



Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central

## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: GCI-FO-05

VERSIÓN: 5

VIGENCIA: ABRIL 11 DE 2016

PÁGINA: 1 de 23

PROCESO AUDITADO	FECHA DE INICIO	HORA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	HORA DE TERMINACIÓN
Proceso Misional 'Extensión y Proyección Social'	23 mayo 2017	4:00 p.m.	26 mayo 2017	4:00 p.m.
<b>OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:</b>	Indagar y establecer con certeza si el Centro de Extensión y Proyección Social - CEPS, midió o no midió la satisfacción que obtuvieron los clientes (estudiantes) que efectivamente accedieron a los servicios académicos proporcionados por la ETITC en el segundo semestre de 2016.			
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO AUDITADO:</b>	<b>MANUEL CANCELADO JIMÉNEZ</b> Vicerrector de Investigación, Extensión y Transferencia			
<b>EQUIPO AUDITOR:</b>	<b>FUNCIONARIAS ENTREVISTADAS:</b>			
<b>LUIS EDUARDO YUNQUE MATAMOROS</b> – Jefe del Área de Control Interno (e). <b>YURI ACUÑA AMAYA</b> – Profesional de apoyo a la gestión, Área de Control Interno.	<b>NOHEMY GUZMÁN GALVIS</b> , Coordinadora del Centro de Extensión y Proyección Social CEPS; <b>ANDREA MORENO ORTEGA</b> , Auxiliar del CEPS y <b>CAROLINA GARCÍA RUIZ</b> , Profesional Especializado Centro de Lenguas.			
<b>ALCANCE DE LA AUDITORÍA:</b>				
Desde el acceso a la información y documentación proporcionadas por la Coordinadora del CEPS, realizando el estudio y análisis correspondientes que conduzcan a determinar con certeza si dicha Dependencia midió o no la satisfacción del cliente (estudiante) correspondiente al periodo del segundo semestre de 2016; hasta llegar a elaborar el Informe Final que contenga los resultados de la Auditoría como las Conclusiones, los Hallazgos -si los hubiere- y las Recomendaciones que se consideren pertinentes, el cual, una vez concertado con la responsable de atender el ejercicio auditor y firmado por las partes, se remitirá por vía electrónica al Representante Legal de la ETITC y a los integrantes del Comité de Coordinación de Control Interno, para su conocimiento y pertinencia.				
<b>CRITERIOS DE LA AUDITORÍA:</b>				
Se aplicaron como Criterios las siguientes Normas que representan el 'Deber ser' del Proceso Misional Extensión y Proyección Social, en cuanto a su obligación concreta de medir periódicamente el nivel de satisfacción que se le está proporcionando a los clientes (estudiantes) que hacen uso de la oferta académica del CEPS: 1) Ley 30 de 1992 (Ley de Educación Superior), especialmente el Artículo 120. 2) NTCGP 1000-2009, específicamente los Numerales 3.51 y 8.2.1 referentes a la Satisfacción del Cliente.				



Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central

## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: GCI-FO-05

VERSIÓN: 5

VIGENCIA: ABRIL 11 DE 2016

PÁGINA: 2 de 23

### NORMATIVIDAD APLICABLE O DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Ley 87 de 1993; Artículo 17 del Decreto 648 de 2017, modificatorio del Artículo 2.2.21.5.3 del Decreto Único Reglamentario 1083 de 2015; Guía de Auditoría para Entidades Públicas (DAFP Versión 2 - Octubre de 2015); Manual Técnico del MECI 2014, Numeral 2.2.; Artículo 120 de la Ley 30 de 1992; y Numerales 3.51 y 8.2.1 de la Norma NTCGP 1000-2009.

### FORTALEZAS:

El Equipo Auditor destaca las siguientes fortalezas que se observaron:

- Excelente disposición, colaboración, amabilidad y actitud receptiva de parte de las funcionarias del Centro de Extensión y Proyección Social CEPS, al comprender que los Auditores Internos somos parte de la ETITC y, por lo tanto, sus compañeros de trabajo. Que nuestro papel no es criticar ni descalificar la labor que ellas desempeñan, sino realizar a su Proceso Misional el aporte de valor que le compete al Área de Control Interno a través de la ejecución de la Auditoría, haciendo respetuosamente las advertencias y recomendaciones pertinentes y formulando los hallazgos, cuando los hubiere.
- La información y documentación que se requirió como evidencias, fue suministrada con oportunidad y sin inconvenientes y reposa organizada en la oficina del CEPS en carpetas que se tienen muy a la mano.

### METODOLOGÍA UTILIZADA:

Para acceder a la información y documentación indispensables que permitieran alcanzar el Objetivo propuesto en esta Auditoría, se diseñaron varias Preguntas dirigidas a la Coordinadora del CEPS que se plasmaron en el instrumento de trabajo denominado 'Lista de Verificación'.

Una vez recibidas las Respuestas que proporcionó la funcionaria, el Equipo Auditor se trasladó a la oficina del CEPS en donde se sostuvieron entrevistas directas con las tres servidoras encargadas de atender el ejercicio auditor, procediendo a constatar la veracidad y confiabilidad de tales Respuestas mediante la solicitud, revisión, análisis e interpretación de las evidencias pertinentes aportadas (registros documentales). Luego, se obtuvieron las Conclusiones del caso, se plantearon las Recomendaciones que se consideraron apropiadas y finalmente se elaboró el Informe Preliminar que recogió todo el resultado de la Auditoría, el cual, después de socializado y concertado con la Coordinadora del CEPS y el Vicerrector de Investigación, Extensión y Transferencia, se constituyó en el Informe Final que se imprimió y se formalizó con las firmas correspondientes.

### 1. INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN QUE SE SOLICITÓ

A través de correo electrónico del 23 de mayo de 2017 a las 9:42 p.m., el Auditor Interno Yuri Acuña Amaya remitió a la Coordinadora del CEPS Nohemy Guzmán Galvis la Lista de Verificación con las seis (6) Preguntas para que las respondiera y las hiciera llegar al Área de Control Interno de Gestión dentro del plazo establecido en el Plan de Auditoría previamente socializado.



Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central

## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: GCI-FO-05

VERSIÓN: 5

VIGENCIA: ABRIL 11 DE 2016

PÁGINA: 3 de 23

El siguiente pantallazo constituye prueba de dicho correo electrónico:

### Elementos enviados

Filtrar ▾

Siguiente: No hay eventos para los próximos dos días

Centro Extension y Proyeccion... 23/05/2017

Remito Lista de Verificación para Auditoría a: 23/05/2017

Bogotá D.C., 23 de mayo de 2017 Doctora NOHEM...

Control Interno 23/05/2017

Remito Lista de Verificación para Auditoría a: 23/05/2017

Doctor Yunque, buenas noches. Cumpiendo con mi...

Control Interno 23/05/2017

Remito Plan de Auditoría para el Proceso Exts 23/05/2017

Buenas tardes doctor Yunque. Dando cumplimiento...

Control Interno 23/05/2017

Remito Informe Preliminar de Auditoría Adqu 23/05/2017

Doctor Yunque, buenos días. Le remito el Informe P...

marie.alonso@etecsa.cu 22/05/2017

Gracias por su publicación en internet 22/05/2017

Bogotá, Colombia - 22 de mayo de 2017 Señora A...

