

ESCUELA TECNOLOGÍA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
Establecimiento Público de Educación Superior

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN 2015

1. REVISIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA ETITC.

POLÍTICA DE CALIDAD

La Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, en cumplimiento de su misión y de acuerdo con los requisitos de ley y su normatividad interna, se compromete a ofrecer educación técnica, tecnológica y profesional de calidad, pertinencia y eficiencia, apoyada en el talento humano y en el mejoramiento continuo de sus procesos, para que el servicio educativo responda a las expectativas de los estudiantes y al desarrollo industrial del país.

OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Incrementar las actividades de formación en valores, vivenciando la práctica de los derechos humanos y deberes para lograr formación integral de calidad.
2. Incrementar el mejoramiento académico y comportamental de los estudiantes con el fin de afianzar competencias necesarias para ser más productivos y competitivos.
3. Desarrollar capacidades científicas, técnicas y tecnológicas que garanticen la formación de excelentes profesionales.
4. Lograr la acreditación de los programas académicos e institucional en alta calidad.
5. Incrementar las relaciones con el sector productivo, comunidades académicas y la sociedad, como soporte de una educación de calidad por ciclos propedéuticos.
6. Promover el cambio en los integrantes de la comunidad educativa para lograr la eficacia en los procesos de gestión de calidad.
7. Garantizar espacios de crecimiento personal y profesional que ayuden a mejorar la calidad de vida de los estudiantes.

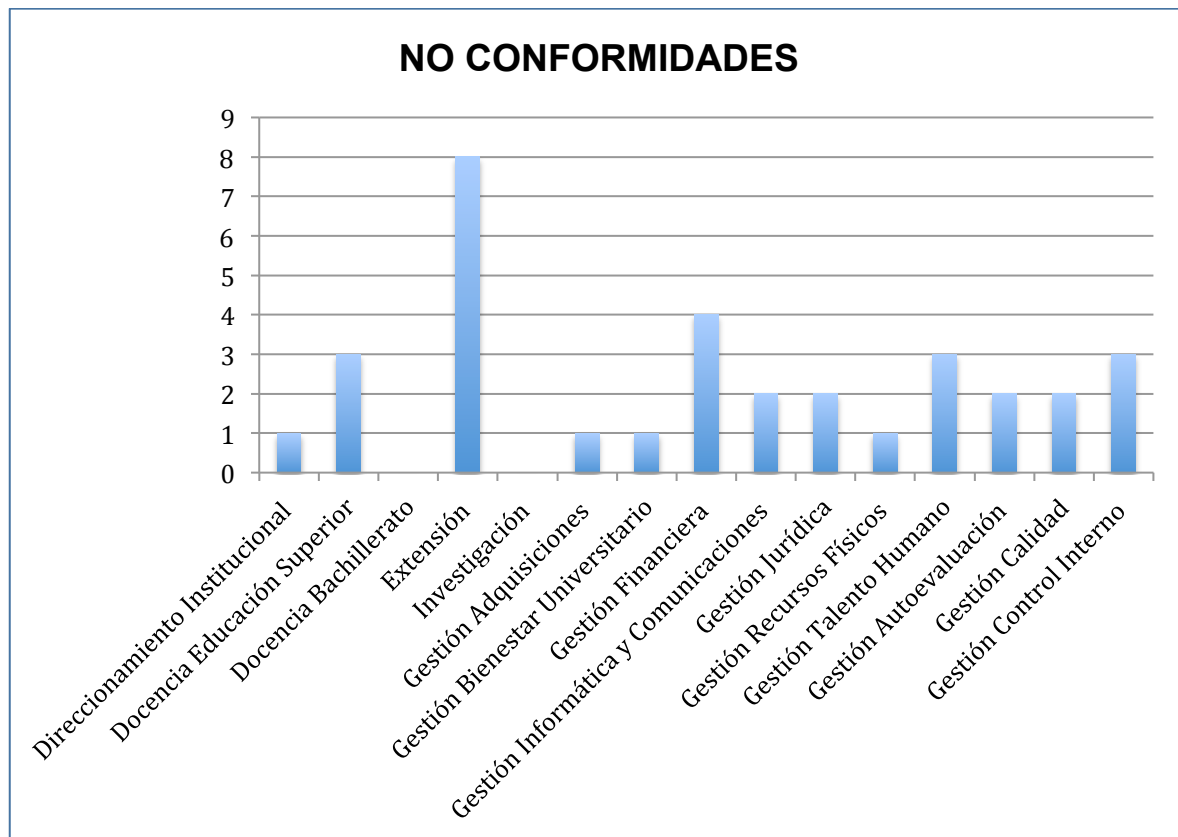
Revisada y analizada la política de calidad y los objetivos de calidad actuales, se llegó a la conclusión de que se ratifican para la vigencia 2016 puesto que cumple con los intereses institucionales y con los requisitos establecidos por la norma NTCGP 1000:2009.

2. INFORME CONSOLIDADO DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD 2015

2.1. NO CONFORMIDADES DEL SISTEMA

Durante el año 2015 se llevó a cabo la primera Auditoría Interna de Calidad y en ella se encontraron 33 no conformidades. El proceso de Gestión de control disciplinario no fue auditado por separado por cuanto al momento de realizar la auditoría formaba parte del proceso de Gestión Jurídica.

PROCESOS	NO CONFORMIDADES
Direccionamiento Institucional	1
Docencia Educación Superior	3
Docencia Bachillerato	0
Extensión	8
Investigación	0
Gestión Adquisiciones	1
Gestión Bienestar Universitario	1
Gestión Financiera	4
Gestión Informática y Comunicaciones	2
Gestión Jurídica	2
Gestión Recursos Físicos	1
Gestión Talento Humano	3
Gestión Autoevaluación	2
Gestión Calidad	2
Gestión Control Interno	3
TOTAL	33

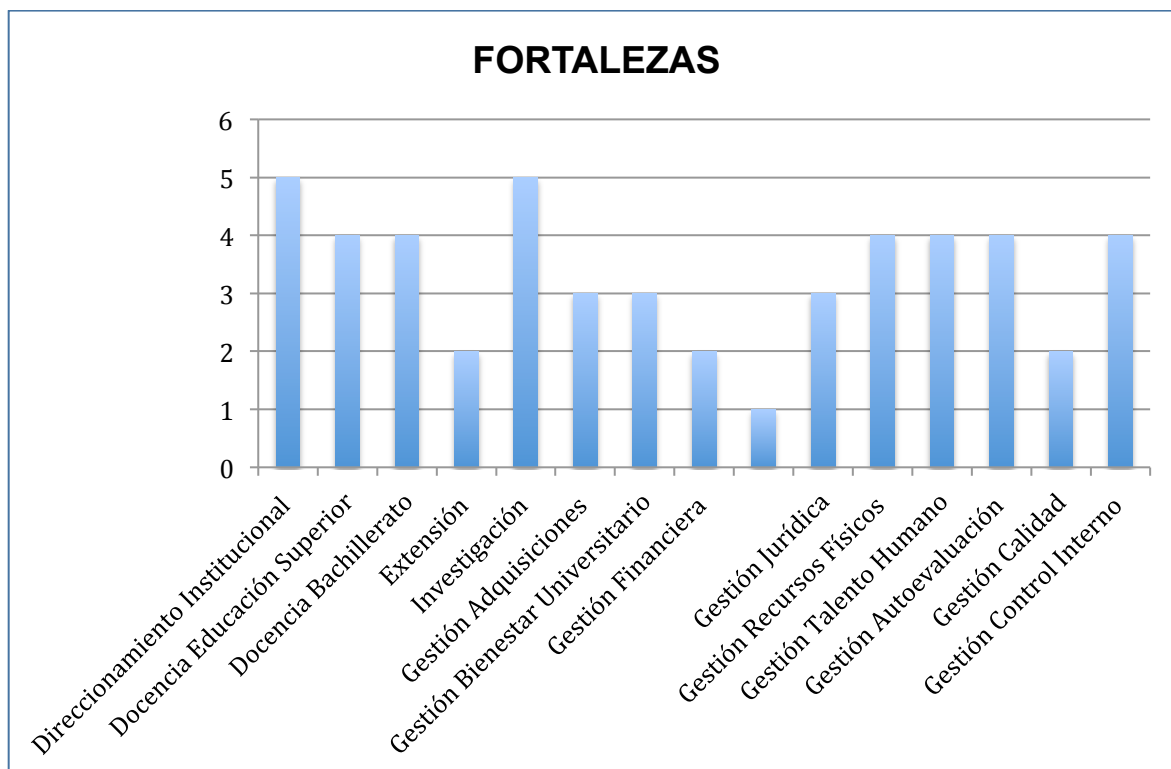


Gráfica de no conformidades
Fuente: Informe final de auditoría 2015

2.2. FORTALEZAS

PROCESOS	FORTALEZAS
Direccionamiento Institucional	5
Docencia Educación Superior	4
Docencia Bachillerato	4
Extensión	2
Investigación	5
Gestión Adquisiciones	3
Gestión Bienestar Universitario	3
Gestión Financiera	2
Gestión Informática y Comunicaciones	1
Gestión Jurídica	3
Gestión Recursos Físicos	4
Gestión Talento Humano	4
Gestión Autoevaluación	4
Gestión Calidad	2
Gestión Control Interno	4
TOTAL	50

Tabla de fortalezas
Fuente: Informe final de auditoría 2015



2.2.1. DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL

- Compromiso de la dirección: Se evidencia un alto compromiso de la dirección en el desarrollo e implementación del sistema de Gestión de Calidad mediante acciones concretas que están incorporadas en los documentos mencionados a continuación:
 - ✓ Plan de desarrollo
 - ✓ Informe de Gestión
 - ✓ Manual de Calidad
 - ✓ Informe de seguimiento al MECILa Escuela cuenta con los siguientes sistemas de comunicación
 - ✓ Pagina Web
 - ✓ Sevenet
 - ✓ Gnosoft
 - ✓ Academusoft
 - ✓ Mesa de ayuda
 - ✓ Redes sociales
 - ✓ Emisora WEB
- Enfoque al cliente: Se encuentran establecidas algunas estrategias que tienen en cuenta la consulta con profesores como por ejemplo: el día de la queja, en el que se reúne a los profesores para escuchar sus observaciones sobre aspectos académicos, administrativos, locativos etc.

