	0	3	0	0%
Docencia Bachillerato	0	0	0	0	0	0%
Extensión	3	0	0	1	2	67%
Gestión Adquisiciones	4	0	0	0	4	100%
Gestión Financiera	1	0	0	0	1	100%
Gestión Informática y Comunicaciones	2	0	0	1	1	50%
Gestión Control Disciplinario	0	0	0	0	0	0%
Gestión Recursos Físicos	0	0	0	0	0	0%
Gestión Talento Humano	0	0	0	0	0	0%
Gestión Autoevaluación	0	0	0	0	0	0%
Gestión Control Interno	3	0	0	0	3	100%
TOTAL	16	0	0	5	11	69%

El proceso de Docencia PES fue auditado en el mes de diciembre y la ejecución de su plan de mejoramiento se encuentra previsto para el primer trimestre de 2018.



CONCLUSIONES

Se evidenció que fue un proceso muy positivo el cual permitió tanto a auditores como a auditados presentar propuestas de mejoramiento en busca de la calidad en la ETITC.

Se evidenció que es necesario fortalecer los canales de comunicación interna.

Cada uno de los líderes de proceso debe comprometerse con la presentación y ejecución de los planes de mejoramiento frente a las no conformidades y recomendaciones generadas, con el ánimo de optimizar procesos que permitan la mejora continua.

Diciembre 10 de 2017