Control Interno 16/05/2017

Remito Soportes de Auditoría al Proceso Adq 16/05/2017

Buenos días doctor Yunque. Para su conocimiento y...

Doctor Yunque, buenas noches. Cumpiendo con mi...

Control Interno 23/05/2017

Remito Plan de Auditoría para el Proceso Exts 23/05/2017

Buenas tardes doctor Yunque. Dando cumplimiento...

Control Interno 23/05/2017

Remito Informe Preliminar de Auditoría Adqu 23/05/2017

Doctor Yunque, buenos días. Le remito el Informe P...

marie.alonso@etecsa.cu 22/05/2017

Gracias por su publicación en internet 22/05/2017

Bogotá, Colombia - 22 de mayo de 2017 Señora A...

### Remito Lista de Verificación para Auditoría a Extensión 2017

01 ▾



Yuri Acuña Amaya

mar 23/05, 9:42 p.m.

Centro Extension y Proyeccion Social; Vicerectoría Investigación; Control Interno ▾

Responder a todos ▾

Marcar para seguimiento. Iniciar el martes, 23 de mayo de 2017. Finalizar el martes, 23 de mayo de 2017.



Lista de Verificación par...  
iteduco-my.sharepoint.com

Bogotá D.C., 23 de mayo de 2017

Doctora

**NOHEMY GUZMÁN GALVIS**

Coordinadora del Centro de Extensión y Proyección Social - CEPS

Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central - ETITC

Ciudad.

En el marco de la **Auditoría al Proceso Misional Extensión y Proyección Social** que se inició hoy 23 de mayo, y en cumplimiento de lo planeado para dicho ejercicio auditor; en archivo adjunto le estamos remitiendo la **Lista de Verificación** con las Preguntas pertinentes, para que por favor las responda conforme allí se indica y las haga llegar a esta dependencia de Control en el tiempo establecido.

Si se le llegare a presentar alguna dificultad con tales Preguntas, con todo gusto estamos prestos a brindarle el apoyo que requiera.

Muchas gracias.

Cordialmente,

**Yuri Acuña Amaya**

Profesional de apoyo a la gestión

**ÁREA DE CONTROL INTERNO**

Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Teléfono: 3443000 Extensión 296

Bogotá D.C. - Colombia



Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central

## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: GCI-FO-05

VERSIÓN: 5

VIGENCIA: ABRIL 11 DE 2016

PÁGINA: 4 de 23

### 2. INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN PROPORCIONADAS

El 25 de mayo de 2017 la Coordinadora del CEPS entregó en físico al Equipo Auditor la Lista de Verificación con las Respuestas a las Preguntas planteadas. A continuación se inserta dicho documento.

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central</p>	<p><u>LISTA DE VERIFICACIÓN</u></p>	<p>CODIGO: GCI-FO-04 VERSIÓN: 3 VIGENCIA: ENERO DE 2016 PÁGINA: 1 de 1</p>
--	-------------------------------------	--

**Auditoría:** PROCESO MISIONAL 'EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL'

**OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:** Indagar y establecer con certeza si el Centro de Extensión y Proyección Social - CEPS, midió o no midió la satisfacción que obtuvieron los clientes (estudiantes) que efectivamente accedieron a los servicios académicos proporcionados por la ETITC en el segundo semestre de 2016.

**Fecha de la Auditoría:** Del 23 al 26 de mayo de 2017

**Auditor Líder:** Luis Eduardo Yunque Matamoros – Jefe del Área de Control Interno (e)

**Auditor acompañante:** Yuri Acuña Amaya – Profesional de apoyo a la gestión, Área de Control Interno

PERSONAS ENTREVISTADAS	PROCESO / PROCEDIMIENTO	CARGO
Nohemy Guzmán Galvis	Extensión y Proyección Social	Coordinadora del CEPS

ITEM	PREGUNTA / REGISTRO	Cumple		HALLAZGOS DE AUDITORÍA
		Si	No	
	El Área de Control Interno de Gestión, respetuosamente solicita a la Coordinadora del Centro de Extensión y Proyección Social – CEPS que registre en esta 'Lista de Verificación' las respuestas a las preguntas que a continuación se plantean, firme el documento, lo escanee y lo remita al Correo Institucional <a href="mailto:controlinterno@itc.edu.co">controlinterno@itc.edu.co</a> a más tardar el 25 de mayo de 2017 a las 12 m., conforme al Plan de Auditoría que se definió. – Muchas gracias -			
1	¿El CEPS ejecutó programas de capacitación (cursos, talleres, seminarios, diplomados u otros) durante el segundo semestre de 2016?  <u>RESPUESTA:</u> <u>El CEPS durante el segundo semestre de 2016, ejecutó 9 cursos, 3 diplomados y una asesoría</u>	SI		



Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central

## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: GCI-FO-05

VERSIÓN: 5

VIGENCIA: ABRIL 11 DE 2016

PÁGINA: 5 de 23



Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central

### LISTA DE VERIFICACIÓN

CODIGO: GCI-FO-04

VERSIÓN: 3

VIGENCIA: ENERO DE 2015

PÁGINA: 2 de 1

<p>2</p>	<p>Si su respuesta es afirmativa, informe detalladamente cuántos cursos, talleres, seminarios, diplomados, etc. se dictaron en el segundo semestre de 2016 y cuántos estudiantes se beneficiaron con los mismos.</p> <p><b>RESPUESTA:</b></p> <p>A continuación, se detallan los cursos, diplomados y asesorías que se ejecutaron en el segundo semestre de 2016, para un total de <u>251</u> estudiantes beneficiados, así:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Dos Diplomados en transformación de materiales = <u>4</u> estudiantes</li> <li>2.- Diplomado en Hidráulica = <u>2</u> estudiantes</li> <li>3.- Curso de Soldadura = <u>10</u> estudiantes</li> <li>4.- Tres cursos de pre ingeniero = <u>89</u> estudiantes</li> <li>5.- Curso Indumil = <u>75</u> estudiantes</li> <li>6.- Asesoría Indumil = <u>5</u> personas</li> <li>7.- Inglés A1 = <u>16</u> estudiantes</li> <li>8.- Alemán A1 = <u>10</u> estudiantes</li> <li>9.- Portugués = <u>8</u> estudiantes</li> <li>10.- Coreano = <u>32</u> estudiantes</li> </ol>			
<p>3</p>	<p>¿Se realizó la medición de la satisfacción que la ETITC les proporcionó a los estudiantes que cursaron los diferentes programas ofertados?</p> <p><b>RESPUESTA:</b> <u>Si se hizo medición a través de la encuesta de evaluación docente a cada uno de los cursos ejecutados</u></p>	<p>SI</p>		
<p>4</p>	<p>Si su respuesta es negativa, explique ¿por qué no se realizó dicha medición?</p> <p><b>RESPUESTA:</b></p>			
	<p>Si su respuesta es positiva, suministre al Equipo Auditor en medio físico o</p>			



Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central

## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: GCI-FO-05

VERSIÓN: 5

VIGENCIA: ABRIL 11 DE 2016

PÁGINA: 6 de 23



Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central

### LISTA DE VERIFICACIÓN

CODIGO: GCI-FO-04

VERSIÓN: 3

VIGENCIA: ENERO DE 2015

PÁGINA: 3 de 1

<p>5</p>	<p>electrónico los documentos oficiales (evidencias) que demuestran que efectivamente la ETITC midió la satisfacción de los estudiantes.</p> <p><b>RESPUESTA:</b> <u>Los resultados de la evaluación se encuentran en cada una de las carpetas del curso y están a disposición para consulta.</u></p>	<p>SI</p>	
<p>6</p>	<p>Si se realizó la medición de la satisfacción del cliente, informe si los resultados de tal medición se dieron a conocer oportunamente a las partes interesadas (Estudiantes – Alta Dirección de la ETITC – Comunidad Educativa) y en cuáles medios institucionales de comunicación se encuentran publicados dichos resultados.</p> <p><b>RESPUESTA:</b></p> <p>La medición que se hizo a cada uno de los cursos y diplomados ejecutados durante el segundo semestre de 2016, <u>sus resultados se dieron a conocer a los docentes del área. Igualmente, en cada una de las clausuras de los cursos a la medida (empresas) se dio a conocer.</u></p> <p><u>En el Informe de gestión se dio a conocer a la alta dirección los resultados de las encuestas de satisfacción.</u></p> <p><u>En cuanto a los medios de comunicación, sólo se haría a través del informe de gestión.</u></p>		<p>R/Yuri Acuña Amaya Área de Control Int. 25 mayo 2017. Hora: 1 p.m. YAC</p>

Firma del Auditor Líder:

*L. Echibizze*

Firma del Auditado:

*Andrés Acuña*



Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central

## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: GCI-FO-05

VERSIÓN: 5

VIGENCIA: ABRIL 11 DE 2016

PÁGINA: 7 de 23

### 3. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN PROPORCIONADAS

La información clave se capturó a través de las Respuestas que proporcionó la Coordinadora del CEPS en la Lista de Verificación y la constatación de la veracidad y confiabilidad de dichas Respuestas se realizó directamente en terreno (Oficina del CEPS) mediante entrevistas con las funcionarias que atendieron la Auditoría, quienes aportaron las evidencias (registros documentales tanto en medio físico como electrónico) que permitieron establecer con certeza si se midió la satisfacción que obtuvieron los clientes (estudiantes) que accedieron a los servicios académicos brindados por la ETITC en el segundo semestre de 2016.

Así las cosas, la labor de análisis e interpretación se dividió en dos partes: Primero se analizaron las Respuestas suministradas en el instrumento de captura y luego se revisaron, analizaron e interpretaron los registros documentales que fueron puestos a disposición del Equipo Auditor, como soportes de la veracidad y confiabilidad de tales Respuestas.

#### 3.1. Respuestas proporcionadas por la Coordinadora del CEPS.

Habiendo respondido a la **Pregunta 3** que *"sí se hizo medición a través de la encuesta de evaluación docente a cada uno de los cursos ejecutados"*, se procedió a solicitar los documentos que comprueban dicha afirmación. El Equipo Auditor deja sentado que se tuvieron a la vista todos los documentos soportes que confirman que el CEPS sí midió la satisfacción del cliente (estudiante) para los diferentes Programas de Capacitación que se ejecutaron durante el segundo semestre de 2016 y que aparecen relacionados en la **Respuesta a la Pregunta 2.**, habiendo sido revisados y valorados uno por uno en las respectivas Carpetas donde reposan. Dichos documentos figuran identificados como 'Encuesta de Evaluación Docente', 'Informe Estadísticas' e 'Informe Consolidado', siendo éste último el que contiene de manera resumida todos los aspectos relevantes del servicio académico prestado. A estos registros documentales se hará referencia detallada en el Numeral 3.2., aplicando el criterio auditor de **muestra selectiva**.

#### 3.2. Documentos suministrados por las funcionarias del CEPS.

En razón a la economía procesal y para evitar que el presente Informe resulte muy voluminoso, se insertarán a manera de muestra algunos documentos que al final conducirán a concluir si se midió o no la satisfacción del cliente (estudiante) como lo exige la normatividad vigente. De todas las Encuestas de Evaluación que diligenciaron los estudiantes de los cursos seleccionados, se incluirá en el cuerpo de este documento solamente una de cada caso.

A continuación, se analizan e interpretan los documentos soportes de los servicios académicos desarrollados en el segundo semestre de 2016 que fueron seleccionados:

- Curso Pre Ingeniero – Grupo A



Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central

## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: GCI-FO-05

VERSIÓN: 5

VIGENCIA: ABRIL 11 DE 2016

PÁGINA: 8 de 23



ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL  
Establecimiento Público de Educación Superior

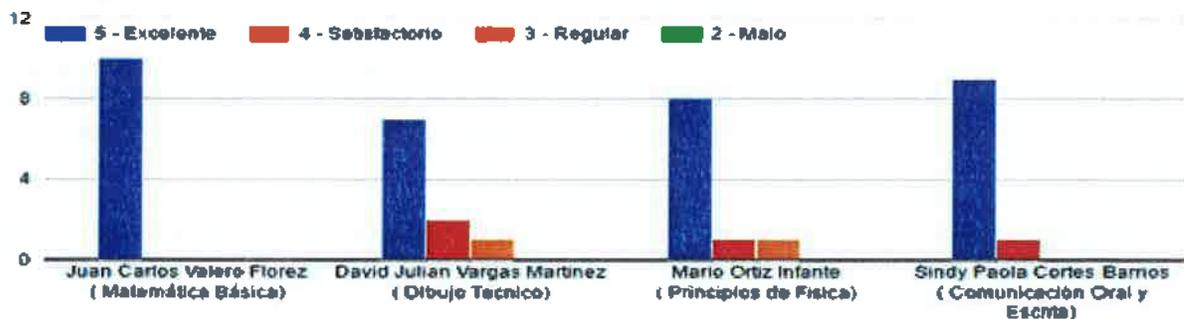
### Evaluación Docente Pre ingeniero II - 2016

#### Grupo A

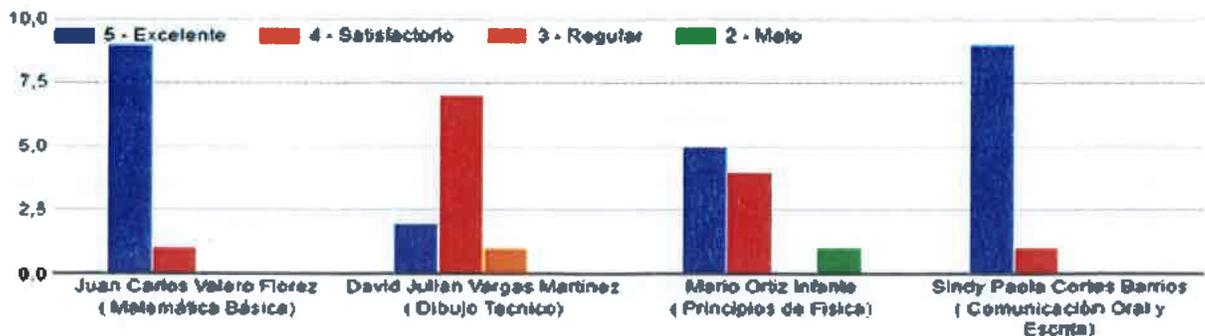
A continuación, se evidencian los resultados de la evaluación docente realizada a los estudiantes de pre ingeniero Segundo semestre de 2016, de los cuales 10 Estudiantes de inicialmente 18 Matriculados contestaron:

PREGUNTAS      RESPUESTAS      10

#### ① Conocimiento y dominio del tema del docente

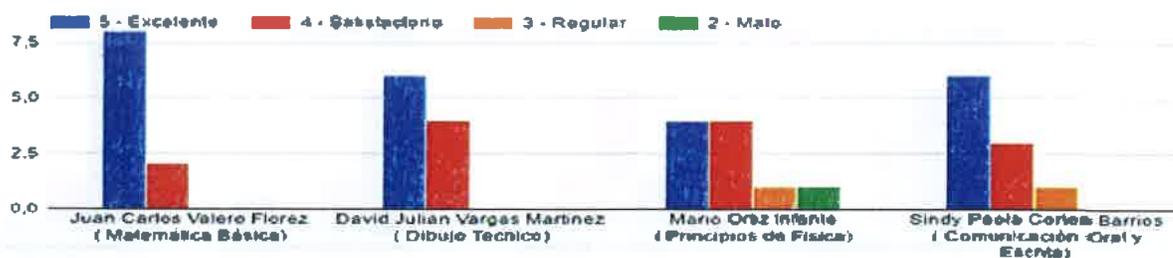


#### ② Habilidad del docente para comunicarse y transmitir ideas.

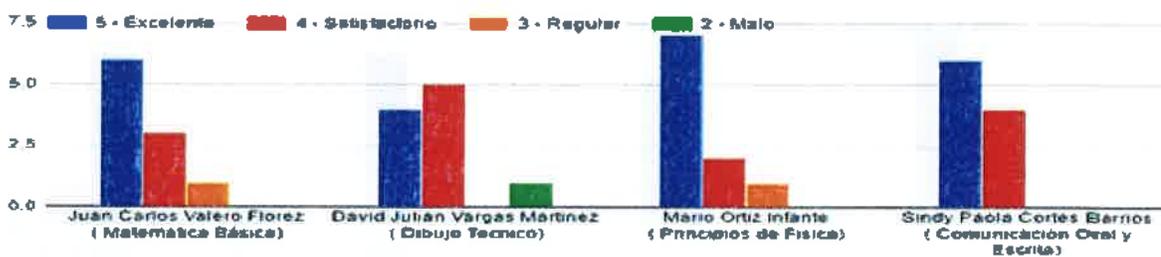




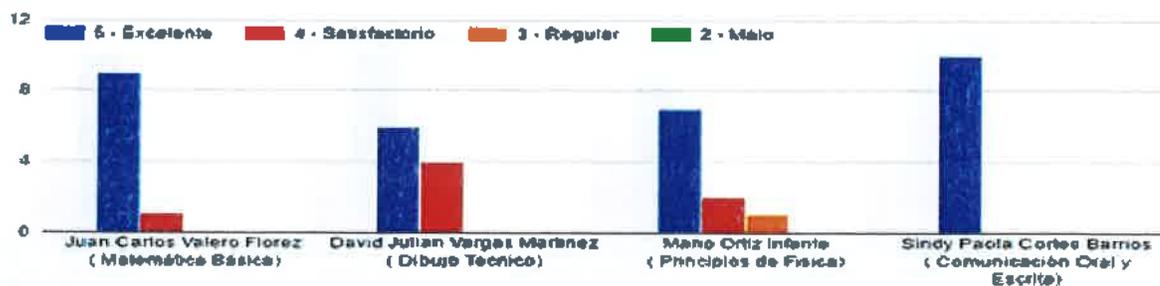
### ③ Habilidad del docente para orientar la realización de los talleres.



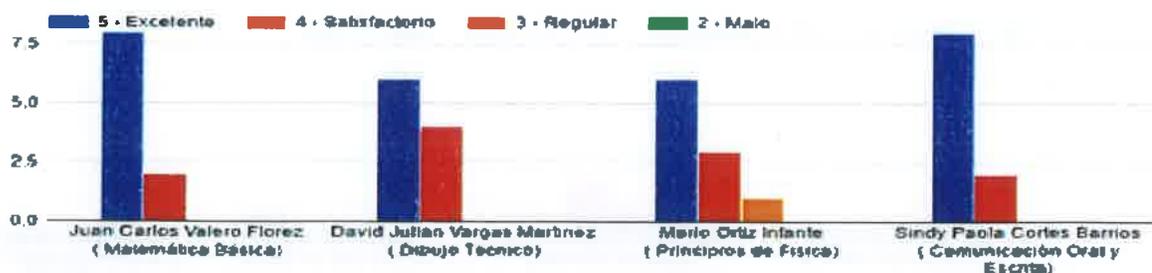
### ④ Uso de las ayudas educativas del docente.



### ⑤ Puntualidad y presentación personal del docente.

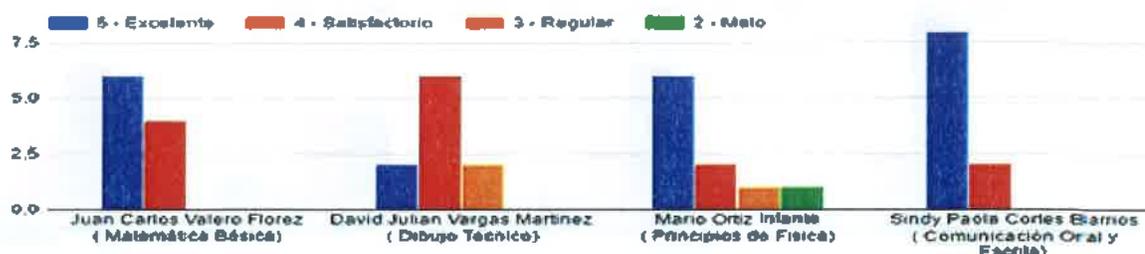


### ⑥ Cumplimiento del programa propuesto por el docente.

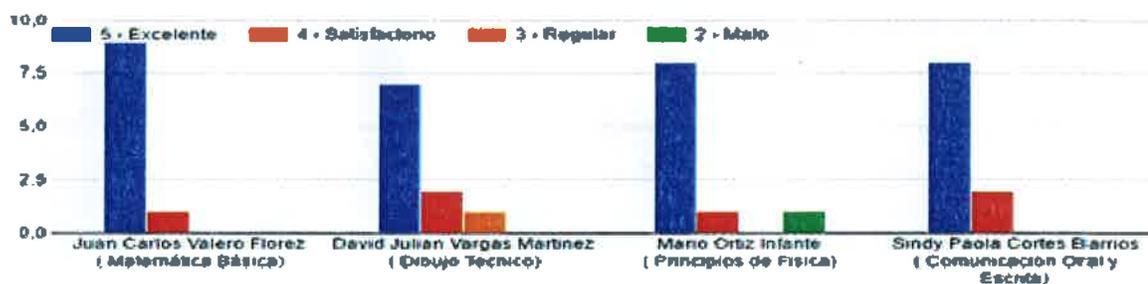




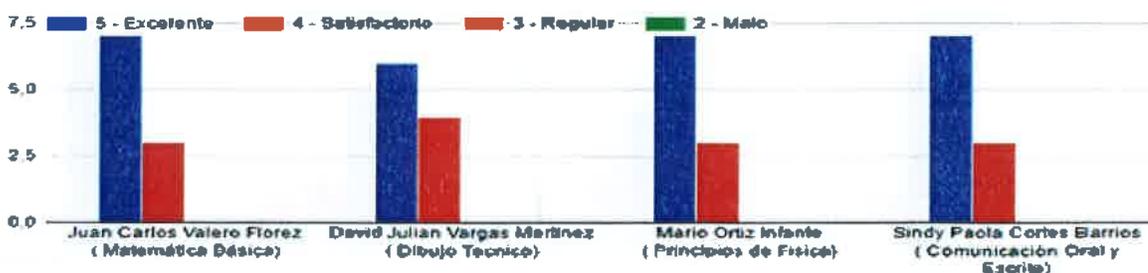
## 7 La metodología usada por el docente fue:



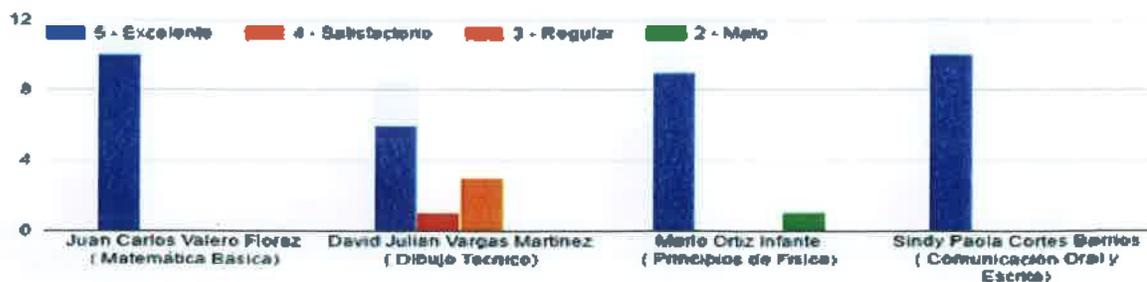
## 8 Contribución del curso para su desarrollo personal y/o profesional



## 9 Considera usted que el salón y equipos donde se realizó el curso fue:



## 10 La atención e información recibida del curso fue:





Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central

## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: GCI-FO-05

VERSIÓN: 5

VIGENCIA: ABRIL 11 DE 2016

PÁGINA: 11 de 23

### 11 ¿Que aspectos mejoraría para el curso?

10 respuestas

Ninguno

Ninguno

Ojalá un poco más de tiempo de curso

Menos tareas y más talleres en clase para que sean corregidos y asesorados por el docente.

No tengo aportes a que aspectos mejorar, me pareció un buen curso, productivo y que contribuye a la realización de nuestro proyecto de vida.

nada

el cumplimiento con respecto a las actividades de orientación profesional

Mas tiempo para poder adquirir mas conocimientos

ayudas didacticas

Entrega de resultados psicológicos.

### 12 Sugerencias y/o recomendaciones

10 respuestas

Ninguno

Mejor comunicación entre las dependencias en cuanto a base de datos

Preguntar a los estudiantes anónimamente o realizar un examen de carácter anónimo igualmente después de cada tema visto para saber si realmente le están entendiendo al docente, ya que si la mayoría del grupo muestra dificultades, claramente el profesor es quien está fallando y no los estudiantes pues no se está dando a entender; por lo que no debería seguir con los demás temas a ver y volver a explicar los que no quedaron claros.

Continuar con estos procesos, ya que es una buena oportunidad que se nos brinda a los estudiantes que quieren seguir una vida universitaria.

Es super completo cargado de conocimiento estoy muy contento

mas tiempo

ninguna

Que las clases sean mas participativas

excelente la exigencia

Más contacto con los talleres de mecánica, soldadura, fundición etc.



- ✓ Se evidencia que los cuatro (4) docentes que impartieron la capacitación en el Curso Pre Ingeniero Grupo A, fueron evaluados por 10 de los estudiantes en cuanto a su desempeño laboral. Igualmente, evaluaron otros aspectos como las características de la infraestructura física y de los elementos y herramientas tecnológicas que la ETITC puso a su disposición.
- ✓ Se evidencia también que las Preguntas planteadas para recolectar la información, son apropiadas y pertinentes, puesto que permiten captar la percepción que tiene el estudiante del desempeño de sus profesores y de las condiciones físicas y tecnológicas que la Entidad dispuso para la ejecución del programa académico. Con las dos últimas preguntas se le da la oportunidad al estudiante de hacer sugerencias y/o recomendaciones para mejorar el desarrollo del curso.
- ✓ De las cuatro (4) opciones que se le dan al estudiante para evaluar los distintos aspectos (Malo – Regular – Satisfactorio – Excelente), se observa que la mayor tendencia se concentra en las calificaciones 'Satisfactorio' y 'Excelente', lo cual habla muy bien de los docentes evaluados y de la institución.

Complementa la medición de la satisfacción del cliente que se realizó al Curso Pre Ingeniero, el siguiente documento que expresa en términos porcentuales los resultados de la evaluación.

## CONSOLIDADO DE LA EVALUACIÓN DOCENTE CURSO PREINGENIERO 2016-II

### GRUPO A

#### RESULTADOS INDIVIDUALES

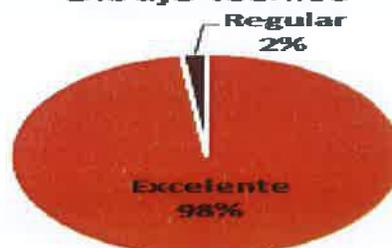
**Juan Carlos Valero Flórez**  
Matemáticas Básicas



■ Excelente ■ Bueno ■ Medio ■ Regular ■ Deficiente

#### RESULTADOS INDIVIDUALES

**David Julián Vargas Martínez**  
Dibujo Técnico



■ Excelente ■ Bueno ■ Medio ■ Regular ■ Deficiente



Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central

## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: GCI-FO-05

VERSIÓN: 5

VIGENCIA: ABRIL 11 DE 2016

PÁGINA: 13 de 23

### RESULTADOS INDIVIDUALES

**Mario Ortiz Infante**  
Principios de Física



■ Excelente ■ Bueno ■ Medio ■ Regular ■ Deficiente

### RESULTADOS INDIVIDUALES

**Sindy Paola Cortés Barrios**  
COE



■ Excelente ■ Bueno ■ Medio ■ Regular ■ Deficiente

#### ➤ Asesoría a Indumil en el Decreto 1072 de 2015

Se insertan aquí los registros documentales que comprueban que los beneficiarios de la asesoría que brindó el CEPS de la ETITC a un grupo de trabajadores de la Industria Militar Colombiana – Indumil, efectivamente evaluaron el desarrollo de dicho servicio académico.



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

VBI LABOR, ISI VIRTUS

Vicerrectoría de Investigación, Extensión y Transferencia  
Centro de Extensión y Proyección Social

### EVALUACIÓN DOCENTE

Esta evaluación tiene como objetivo medir las fortalezas y oportunidades de mejoramiento del servicio de capacitación de tal forma que basados en sus apreciaciones podamos optimizarlo.