Los estudiantes cuentan con herramientas web como lo son “cuénteles al rector” y PQRD; además de un correo electrónico para atender sus solicitudes.

Para renovación de registros calificados se hace un extenso estudio sobre requerimientos de empresarios y necesidades de estudiantes.

A través de la oficina de extensión y desarrollo se implementan encuestas de satisfacción de estudiantes que están a punto de graduarse y que se tienen en cuenta para planes de mejora continúa.
- La política de calidad es acorde con la misión y visión de la entidad, es coherente con el plan de desarrollo y proporciona el marco de referencia para establecer los objetivos.
- Responsabilidad, autoridad y comunicación: Están identificados los cargos, funciones, relaciones y niveles de autoridad para cumplir con la misión y objetivos de la entidad en el Manual específico de funciones y de competencias laborales de la escuela.

Existen procedimientos y canales de comunicación al interior de la entidad que se evidencian en la difusión de políticas e información dentro de la institución.
- Planificación: Se evidencia un sistema de planificación que tiene en cuenta la asignación de recursos financieros, humanos y operacionales, acorde a los objetivos de la entidad.

2.2.2. DOCENCIA EDUCACIÓN SUPERIOR

- En la página de la entidad se publica el instructivo de inscripción y matrícula para los estudiantes nuevos
- La ETITC tiene la información de material bibliográfico en la base de datos KOHA
- La satisfacción de los estudiantes se evalúa en la evaluación docente y en la autoevaluación institucional.
- Se cuenta con un procedimiento documentado para llevar a cabo la evaluación docente y otro para la oferta

2.2.3. DOCENCIA BACHILLERATO

- El personal auditado demostró gran disponibilidad y participación para la realización de la auditoria interna de calidad, demostrando conocimiento y manejo de SGC.
- Para el manejo del Programa del Instituto de Bachillerato Técnico Industrial cuenta con una herramienta tecnológica denominado GNOSOFT, siendo éste un sistema integrado de información que permite acompañamiento y seguimiento académico de los estudiantes; igualmente permite el seguimiento a las estadísticas sobre el proceso llevado por los docentes y la posibilidad de una comunicación eficiente entre padres de familia, estudiantes docentes, y directivos.
- Siguen los lineamientos establecidos en la normatividad vigente
- Los resultados obtenidos por los estudiantes dan cuenta del proceso mismo.

2.2.4. EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL

- Se han proyectado documentos borrador para implementar los procedimientos de la Educación Continuada, egresados e intermediación Laboral.
- Como medio de publicidad se utiliza al máximo los recursos como correo electrónico y llamadas a celular

2.2.5. INVESTIGACIÓN

- Se evidencia que el plan de acción, el plan operativo anual de investigación está documentado, socializado y se lleva a cabo con claridad en el marco de la acreditación institucional ETITC, de acuerdo con las normas que rigen la investigación del país, referenciado con las mejores prácticas encontradas en fuentes como revistas, informes y proyecciones de otros países y organismos líderes en investigación (Literal 7.1)
- Se evidencia que las actividades propias de investigación son transversales a todos los procesos, el equipo que conforma el proceso de investigación refleja compromiso en sus labores misionales, se ejecuta lo que se planea operado mediante el comité de investigaciones, reuniones frecuentes, formatos estandarizados y acorde con los lineamientos de Colciencias (Literal 7.3.1)
- Se evidencia que se lleva a cabo una planeación, ejecución, verificación y mejora de la investigación tanto para la parte de grupos de investigación como en los semilleros, diseñando metodologías de medición clasificación, participación, accesibilidad, evaluación estímulos, reglamentos. (Literal 7.5)
- Se evidencia que se tiene un modelo de investigación basado en el desarrollo tecnológico e innovación industrial que ha sido concertado en el equipo, se basa en una transferencia de conocimiento en doble vía, se ha ponderado y se ha dado a conocer, se evidencia organización y buena planificación con la presentación del servicio.(Literal 7.2.1)
- Se evidencia que el equipo líder del proceso conoce la normativa aplicable, lleva registros de actividades, control de asistencia, seguimiento en el portal de Colciencias y buena ejecución presupuestal. (Literal 4.2.3).

2.2.6. GESTIÓN DE ADQUISICIONES

- Se publica y se da cumplimiento a los cronogramas establecidos en las licitaciones.
- El manual de contratación es acorde a la normatividad.
- En este momento están en la implementación de los instructivos y procedimientos para la evaluación a contratistas y proveedores.

2.2.7. GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

- El equipo de Bienestar Universitario presenta un ambiente colaborativo en cada una de sus funciones, mostrando constantemente apoyo en sus actividades y coordinación en cada uno de sus proyectos. Tiene mecanismos y metodologías de retroalimentación que les permita ajustar los planes y proyectos de acuerdo a su programación y tomar las acciones correspondientes.
- Presenta de forma clara todas las actividades que se realizan por semestre, ejecutándolas satisfactoriamente con su respectiva programación y su registro.
- Tiene medios de comunicación bien estructurados que permite llegar a la información a la comunidad educativa.

2.2.8. GESTIÓN FINANCIERA

- Se está desarrollando un ERP, lo que permitirá disminuir los reprocesos y aumentar el tiempo de respuesta a las solicitudes.
- Fortalecimiento del proceso contable, lo que está permitiendo normalizar inconsistencias observadas en la actividad de registro

2.2.9. GESTIÓN DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

- Se cuenta con un espacio óptimo para el almacenamiento de las licencias de la ETITC

2.2.10. GESTIÓN JURÍDICA

- Se evidencio el conocimiento que tiene cada funcionario en el proceso auditado y el claro conocimiento y necesidad de que estas dos dependencias se articulen y actualicen sus procesos con los lineamientos establecidos con la norma
- Se evidencian las estrategias de herramientas eficientes para el buen desarrollo de sus actividades para el cumplimiento de los objetivos que tiene cada dependencia en temas jurídicos y disciplinarios y dar respuesta a la comunidad de la forma más rápida y óptima posible.
- Se evidencia el esfuerzo que están realizando las oficinas de gestión jurídica y disciplinaria para articularse con la Secretaria General y trabajar de manera más eficiente y eficaz en temas de procesos internos y externos.

2.2.11. GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS

- La organización cuenta con un área y personal idóneo para todo lo relacionado con infraestructura
- Buena disposición del equipo auditado para la atención de la auditoria y la recuperación adecuada de información para consulta.
- El personal demuestra que esta es una oportunidad de mejora continua
- Servidores públicos con experiencia y conocimiento de su área de trabajo

2.2.12. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

- El área de Talento Humano se encuentra en proceso de construcción y actualización de sus procesos y procedimientos.
- El Área de selección ha avanzado en la organización del proceso, cuenta con procedimientos y registros actualizados
- Se cuenta con personal interdisciplinario de apoyo idóneo para la realización de las diferentes actividades e interesadas en aportar su experiencia en la construcción de documentación del proceso.
- Se cuenta con el manual de funciones y perfiles de cargos definidos para el personal administrativo actualizado de acuerdo a los lineamientos del DAFP.