Por lo tanto agradecemos su contribución diligenciando el siguiente cuestionario con objetividad e imparcialidad.

La información recolectada solo será utilizada para fines académicos, manteniendo la confidencialidad de los datos suministrados. Agradecemos su atención y colaboración.

Colaboración

Curso / Seminario \*

Responsabilidad Social Decreto 1072 / 2015

Apellidos y nombres del participante \*

Favor diligenciar los datos completos tal como aparece en su documento de identificación

FIDELNO SANTANIBES BOLAIV JAMILTON

Correo electrónico \*

vmoreno@indumil.gov.co



Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central

## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: GCI-FO-05

VERSIÓN: 5

VIGENCIA: ABRIL 11 DE 2016

PÁGINA: 14 de 23

**1** Conocimiento y dominio del tema \*

	5 - Excelente	4 - <u>Satisfactorio</u>	3 - Regular	2 - Malo
Sobre el Docente	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**2** Habilidad para comunicarse y transmitir ideas \*

	5 - <u>Excelente</u>	4 - Satisfactorio	3 - Regular	2 - Malo
Sobre el Docente	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**3** Habilidad para orientar la realización de los talleres \*

	5 - <u>Excelente</u>	4 - Satisfactorio	3 - Regular	2 - Malo
Sobre el Docente	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**4** Utilización de las ayudas educativas \*

	5 - Excelente	4 - Satisfactorio	3 - <u>Regular</u>	2 - Malo
Sobre el docente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

**5** Puntualidad y presentación personal \*

	5 - <u>Excelente</u>	4 - Satisfactorio	3 - Regular	2 - Malo
Sobre el Docente	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**6** Cumplimiento del programa propuesto \*

	5 - Excelente	4 - <u>Satisfactorio</u>	3 - Regular	2 - Malo
Programa Propuesto	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**7** La metodología por el docente fue: \*

	5 - Excelente	4 - <u>Satisfactorio</u>	3 - Regular	2 - Malo
Metodología	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**8** Contribución del curso para su desarrollo personal y/o profesional \*

	5 - Excelente	4 - <u>Satisfactorio</u>	3 - Regular	2 - Malo
Contribución	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**9** Considera usted que el salón y equipos donde se realizó el curso fue: \*

Excelente  Satisfactorio  Regular  Malo

**10** La atención e información recibida del curso fue: \*

Excelente  Satisfactorio  Regular  Malo



Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central

## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: GCI-FO-05

VERSIÓN: 5

VIGENCIA: ABRIL 11 DE 2016

PÁGINA: 15 de 23

11 ¿Que aspectos mejoraría para el curso? \*

El ejercicio fue más una exámen, no un curso

12 Sugerencias y/o recomendaciones \*

Esperamos haber cumplido sus expectativas y deseándoles éxitos en su proyecto de vida



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central  
Establecimiento Público de Educación Superior

INFORME ESTADÍSTICAS

EVALUACION DOCENTE INDUMIL

### ASESORIA DECRETO 1072



DOCENTE ENCARGADO: CARLO ALVAREZ S.



Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central

## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: GCI-FO-05

VERSIÓN: 5

VIGENCIA: ABRIL 11 DE 2016

PÀGINA: 16 de 23

ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL  
Vicerrectoría de Investigación Extensión y Transferencia

**INFORME CONSOLIDADO ASESORIA IMPLEMENTACIÓN DECRETO 1072 INDUMIL 2016**  
**CENTRO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL**

FECHA: diciembre 2016

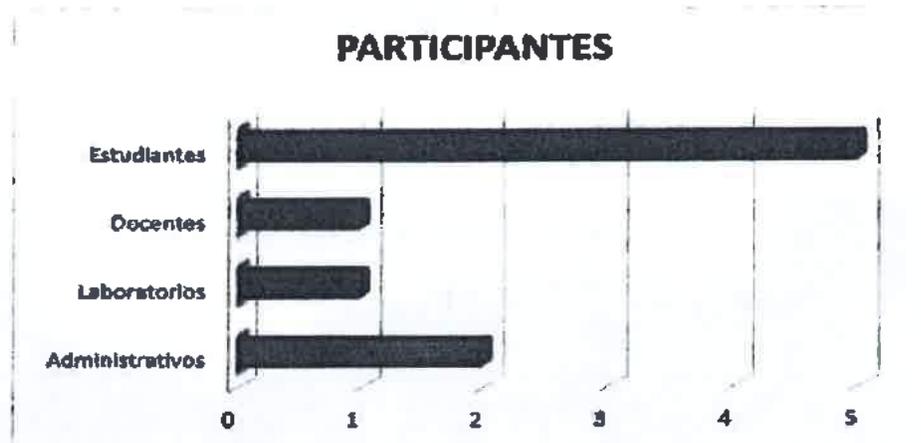
PRESENDO POR: Centro de Extensión y Proyección Social

### INTRODUCCIÓN:

El Centro de Extensión y Proyección Social de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, desarrollo una Asesoría en la implementación del decreto 1072 en las Instalaciones administrativas de Indumil (CAN) el cual consta de 16 horas presenciales.

#### 1. PARTICIPANTES

- 5 Participantes empleados de la fábrica Indumil
- 1 Docente profesional contratado
- 2 Administrativos y personal de apoyo
- 1 Auxiliar de taller y laboratorista



Total, de participantes: 9 personas

#### 2. AGENDA

- Proceso de matrículas: Pago asesoría una vez finalizada con previo envío de documentos.
- Inducción: - Lugar: Instalaciones administrativas (CAN) Indumil



Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central

## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: GCI-FO-05

VERSIÓN: 5

VIGENCIA: ABRIL 11 DE 2016

PÁGINA: 17 de 23

### ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL Vicerrectoría de Investigación Extensión y Transferencia

- Inicio de clases: 23 de noviembre de 2016
- Horarios: sábados de 7 am – 1 pm
- Cierre de semestre académico: 30 de noviembre de 2016
- Entrega de certificados a los estudiantes

#### 3. ACTIVIDADES REALIZADAS:

- Una vez realizado el proceso de presentación del proyecto 6103, se elabora el cronograma a seguir, se realizan los listados, solicitud de salones de clase ante coordinador de talleres y laboratorios para las prácticas y los temas teóricos se desarrollan tanto en la fábrica de Indumil como la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central.
- Se elabora estudios previos y fichas técnicas para la contratación de los docentes profesionales.
- Se entrega a los docentes listas físicas y digital, al igual que materiales para trabajar (marcadores y borradores)
- Elaboración de lista para enviar a elaborar los correspondientes diplomas.
- Entrega de Diplomas a los estudiantes.

#### 4. EVALUACIÓN

Finalizando la asesoría, se solicitó a los estudiantes realizar la Evaluación Docente, cuyos resultados son:

Con un 85 % los estudiantes calificaron como excelente, 13% como Bueno y 2% como regular. Los estudiantes manifestaron los siguientes aspectos de mejora:

- Suministrar la información pertinente para soportar lo aprendido durante el desarrollo de la Asesoría.