2.2.13. GESTIÓN AUTOEVALUACIÓN

- El proceso se encuentra en construcción articulándose con los procesos transversales de control interno y de gestión de calidad, generando así un trabajo en equipo, donde se evidencia los procesos de evaluación y Autoevaluación Institucional.
- Dentro del proceso de construcción el acompañamiento será con énfasis en el proceso académico.
- Los informes de autoevaluación se centraran en la oficina de planeación
- La caracterización y el procedimiento fueron ajustados a la normatividad vigente

2.2.14. GESTIÓN CALIDAD

- La disponibilidad e interés para el momento de la auditoria por parte del jefe de proceso y la secretaria
- El conocimiento y liderazgo por parte del jefe de calidad

2.2.15. GESTIÓN CONTROL INTERNO

- Buena disposición del equipo auditado, para la atención de la auditoría.
- Se está cumpliendo con las normas establecidas por el Estado.
- Conoce la metodología del proceso de Control Interno basado en las normas.
- Se cuenta con el cronograma de auditorías internas en la ETITC 2015

2.3. ASPECTOS POR MEJORAR



Gráfica de aspectos por mejorar
Fuente: Informe final de auditoría 2015

PROCESOS	ASPECTOS A MEJORAR
Direccionamiento Institucional	5
Docencia Educación Superior	18
Docencia Bachillerato	1
Extensión	4
Investigación	1
Gestión Adquisiciones	1
Gestión Bienestar Universitario	0
Gestión Financiera	5
Gestión Informática y Comunicaciones	2
Gestión Jurídica	2
Gestión Recursos Físicos	1
Gestión Talento Humano	1
Gestión Autoevaluación	2
Gestión Calidad	6
Gestión Control Interno	2
TOTAL	51

Tabla de aspectos por mejorar
Fuente: Informe final de auditoría 2015

2.3.1. DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL

- Compromiso con la dirección: Se evidencia una oportunidad de mejora de los sistemas de comunicación, especialmente en lo concerniente con el sistema Academusoft, para manejo de información curricular. Así mismo se recomienda una mejora en la presentación y actualización del contenido e información de la página web Institucional
- Se sugiere generar mayor dinamismo en la solución de requerimientos de estudiantes y profesores en lo concerniente a aspectos curriculares, académicos, de infraestructura, de asignación de cupos.
- Política de Calidad: Aunque se evidencia la existencia de una política de calidad, la cual está disponible en el Manual de Calidad y en la página web de la Escuela, se recomienda generar estrategias para garantizar la apropiación de su contenido por parte de la comunidad académica, así como realizar su revisión.
- Revisión por la dirección: Se recomienda consolidar los resultados de las actuales auditorías internas y a partir de los planes de mejoramiento, las acciones correctivas y preventivas y demás documentación establecida en el literal 5.6.2. realizar la revisión del sistema de gestión de la calidad por parte de la dirección.
- Comunicación con el cliente: Se sugiere socializar los criterios para asignación de becas tanto a estudiantes como a los funcionarios de la ETITC.

2.3.2. DOCENCIA EDUCACIÓN SUPERIOR

- Se recomienda que en la planeación del calendario académico se tenga en cuenta la programación de cursos intersemestrales y que una vez sea aprobado y socializado, se respeten las actividades y fechas allí establecidas, para que no se afecten proceso como matrícula, de notas, préstamos a estudiantes, reporte a SNIES, entre otros.(7.1.)
- Se recomienda que se revisen los planes de transición aprobados por el MEN para verificar que se esté dando cumplimiento al requisito legal.

- Se sugiere que el Proyecto Educativo por Programa se encuentre documentado y en él se evidencie el registro de revisión y actualización según corresponda, teniendo en cuenta que este documento contempla los lineamientos de cada Programa. (7.1.)
- Se sugiere que se documente el paso a paso que deben realizar los docentes y los estudiantes en los casos especiales para los cuales se hace modificación de calificaciones incluyendo responsables. (7.2.1.).
- Se recomienda sugerir a la alta dirección establezca cuáles son los casos especiales en los que se autoriza pagos extemporáneos de matrícula, según lo establecido en el párrafo del artículo 22 del acuerdo 3 del 28 de agosto de 2014 (Reglamento Estudiantil), de igual forma que se definan los tiempos de ampliación de pago (7.2.1.)
- Aunque el reglamento estudiantil en el capítulo de estímulos contempla los requisitos para acceder a las matrículas de honor y de excelencia académica, se sugiere que se documenten los criterios de asignación en los casos de empates para evitar la materialización de riesgos (7.5.1.(g)).
- Se recomienda que los trámites académicos de atención a estudiantes se deberían publicar en la página web de la entidad, ser socializados y ser interiorizados por las personas que intervienen en ellos (7.2.3.)
- Se sugiere que en la jornada de inducción a los estudiantes se les socialicen los derechos y deberes de los estudiantes, así como la totalidad de los servicios a los que pueden acceder. (7.2.3.)
- Es recomendable solicitar a Talento Humano que envíe semestralmente a biblioteca el reporte del personal que ingresa o se retira de la entidad para poder actualizar la base de datos de KOHA y prestar un servicio oportuno a los integrantes de la comunidad que lo solicitan.(7.2.1.)
- Aunque se cuenta con convenio activo con todas las universidades de Bogotá para préstamo interbibliotecario se recomienda que este se incluya en el trámite de préstamo bibliotecario y que estos se socialicen a la comunidad en general. (7.2.1.) (7.2.3.).
- Se sugiere documentar la metodología de selección para dar de baja el material bibliográfico y para la compra del mismo. (7.2.1.).
- Se recomienda definir la metodología en la que se socialice el syllabus al docente y al estudiante para poder evaluar la satisfacción del cliente evitando posibles quejas (8.2.1.).
- Se sugiere establecer en conjunto con Talento Humano la metodología para llevar a cabo el proceso de selección y vinculación de docentes de cátedra.(7.5.2.)
- Se recomienda que se reporten al Ministerio de Educación Nacional todas las modificaciones que se realicen al Plan de estudios y que estos cambios se dejen documentados.(7.3.7.).
- Se sugiere que a toda PQRD que llegue por escrito se le debe dar respuesta por el mismo medio, dejando evidencia de la misma. (7.2.3.).
- Se sugiere que los informes de las pruebas de estado se socialicen a los decanos y docentes cada vez que sean reportadas por el ICFES, con el ánimo de que estas sean tomadas en cuenta para establecer mejoras al Programas.(8.2.3.).
- Se recomienda realizar una revisión al acuerdo 05 del 13 de junio de 2006 del Consejo Académico en el cual se reglamenta la asignatura “práctica profesional”, teniendo en cuenta que no se tiene claridad sobre el tema (7.5.5.).
- Se sugiere establecer el criterio de retención documental que aplica a las hojas de vida de estudiantes. (4.2.4.).

2.3.3. DOCENCIA BACHILLERATO

- Generar instrumento de seguimiento y satisfacción al cliente

2.3.4. EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL

- Establecer procedimientos documentados de todas las actividades que realiza el proceso de Extensión incluyendo Educación continuada, egresados, centró de lenguas y vive digital plus.
- Tener registro permanente, legible y fácilmente recuperable que soportan las actividades del proceso.
- Someter aprobación de las directivas los documentos propuestos para regular la prestación del servicio como egresados, intermediación laboral y curso de Educación continuada
- Documentar, tabular y analizar la información referente a la deserción de los cursos de educación Continuada para establecer acciones de mejora y de Egresados para definir el impacto en la prestación del servicio.

2.3.5. INVESTIGACIÓN

- Se recomienda verificar el código de calidad para el formato de actas de reunión (comité de investigación).

2.3.6. GESTIÓN DE ADQUISICIONES

- Se recomienda que se documente y se socialice de forma detallada las actividades necesarias en los procesos e contratación.

2.3.7. GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

No se encontraron aspectos por mejorar.

2.3.8. GESTIÓN FINANCIERA

- Se recomienda publicar en la página de la Escuela las circulares con el listado de los documentos mínimos que deben entregar proveedores y contratistas para recibir sus pagos, así como las fechas de recepción de facturas o cuentas de cobro.
- Se sugiere que se documente cómo deben valorizarse los títulos del portafolio inversiones, ya que no se evidenciaron pasos objetivos sobre cuáles son los criterios para su venta o adquisición.
- Se recomienda realizar capacitaciones periódicas a todos los funcionarios acerca del ciclo presupuestal con el fin de que conozcan cuáles son los pasos que deben seguir para solicitar recursos financieros y cómo deben diligenciarse los formatos asociados.
- Se sugiere implementar el registro de tipo de terceros en los ingresos, lo que permitirá ofrecer información más adecuada sobre los requerimientos de los usuarios de esa información producida por la Vicerrectoría Administrativa.
- Se recomienda que se actualicen los procedimientos para incluir actividades asociadas con las conciliaciones bancarias y del tratamiento que se debe dar cuando son solicitados recursos que no se encuentran contemplados en el plan de adquisiciones.

2.3.9. GESTIÓN DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

- Se recomienda buscar alternativas para facilitar el uso y la divulgación de la mesa de ayuda a los usuarios
- Se recomienda medir la satisfacción a nivel cliente de los usuarios de la mesa de ayuda teniendo en cuenta indicadores

2.3.10. GESTIÓN JURÍDICA

- Se sugiere que se le solicite la alta dirección que el profesional de gestión disciplinaria y el profesional de jurídica cuenten con una persona asistencial para conformar un equipo de trabajo sólido, así como la posibilidad de una adecuación del área de trabajo para temas de confidencialidad de la información y custodia de la misma.
- Se sugiere que se documente la operación que realiza la oficina de gestión jurídica.

2.3.11. GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS

- Al revisar el aplicativo definido como mesa de ayuda, en el cual se recibe los diversos requerimientos de las dependencias, se recomienda fortalecer el seguimiento y evaluación a la ejecución de las actividades, ya que los tiempos establecidos para las solicitudes no están justificados y no permiten identificar el tiempo de espera, como también establecer una estadística para definir con qué frecuencia cada dependencia solicita el servicio. Buena disposición del equipo auditado para la atención de la auditoria y la recuperación adecuada de información para consulta

2.3.12. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

- Se recomienda dar prioridad a la documentación de los diferentes procesos que el área realiza teniendo en cuenta que son de alta importancia y efecto en el manejo de la institución.