#### ESTADOS FINANCIEROS.

ASESORIA IMPLEMENTACION DEL DECRETO 1072	<u>DOCENTE</u>	N° HORAS	VALOR HORA	TOTAL A PAGAR
		<u>Carlos Álvarez</u>	16	\$80.000
TOTAL CONTRATACIÓN DOCENTE				\$ 1.280.000,00
TOTAL INGRESO				\$ 3.000.000,00

Proyecto: Noheemy Guzmán Galvis  
Elaboro: Andrea Moreno



Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central

## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: GCI-FO-05

VERSIÓN: 5

VIGENCIA: ABRIL 11 DE 2016

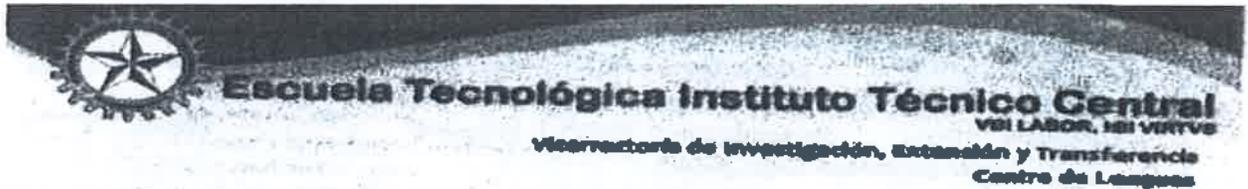
PÁGINA: 18 de 23

- ✓ Se evidencia que la información fue recolectada mediante las doce (12) Preguntas contenidas en el instrumento diseñado para tal fin, denominado 'Evaluación Docente'. Este instrumento le permite al estudiante evaluar los aspectos puestos a su consideración conforme a cuatro (4) posibilidades: - Malo – Regular – Satisfactorio – Excelente. Posteriormente, se aprecia que dicha información se expresa porcentualmente en un gráfico en el documento identificado como 'Informe Estadísticas – Evaluación Docente Indumil', que refleja la percepción de los estudiantes frente a los aspectos sometidos a evaluación, pero la escala de calificación no es la misma que se empleó en el instrumento de recolección, porque las opciones ahora son más (cinco -5-) y las denominaciones que se les dan son diferentes: - Deficiente – Regular – Medio - Bueno – Excelente. Para el Equipo Auditor este hecho constituye una **inconsistencia** que será tratada como una **Recomendación** en el aparte correspondiente del presente Informe.
- ✓ Finalmente, se evidencia un tercer documento denominado 'Informe consolidado asesoría implementación Decreto 1072 Indumil 2016' que condensa los tópicos más significativos de la asesoría ofrecida, incluyendo, obviamente, los resultados porcentuales que obtuvo el docente evaluado.

De esta forma queda comprobado que el CEPS sí midió la satisfacción del cliente (estudiante), en cuanto a la asesoría ofrecida a los funcionarios de Indumil.



> Curso Inglés 1 - Básico



## CENTRO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL ETIC

### EVALUACIÓN DOCENTE

Esta evaluación tiene como objetivo medir las fortalezas y oportunidades de mejoramiento del servicio de capacitación de tal forma que basados en sus apreciaciones podamos optimizarlo. Por lo tanto, agradecemos su contribución diligenciando el siguiente cuestionario con objetividad e imparcialidad.

La información recolectada solo será utilizada para fines académicos, manteniendo la confidencialidad de los datos suministrados.

1. Curso: Inglés Básico Docente: Xari Senin  
 2. Nombres y apellidos: Julia Cesar Galcano  
 3. Correo electrónico: cesar.mallo@hpi.merit.edu.ec

4. **Conocimiento y dominio del tema del docente**

Excelente  Satisfactorio  Regular  Malo

5. **Habilidad para comunicarse y transmitir ideas**

Excelente  Satisfactorio  Regular  Malo

6. **Habilidad para orientar la realización de las clases**

Excelente  Satisfactorio  Regular  Malo

7. **Utilización de las ayudas educativas**

Excelente  Satisfactorio  Regular  Malo

8. **Puntualidad y presentación personal**

Excelente  Satisfactorio  Regular  Malo

9. **Cumplimiento del programa propuesto**

Excelente  Satisfactorio  Regular  Malo

10. **La metodología del docente fue:**

Excelente  Satisfactorio  Regular  Malo

11. **Contribución del curso para su desarrollo personal y/o profesional**

Excelente  Satisfactorio  Regular  Malo



Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central

## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: GCI-FO-05

VERSIÓN: 5

VIGENCIA: ABRIL 11 DE 2016

PÁGINA: 20 de 23



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Vicerrectoría de Investigación, Extensión y Transparencia  
Centro de Lengua

12. Considera usted que el salón y equipos usados para el curso fueron:
- Excelente  Satisfactorio  Regular  Malo
13. La atención e información recibida del curso fue:
- Excelente  Satisfactorio  Regular  Malo
14. ¿Qué aspectos mejoraría?

que fuera más corto

15. Sugencias y/o recomendaciones

Muchas gracias por su colaboración.



ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL  
Establecimiento Público de Educación Superior

### Encuesta de Satisfacción del Curso

1. ¿Este curso ha tenido un impacto significativo en tu desarrollo bilingüe? ¿Cuál?
- mejora de vocabulario
2. ¿Los temas vistos han cumplido con tus expectativas?
- Si
3. ¿Has evidenciado progreso en tu desempeño en segunda lengua? ¿Cómo?
- Aumento en la comprensión de lectura y escucha
4. ¿Consideras que el curso te servirá en el nivel profesional, laboral y personal?
- Si es muy necesario
5. ¿Se han utilizado herramientas (material, libros, actividades, videos, páginas web, conversación) suficientes?
- Si
6. ¿Cómo consideras la metodología y uso de recursos por parte del docente?
- Efectivas
7. ¿Cambiarías algo para mejorar el curso? ¿Qué?
- Más audios

Fecha: 3/9/16

Curso: BASIC 1

Docente: Yuri Semán



Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central

## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: GCI-FO-05

VERSIÓN: 5

VIGENCIA: ABRIL 11 DE 2016

PÁGINA: 21 de 23

### EVALUACIÓN ENCUESTA DOCENTE 2016

<u>PROFESOR:</u>	<u>YURI SANIN</u>	<u>CURSO: INGLÉS PRINCIPIANTES</u>			
<u>N° DE ENCUESTAS:</u>	13				
<u>EXCELENTE</u>	<u>SATISFACTORIO</u>	<u>REGULAR</u>	<u>MALO</u>	<u>SIN CONTESTAR</u>	
<u>102</u>	<u>15</u>	0	0	<u>6</u>	
<u>TOTAL PREGUNTAS</u>	<u>130</u>				



- ✓ Mediante los tres documentos que se acaban de dar a conocer (Evaluación Docente, Encuesta de Satisfacción del Curso y Evaluación Encuesta Docente 2016) se evidencia una vez más que el CEPS sí efectuó la medición de la satisfacción para el **Curso Inglés 1 – Básico**.
- ✓ Es de resaltar que, a diferencia de los dos casos anteriormente abordados, en éste se identificó de manera mucho más apropiada y precisa al instrumento de recolección de la información, al denominarlo "**Encuesta de Satisfacción del Curso**". El Equipo Auditor considera que debido a que lo que se busca con esta Auditoría es comprobar que sí se midió el grado de **satisfacción** de los clientes; éste nombre dado al instrumento, al involucrar explícitamente el término satisfacción, es más adecuado, acertado y representativo de lo que se necesita reflejar.

### CONCLUSIONES:

- 1) Después de analizar e interpretar todo el acervo documental que se tuvo a la vista (evidencias), el Equipo Auditor estableció con toda certeza que el Centro de Extensión y Proyección Social - CEPS sí midió la **satisfacción de los clientes (estudiantes)** que efectivamente accedieron a los servicios académicos proporcionados por la ETITC durante el segundo semestre de 2016.
- 2) Se evidenció que la 'Encuesta de Evaluación' que se viene aplicando, por la forma como está diseñada, se enfoca fundamentalmente en captar la percepción del cliente respecto al desempeño del docente que desarrolla el programa académico. En esta herramienta poco se consulta en cuanto a otros aspectos que hacen parte del entorno educativo que rodea al estudiante y que pueden resultar relevantes para él a la hora de expresar su grado de satisfacción o de insatisfacción frente a lo que se le ofrece.



Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central

## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: GCI-FO-05

VERSIÓN: 5

VIGENCIA: ABRIL 11 DE 2016

PÁGINA: 22 de 23

3) Se evidenció que mientras en la 'Encuesta de Evaluación' se utilizan 4 opciones para que el estudiante responda las preguntas formuladas (- Malo – Regular – Satisfactorio – Excelente), en el documento 'Informe Estadísticas' se emplean 5 opciones, siendo la mayoría de ellas diferentes en relación a las de la Encuesta (- Deficiente – Regular – Medio – Bueno – Excelente). Esta inconsistencia requiere ser abordada y subsanada lo más pronto posible.

4) Se observó que algunas Encuestas de Evaluación no están identificadas en el encabezado con la razón social de la Entidad (Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central) ni con el logo de la misma. Por tratarse de un documento oficial, debe contener dicha información.

### RECOMENDACIONES (ASPECTOS POR MEJORAR):

1) Darle mayor difusión a los resultados que arroja la medición de la satisfacción del cliente (estudiante), empleando los diferentes canales de comunicación con que cuenta la ETITC (correos electrónicos, página web, carteleras, etc.) para que así les llegue oportunamente a todas las partes interesadas (estudiantes, profesores, directivos, ciudadanía en general como veedores naturales que son de la gestión que se adelanta en la Entidad –control social-). Esto en aplicación a los principios del derecho al acceso a la información pública y la transparencia en la gestión.

2) Unificar y armonizar en los instrumentos de recolección de información (Encuestas) y en los documentos que contienen los resultados de la medición de la satisfacción (Informe Estadísticas e Informe Consolidado), tanto la cantidad de opciones que se le dan al estudiante para evaluar los distintos aspectos, como el nombre que se le asigna a dichas opciones. Es decir, que si desde un comienzo se definen 4 opciones (por ejemplo: Insatisfecho – Medianamente satisfecho – Satisfecho – Muy satisfecho), esas mismas 4 se mantengan para todo el ejercicio de medición de la satisfacción y se utilicen en todos los documentos que se generen. De esta manera se evitará seguir incurriendo en la **inconsistencia** que se evidenció y resaltó en la **página 18** del presente Informe de Auditoría.

3) Precisar y unificar la denominación que se le debe dar al instrumento de recolección de la información (el título de la Encuesta), teniendo siempre en cuenta que de lo que se trata es de medir el grado de satisfacción que la Entidad le está proporcionando al cliente que hace uso de los servicios académicos prestados a través del CEPS. El Equipo Auditor, respetuosamente sugiere como una de tantas posibilidades, que se le podría llamar '**Encuesta de satisfacción de servicios prestados**'. Así mismo, valdría la pena repensar la denominación que se le viene dando a los criterios de evaluación (- Malo – Regular – Bueno – Excelente) por la posibilidad de llamarlos **1 – Insatisfecho, 2 – Medianamente satisfecho, 3 – Satisfecho, y 4 – Muy satisfecho**. Esto en consideración a que la esencia del ejercicio consiste en medir el grado de satisfacción del cliente (estudiante).

4) Revisar el diseño y la estructura de la 'Encuesta de Evaluación' pensando en la viabilidad y conveniencia de replantear algunas preguntas e incluir otras nuevas que proporcionen información valiosa que conduzcan a una medición de la satisfacción del cliente mucho más dicente, confiable y efectiva. Esto de ninguna manera significa que la medición que se viene haciendo sea incorrecta o equivocada, sino que el Equipo Auditor considera que en este momento existe una gran oportunidad para mejorar lo que se tiene, siempre apuntándole a ese horizonte que está trazado para la gestión administrativa pública, como lo es el **Mejoramiento Continuo**.



Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central

## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: GCI-FO-05

VERSIÓN: 5

VIGENCIA: ABRIL 11 DE 2016

PÁGINA: 23 de 23

5) Explorar la posibilidad de construir y aplicar uno o varios **Indicadores** que permitan medir y expresar de forma **más objetiva y efectiva** la satisfacción del cliente. Los Indicadores son las herramientas más apropiadas para medir la gestión, los resultados y los impactos de cualquier acción.

### HALLAZGOS O NO CONFORMIDADES:

(Incumplimiento de un requisito interno, normativo o de parte interesada)

### OBSERVACIONES:

No es necesario elaborar Plan de Mejoramiento porque no se formularon hallazgos. Sin embargo, el Equipo Auditor respetuosamente insiste en que se tengan en cuenta las **Recomendaciones** aquí planteadas, con miras a realizar los ajustes y precisiones que se requieren para mejorar la estructura y el contenido de los instrumentos que se vienen utilizando para medir el grado de satisfacción del cliente que accede a los servicios académicos ofertados por la ETITC a través del CEPS.

No.	NORMA	DESCRIPCIÓN	TIPO	
			MAYOR	MEJOR



FIRMA DEL AUDITOR LÍDER



RESPONSABLE DEL PROCESO AUDITADO

#### Nota 1: Definición de No Conformidad Mayor:

Incumplimiento de un requisito normativo, propio de la institución y/o legal, que vulnera o pone en serio riesgo la integridad del sistema de gestión. Puede corresponder a la o aplicación de una cláusula de una norma (requerida por la organización), el desarrollo de un proceso sin control, ausencia consistente de registros declarados por la organización o exigidos por la norma, o la repetición permanente y prolongada a través del tiempo de pequeños incumplimientos asociados a un mismo proceso o procedimiento.

**Ejemplos de no conformidad Menor:** No realización de las auditorías y Ausencia de un documento de procedimiento para el Control de Documentos.

#### Nota 2: Definición de No Conformidad Menor:

Desviación mínima en relación con requisitos normativos, propios de la organización y/o legales, estos incumplimientos, son esporádicos, dispersos y parciales y no afecta mayormente la eficiencia e integridad del sistema de gestión.

**Ejemplos de no conformidad Menor:** Ausencia de una firma en un registro de un conjunto de varios registros. Incumplimiento esporádico de una actividad dentro de un procedimiento o proceso.

#### Nota 3: Definición de Hallazgo:

El hallazgo de auditoría es un hecho relevante que se constituye en un resultado determinante en la evaluación de un asunto en particular, al **comparar la condición** [situación detectada- SER] con el criterio [deber ser]. Igualmente, es una situación determinada al aplicar pruebas de auditoría que se complementará estableciendo sus causas y efectos.