2.3.13. GESTIÓN DE AUTOEVALUACIÓN

- Se sugiere que la alta dirección establezca la periodicidad para realizar el proceso de autoevaluación.
- Se sugiere que los informes de autoevaluación se realicen de forma integral con el fin de tener reportes objetivos en cada uno de ellos.

2.3.14. GESTIÓN DE CALIDAD

- Continuar con el procedimiento para asegurar la actualización del Sistema de Gestión de Calidad en la página Web de la Institución.
- Actualizar el Listado Maestro de Calidad
- Propiciar estrategias a través de directrices claras para acompañar a los demás procesos del Sistema de Gestión de Calidad.
- Seguir trabajando con los jefes de proceso y demás miembros de la institución en la importancia de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y sus bondades en nuestro trabajo.
- Implementar otras estrategias de talleres, conferencia sobre calidad.
- Diseñar un formato que permita evaluar la atención al cliente en todos nuestros procesos.

2.3.15. GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

- Se sugiere fortalecer la oficina de control interno a través de un grupo multidisciplinario para poder evaluar al 100% el plan anual de auditorías internas.

3. RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE (RESULTADO ENCUESTA DE AUTOEVALUACIÓN, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS - PQRD).

3.1. RESULTADO DE LA ENCUESTA DE AUTOEVALUACIÓN

3.1.1. ACTORES DEL PROCESO. A continuación se muestra el número total de población que brindó su apreciación al proceso de autoevaluación con fines de acreditación por medio de las diferentes encuestas.

POBLACIÓN	TOTAL
ESTUDIANTES	566
DOCENTES	148
ADMINISTRATIVOS	60
DIRECTIVOS	9
EGRESADOS	301
EMPLEADORES	28
TOTAL	1.112

Tabla de actores del proceso
Fuente: Informe de autoevaluación 2015

3.1.2. PONDERACIÓN DEL PROCESO. La ponderación de los actores evaluados se realizó de manera numérica y teniendo en cuenta dos variables relevantes para el desarrollo de este proceso, las cuales son:

1. La Misión y Visión de la ETITC
2. Número de personas evaluadas por cada actor.

A continuación se muestra el orden numérico de los 6 actores evaluados que tienen un orden de importancia de 1 a 6, siendo el número 6 el más importante:

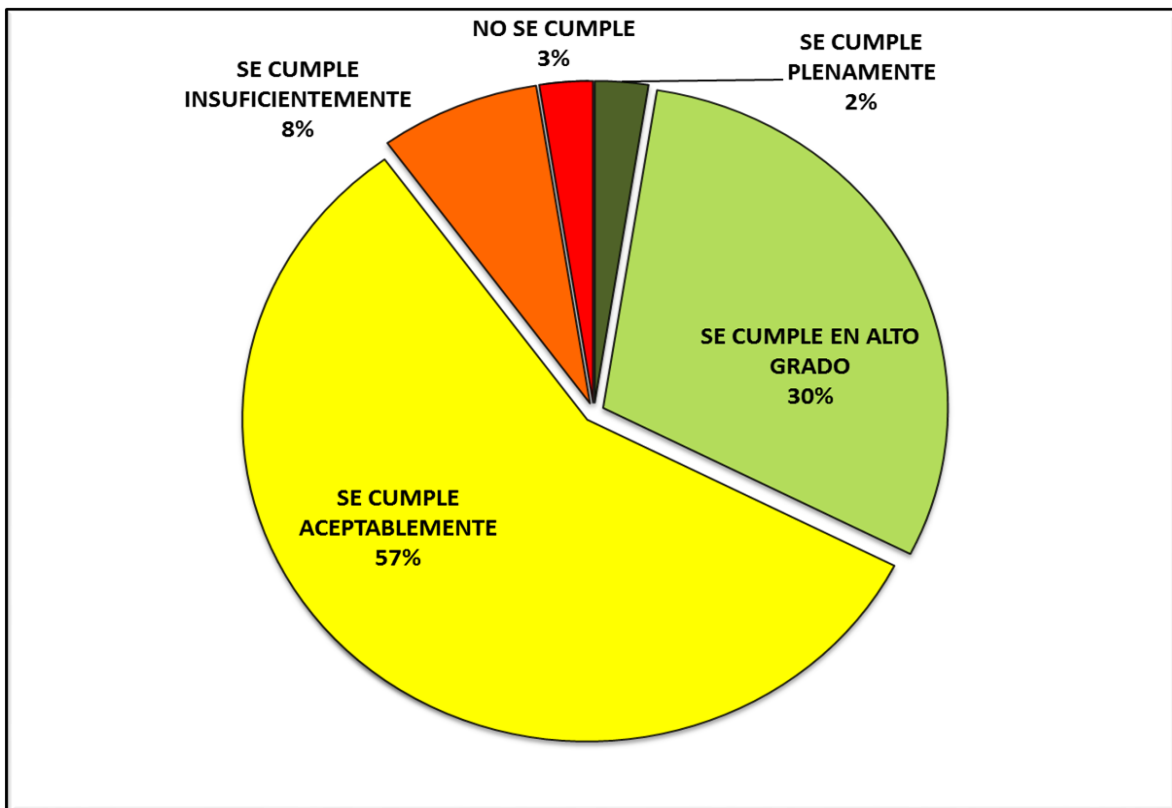
6. Estudiantes
5. Docentes
4. Empresarios
3. Egresados
2. Administrativos
1. Directivos

3.1.3. CALIFICACIÓN GENERAL DE LA ETITC

CALIFICACIÓN GENERAL POR ASPECTO DE LA ETITC		
NUMERO DE ASPECTOS EVALUADOS	PORCENTAJE	NIVEL DE CALIICACIÓN
1	2,50%	SE CUMPLE PLENAMENTE
12	30,00%	SE CUMPLE EN ALTO GRADO
23	57,50%	SE CUMPLE ACEPTABLEMENTE
3	7,50%	SE CUMPLE INSUFICIENTEMENTE
1	2,50%	NO SE CUMPLE

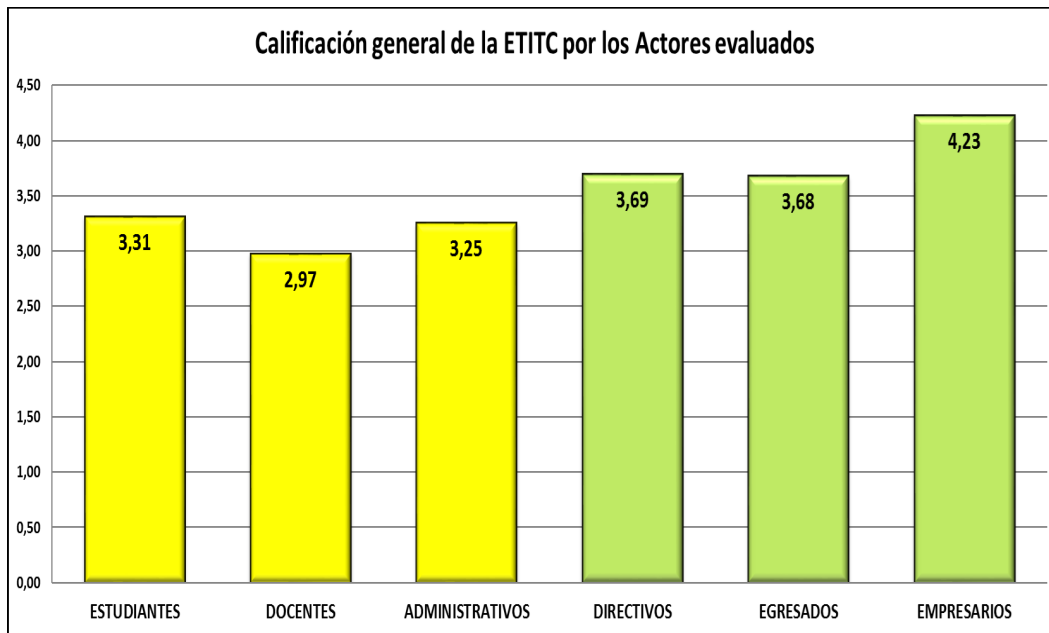
Tabla de calificación general de la ETITC
Fuente: Informe de autoevaluación 2015

3.1.4. CALIFICACIÓN GENERAL POR ASPECTO



Gráfica calificación general por aspecto
Fuente: Informe de autoevaluación 2015

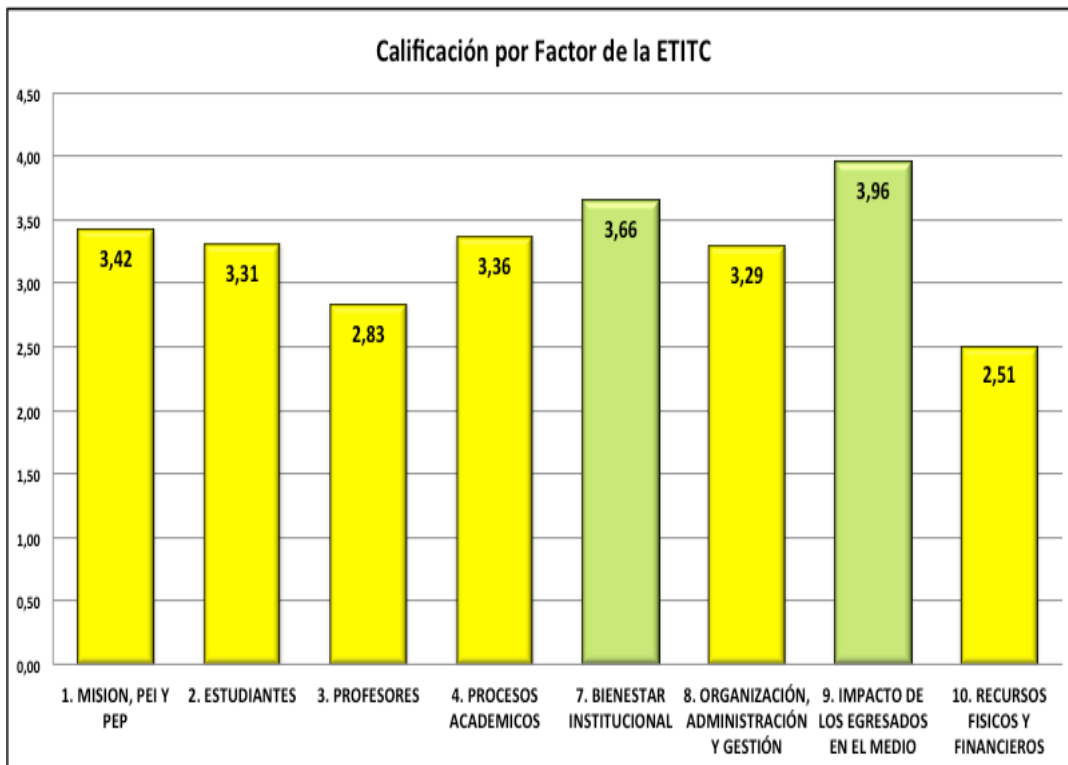
3.1.5. CALIFICACIÓN GENERAL DE LA ETITC POR LOS ACTORES EVALUADOS



Gráfica calificación general de la ETITC por los actores evaluados

Fuente: Informe de autoevaluación 2015

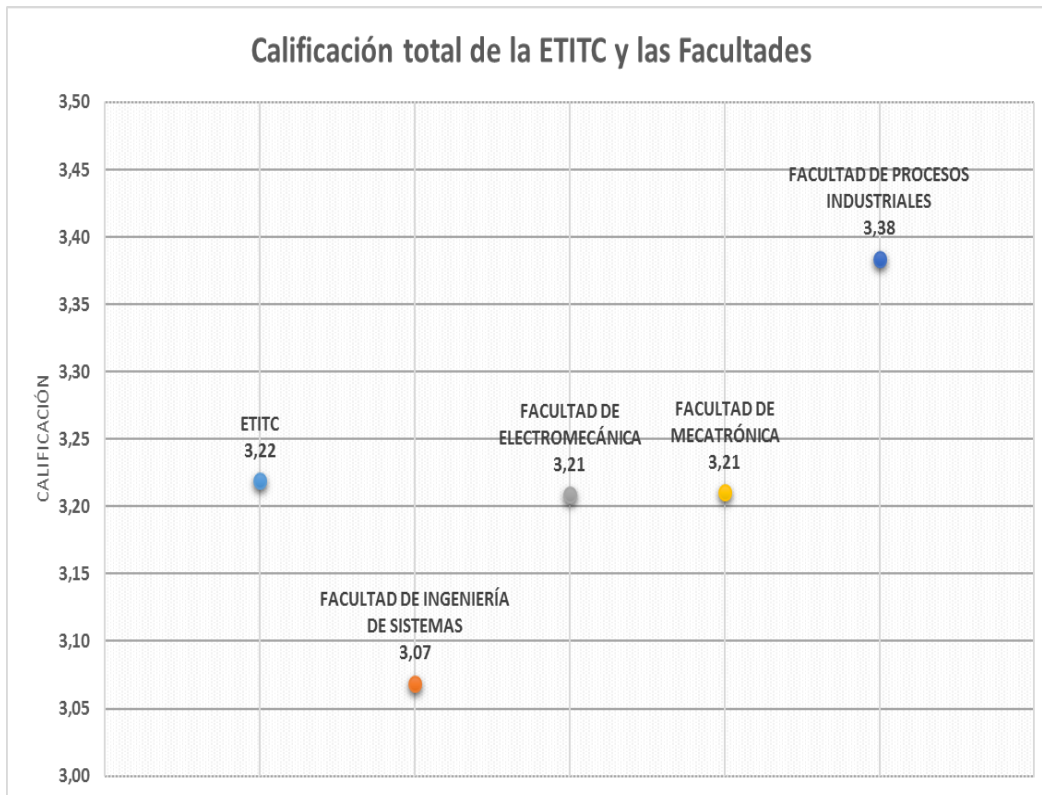
3.1.6. CALIFICACIÓN POR FACTOR DE LA ETITC



Gráfica calificación general por factor de la ETITC

Fuente: Informe de autoevaluación 201

3.1.7. CALIFICACIÓN TOTAL DE LA ETITC Y LAS FACULTADES



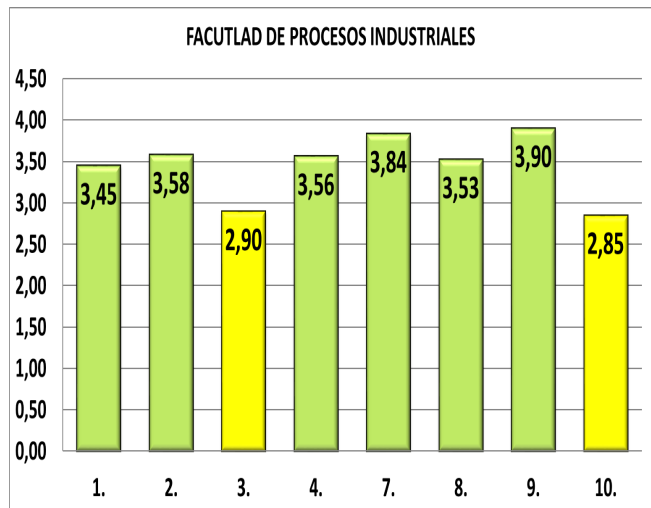
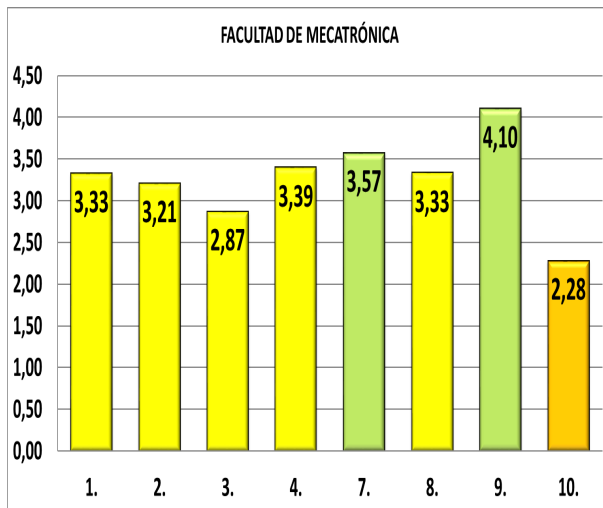
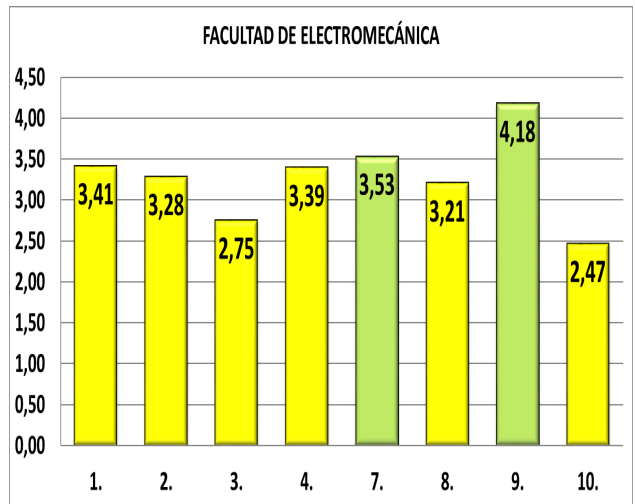
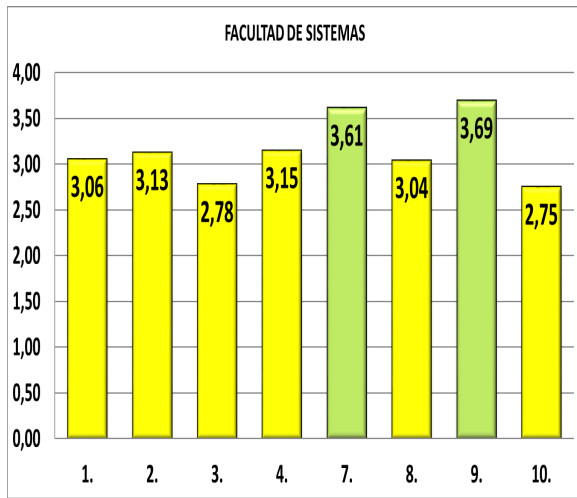
Gráfica calificación de la ETITC y las facultades

Fuente: Informe de autoevaluación 2015

3.1.8. CALIFICACIÓN DE LAS FACULTADES POR FACTOR

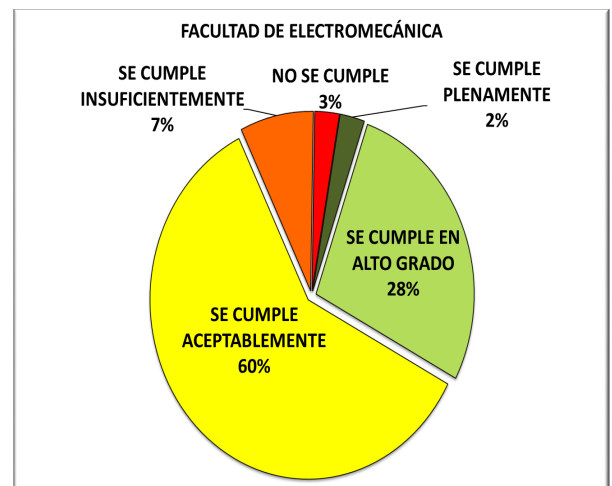
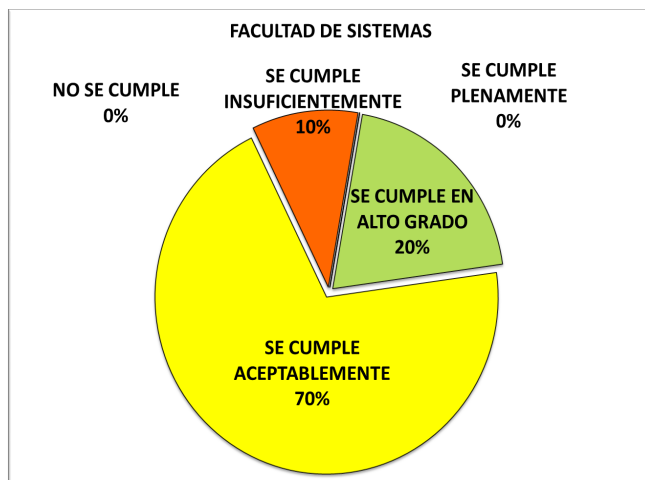
En las siguientes gráficas el eje Y contiene la calificación general de la comunidad académica que va de 0 a 5, y en el eje X se identifican con números los factores evaluados así:

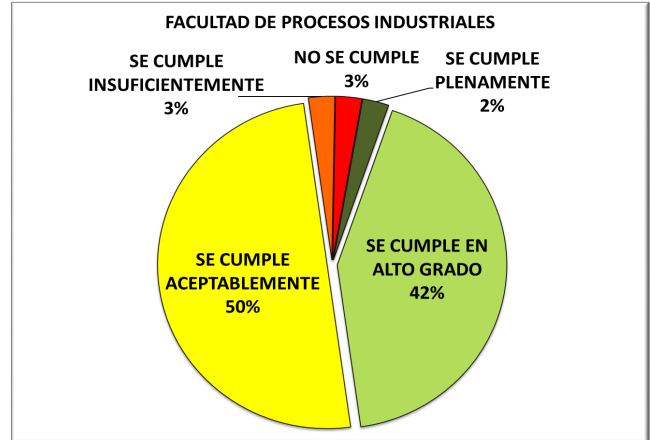
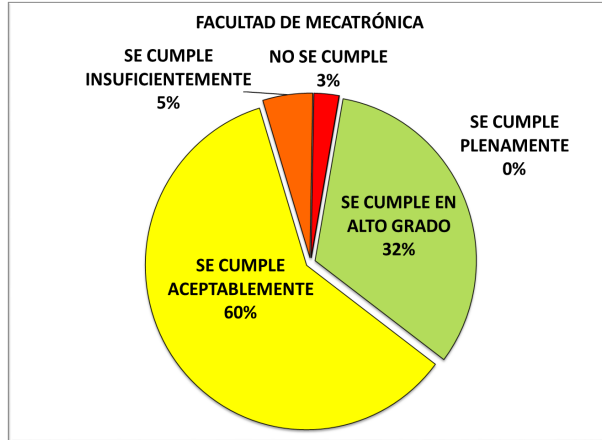
1. Misión, Visión, PEU.
2. Estudiantes
3. Docentes
4. Procesos Académicos
7. Bienestar Institucional
8. Organización Administración y Gestión
9. Impacto de los egresados en el medio
10. Recursos Físicos y Financieros



Gráficas calificación de las facultades por factor
Fuente: Informe de autoevaluación 2015

3.1.9. CALIFICACIÓN DE LAS FACULTADES POR ASPECTO





Gráficas calificación de las facultades por aspecto
Fuente: Informe de autoevaluación 2015

3.2. INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS - PQRD

A continuación se presenta los PQR'D recibidos de los meses de Octubre a Diciembre del año 2015, clasificados por los **distintos canales de recepción** (correo electrónico, pagina web, por documentos en físico radicados en la recepción, por teléfono y ventanilla), por **el tipo de PQR'D** (Petición, Queja, Reclamo, Derecho de petición, Invitación o sugerencia) y por **el Estado del PQR'D** (en trámite o respondido)

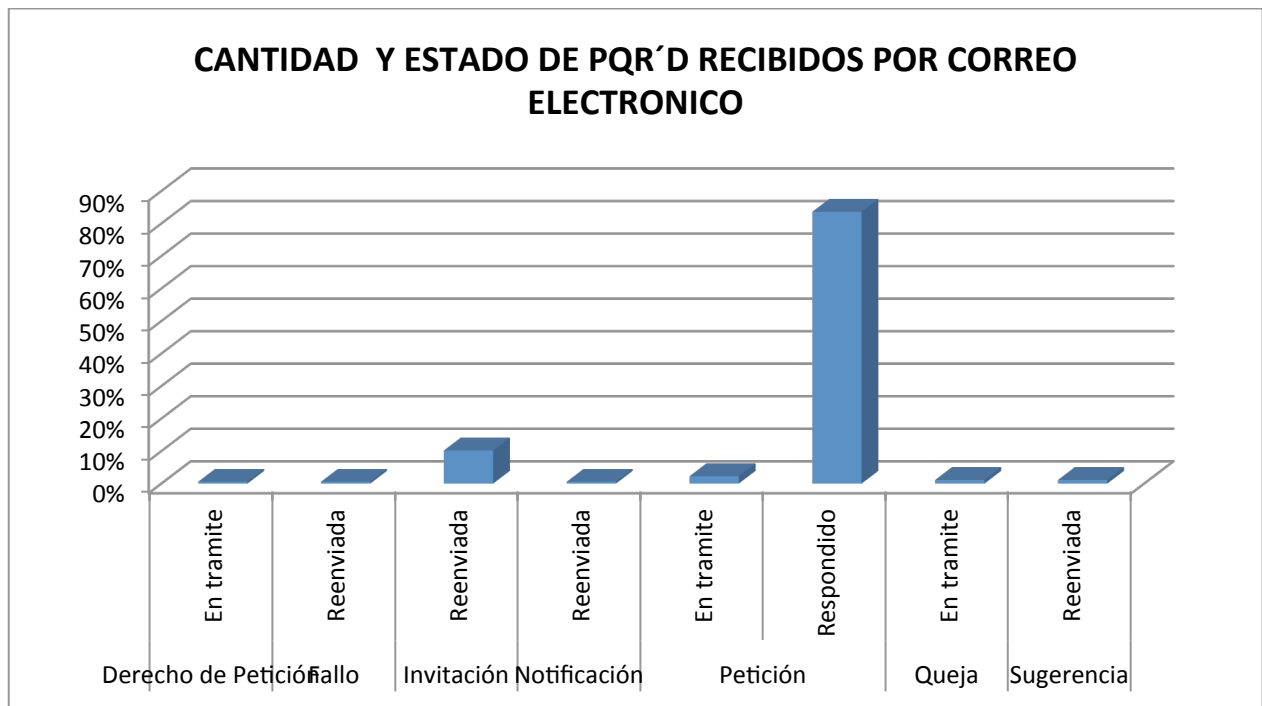
3.2.1. PQR'D RECIBIDOS POR CORREO ELECTRÓNICO

La siguiente tabla y grafico se muestra la cantidad, porcentaje y estado de los PQR'D recibidos por **correo electrónico** de los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre.

TIPO PQR'D	ESTADO DEL PQR'D	CANTIDAD	PORCENTAJE
Derecho de Petición	En tramite	1	1%
Total Derecho de Petición		1	1%
Fallo	Reenviada	1	1%
Total Fallo		1	1%
Invitación	Reenviada	18	10%
Total Invitación		18	10%
Notificación	Reenviada	1	1%
Total Notificación		1	1%
Petición	En tramite	4	2%
	Respondido	148	84%
Total Petición		152	86%
Queja	En tramite	2	1%
Total Queja		2	1%
Sugerencia	Reenviada	2	1%
Total Sugerencia		2	1%
TOTAL GENERAL		177	100%

Tabla cantidad y estado de PQRD recibidos por correo electrónico
Fuente: Informe PQRD último trimestre de 2015

CANTIDAD Y ESTADO DE PQR'D RECIBIDOS POR CORREO ELECTRONICO



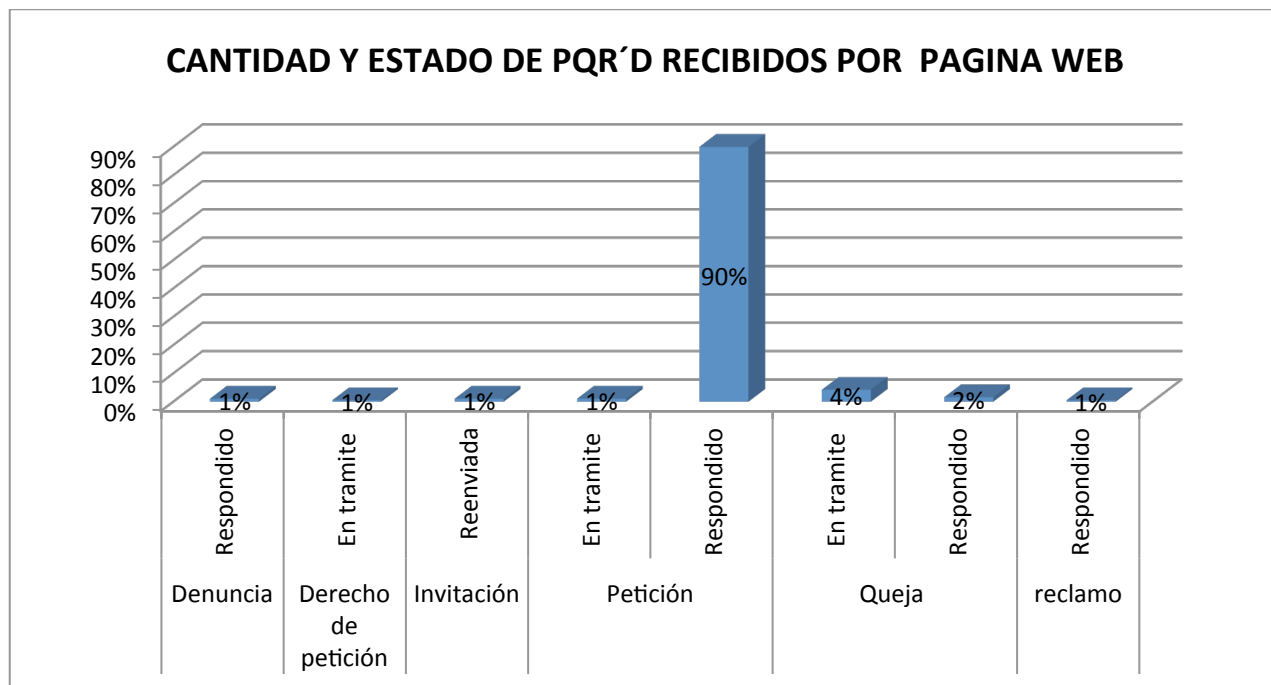
Gráfica cantidad y estado de PQRD recibidos por correo electrónico
Fuente: Informe PQRD último trimestre de 2015

3.2.2. PQR'D RECIBIDOS POR PAGINA WEB

La siguiente tabla y gráfico muestra la cantidad, porcentaje y estados de los PQR'D recibidos por **Página web** de los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre

TIPO P,Q,R,S	ESTADO DEL PQR'D	CANTIDAD	PORCENTAJE
Denuncia	Respondido	2	
Total Denuncia		2	1%
Derecho de petición	En tramite	1	
Total Derecho de petición		1	1%
Invitación	Reenviada	2	
Total Invitación		2	1%
Petición	En tramite	2	1%
	Respondido	171	90%
Total Petición		173	91%
Queja	En tramite	8	4%
	Respondido	3	2%
Total Queja		11	6%
reclamo	Respondido	1	
Total reclamo		1	1%
TOTAL GENERAL		190	100%

Tabla cantidad y estado de PQRD recibidos por página web
Fuente: Informe PQRD último trimestre de 2015



Gráfica cantidad y estado de PQRD recibidos por página web
Fuente: Informe PQRD último trimestre de 2015

3.2.3. PQR'D RECIBIDOS POR TELÉFONO

En la siguiente tabla se muestra la cantidad y porcentaje correspondiente a los PQR'D recibidos por **teléfono** de los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre

TIPO P,Q,R,S	ESTADO DEL PQR'D	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIÓN	Respondido	53	100%
Total PETICIÓN		53	100%
TOTAL GENERAL		53	100%

Tabla cantidad y estado de PQRD recibidos por teléfono
Fuente: Informe PQRD último trimestre de 2015

3.2.4. PQR'D RECIBIDOS POR VENTANILLA (PERSONALMENTE)

La siguiente tabla se muestra la cantidad y porcentaje correspondiente a los PQR'D recibidos por **Ventanilla** de los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre

TIPO P,Q,R,S	ESTADO DEL PQR'D	CANTIDAD	PORCENTAJE
Petición	Respondido	115	100%
Total Petición		115	100%
TOTAL GENERAL		115	100%

Tabla cantidad y estado de PQRD recibidos por ventanilla (personalmente)
Fuente: Informe PQRD último trimestre de 2015

3.2.5. PQR'D RECIBIDOS POR VENTANILLA (EN FISICO Y RADICADOS POR SEVENET)

En la siguiente tabla se muestra la cantidad y porcentaje correspondiente a los PQR'D recibidos por **Sevenet** de los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre

TIPO P,Q,R,S	ESTADO DEL PQR'D	CANTIDAD	PORCENTAJE
Derecho de petición	En tramite	34	
Total Derecho de petición		34	7%
Petición	En tramite	457	44%
	Respondido	26	2%
Total Petición		483	46%
Queja	En tramite	4	
Total Queja		4	1%
TOTAL GENERAL		521	100%

Tabla cantidad y estado de PQRD recibidos por ventanilla (Sevenet)
Fuente: Informe PQRD último trimestre de 2015

4. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS – INDICADORES DE GESTIÓN Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO.

4.1. INDICADORES DE GESTIÓN DEL SISTEMA

La Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central para el año 2015 realizó medición a 15 de diciembre de los indicadores de gestión a través de cuadros de mando. A continuación se presenta la escala utilizada para evaluar el avance total de la gestión.

AVANCE EN LA GESTIÓN		GESTIÓN
100		Cumplida
51	99	Normal
11	50	Atrasada
1	10	No iniciada

VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

INDICADORES	AVANCE TOTAL %	GESTIÓN
1. Eficiencia en la atención de Requerimientos	100	CUMPLIDA
2. Eficiencia en la respuesta de nuevos proyectos	88	GESTION NORMAL
3. Eficiencia en la recepción de los elementos	99	GESTION NORMAL
4. Eficacia en la ejecución de inventarios	74	GESTION NORMAL
5. Proyectos implementados del área de CSIC	100	GESTION NORMAL
6. Aumento de cobertura de comunicaciones y conectividades	100	CUMPLIDA
7. Servicios atendidos efectivamente en la mesa de ayuda	100	CUMPLIDA
8. Plan de Capacitación	90	GESTION NORMAL
9. Bienestar Laboral y Salud Ocupacional	96	GESTION NORMAL
10. Selección y Vinculación	100	CUMPLIDA
11. Solicitudes atendidas oportunamente	100	CUMPLIDA
12. Evaluación de Desempeño	80	GESTION NORMAL
13. Nómina	100	CUMPLIDA
14. Índice de incorporación de la nómina en el SIIF	100	CUMPLIDA
15. Índice de Gestión de recursos	92	GESTION NORMAL
16. Tasa de Eficiencia en el ingreso	100	CUMPLIDA
17. Índice de Ejecución presupuestal	100	CUMPLIDA
AVANCE EN LA GESTIÓN	94	GESTION NORMAL

VICERRECTORÍA ACADEMICA PES

INDICADORES	AVANCE TOTAL %	GESTIÓN
1. Índice de ingreso y graduados por cohorte	100	CUMPLIDA
2. Planeación académica	88	GESTION NORMAL
3. Ayudas bibliográfica y audiovisual	100	CUMPLIDA
4. Inventario y transferencia documental	80	GESTION NORMAL
5. Pruebas Saber	87	GESTION NORMAL
AVANCE EN LA GESTIÓN	93	GESTION NORMAL

DIRECCION IBTI

INDICADORES	AVANCE TOTAL %	GESTIÓN
1. Índice de ingreso y graduados por cohorte	100	CUMPLIDA
2. Planeación académica	100	CUMPLIDA
3. Índice de mortalidad académica	100	CUMPLIDA
4. Proyectos en asociación con otras entidades	85	GESTION NORMAL
AVANCE EN LA GESTIÓN	97	GESTION NORMAL

BIENESTAR UNIVERSITARIO

INDICADORES	AVANCE TOTAL %	GESTIÓN
8. Participación de los Estudiantes, docentes y administrativos en las áreas de Bienestar Universitario.	100	CUMPLIDA
	100	CUMPLIDA
	100	CUMPLIDA
AVANCE EN LA GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	100	CUMPLIDA

VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN, EXTENSIÓN Y TRANSFERENCIA

INDICADORES	AVANCE TOTAL %	GESTIÓN
1. Infraestructura y equipamiento y centros de investigación. Equipamiento para infraestructura para investigación y desarrollo.	50	ATRASADA
2. Programa anual de mantenimiento preventivo	65	GESTION NORMAL
3. Seguimiento de las actividades de auxiliares y técnicos. Mantenimiento emergente)	100	CUMPLIDA
4. Nuevos talleres y laboratorios.	100	CUMPLIDA
5. Productos de investigación generados	100	CUMPLIDA
6. Publicaciones seriadas	100	CUMPLIDA
7. Investigadores (Profesores y estudiantes) formados	100	CUMPLIDA
8. Proyectos de investigación formulados y en ejecución	100	CUMPLIDA
9. Presupuesto ejecutado en investigación	100	CUMPLIDA
10. Propiedad Intelectual	100	CUMPLIDA
11. Redes de Innovación	100	CUMPLIDA
12. Servicios	100	CUMPLIDA
13. Presupuesto	100	CUMPLIDA
14. Educación Continuada	100	CUMPLIDA
15. Programa de Egresados	100	CUMPLIDA
16. VIVE DIGITAL PLUS	100	CUMPLIDA
17. Centro de lenguas	99	GESTION NORMAL
AVANCE EN LA GESTIÓN VICERRECTORIA DE INVESTIGACIÓN	95	GESTION NORMAL

RECTORÍA

INDICADORES	AVANCE TOTAL %	GESTIÓN
1. Anteproyecto de presupuesto aprobado por Consejo Directivo	100	CUMPLIDA
2. Audiencia Pública ejecutada	98	GESTION NORMAL
3. Rendición de la cuenta a la Contraloría General de la Nación.	75	GESTION NORMAL
4. Proyectos de inversión	92	GESTION NORMAL
5. Movilidad	100	CUMPLIDA
6. Convenios	90	GESTION NORMAL
7. Fortalecimiento de la interculturalidad	100	CUMPLIDA
8. Fortalecimiento de la cultura de autoevaluación	71	GESTION NORMAL
9. Avance en la implementación del sistema de gestión de calidad	86	GESTION NORMAL
10. Respuesta de derechos de petición	93	GESTION NORMAL
11. Respuesta a PQRS	97	GESTION NORMAL
12. Respuesta a tutelas	100	CUMPLIDA
13. Seguimiento al cumplimiento de las etapas procesales disciplinarias	87	GESTION NORMAL
14. Cumplimiento de ejecución de las actividades del programa de auditoría	57	GESTION NORMAL
15. Cumplimiento del plan de mejoramiento institucional y de CGR	99	GESTION NORMAL
16. Cumplimiento de las actividades para el fomento de la cultura de autocontrol	100	CUMPLIDA
AVANCE EN LA GESTIÓN	85	GESTION NORMAL
AVANCE TOTAL EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	93	GESTION NORMAL

Tabla Avance indicadores de gestión
Fuente: Cuadro de mando 2015

4.2. INDICADORES OBJETIVOS DE CALIDAD

No.	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR	META	MEDICIÓN
1	Incrementar las actividades de formación en valores, vivenciando la práctica de los derechos humanos y deberes para lograr formación integral de calidad.	Participación de los estudiantes, docentes y administrativos en las actividades de Bienestar Universitario.	100%	100%
2	Incrementar el mejoramiento académico y comportamental de los estudiantes con el fin de afianzar competencias necesarias para ser más productivos y competitivos.	Planeación académica	90%	88%
3	Desarrollar capacidades científicas, técnicas y tecnológicas que garanticen la formación de excelentes profesionales.	Investigadores formados Productos de investigación generados	100% 100%	100% 100%
4	Lograr la acreditación de los programas académicos e institucional en alta calidad.	Fortalecimiento de la cultura de autoevaluación	70%	71%
5	Incrementar las relaciones con el sector productivo, comunidades académicas y la sociedad, como soporte de una educación de calidad por ciclos propedéuticos.	Movilidad Convenios Fortalecimiento de la cultura de autoevaluación	100% 85% 100%	100% 90% 100%
6	Promover el cambio en los integrantes de la comunidad educativa para lograr la eficacia en los procesos de gestión de calidad.	Avance en la implementación del sistema de gestión de calidad	80%	86%
7	Garantizar espacios de crecimiento personal y profesional que ayuden a mejorar la calidad de vida de los estudiantes.	Eficiencia en la respuesta de nuevos productos Proyectos implementados de la área de CSIC Aumento de cobertura de comunicaciones y conectividades	80% 90% 100%	88% 100% 100%

Con la medición de los indicadores frente a la meta propuesta se puede observar que los objetivos de calidad definidos en la institución se cumplieron en su totalidad para la vigencia 2015.

4.3. CONFORMIDAD DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO

Se puede evidenciar que el servicio prestado durante el 2015 en la ETITC fue conforme, teniendo en cuenta el resultado obtenido por los actores en el proceso de autoevaluación, y por el informe del último trimestre de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

Es de aclarar que a partir de estos resultados tanto en la academia como en el área de atención al ciudadano se debe entrar a establecer planes de mejoramiento para que el nivel de conformidad entre nuestros clientes sea mayor.

5. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS IMPLEMENTADAS A PARTIR DEL PLAN DE MEJORAMIENTO.

Consolidado de acciones correctivas, preventivas y de mejora, tomado de la auditoría de calidad realizada del 18 al 21 de agosto de 2015

PROCESO	TIPO DE ACCIÓN			HALLAZGOS	
	ACCIÓN CORRECTIVA	ACC.PREVENTIVA	ACC.DE MEJORA	ABIERTOS	CERRADOS
Direccionamiento Institucional	1	0	5	4	2
Docencia Educación Superior	5	0	11	6	10
Docencia Bachillerato	0	0	0	0	0
Extensión	8	0	0	5	3
Investigación	0	0	0	0	0
Gestión Adquisiciones	0	2	0	2	0
Gestión Bienestar Universitario	0	0	1	0	1
Gestión Financiera	0	4	0	4	0
Gestión Informática y Comunicaciones	2	0	0	2	0
Gestión Jurídica	2	0	0	0	2
Gestión Recursos Físicos	2	0	0	1	1
Gestión Talento Humano	0	2	4	3	3
Gestión Autoevaluación	2	0	1	3	0
Gestión Calidad	2	2	0	1	3
Gestión Control Interno	0	0	3	0	3
TOTAL	30	2	24	31	25

El cierre de las acciones correctivas, preventivas o de mejora se encuentra sujeto a la fechas de cumplimiento de las acciones.

6. ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN EN EL 2015

6.1. FORMACIÓN DE AUDITORES NTCGP-1000 Y MECI

Del 7 de abril al 17 de junio de 2015 se capacitaron con una intensidad de 80 horas a cuarenta (40) funcionarios de la Escuela como Auditores Internos NTCGP 1000 - 2009 y MECI 2014.

6.2. ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Durante la vigencia 2015 se realizó la autoevaluación en la cual intervinieron diferentes actores. El respectivo informe se puede observar en el numeral 3.1. Para el año 2016 se tiene previsto establecer la escala de valoración para cada uno de los factores, así como la implementación del software y la radicación de documentos para la acreditación de alta calidad de los Facultades de Sistemas, Procesos y Electromecánica.

6.3. IMPLEMENTACIÓN DEL COMITÉ DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

A partir del 03 de agosto de 2015 según Resolución No. 512 de 2015 se creó el Comité del Sistema Integrado de Gestión conformado por los componentes de: Autoevaluación, Calidad y Control Interno. Así mismo este Comité se asimila al Comité de Desarrollo Administrativo.

6.4. PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN

Del 28 de septiembre al 9 de octubre de 2015 se realizaron jornadas de sensibilización con la comunidad académica: estudiantes, docentes y administrativos socializando los tres componentes del Sistema Integrado de Gestión.

Se desarrolló campaña publicitaria direccionada a la Acreditación de Alta Calidad en la cual se adquirieron pancartas, stickers y folletos.

Se adquirió material publicitario para Calidad tales como stickers, calendarios, folletos y porta carnés para ser entregados y socializados con el personal docente y administrativo en el mes de enero de 2016.

Así mismo, se definieron los logos de Calidad: “Trabajamos con Calidad” y Autoevaluación: “Tu eres parte de ella”.



6.5. METODOLOGÍA MAPA DE RIESGOS

Durante la vigencia 2015 se realizaron jornadas de trabajo con los líderes e integrantes de cada uno de los procesos para explicar la metodología de la Administración del riesgo, actualizando el mapa de riesgos incluyendo los de corrupción. La actualización de dichos mapas de riesgos se encuentra reflejada en el numeral 9 de este informe.

6.6. OFERTA DE PROGRAMAS ACADÉMICOS EN PREGRADO

Para la vigencia 2014 la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central renovó los registros calificados de los siguientes programas:

No.	NOMBRE DEL PROGRAMA	RESOLUCIÓN DE RENOVACIÓN DE REGISTRO CALIFICADO
1	Técnica Profesional en Mantenimiento Industrial	Resolución 1583 del 07 de febrero de 2014
2	Tecnología en Montajes Industriales	Resolución 1247 del 31 de enero de 2014
3	Ingeniería Electromecánica	Resolución 1246 del 31 de enero de 2014
4	Técnica Profesional en Electrónica Industrial	Resolución 5537 del 14 de abril de 2014
5	Tecnología en Automatización Industrial	Resolución 5538 del 14 de abril de 2014
6	Ingeniería Mecatrónica	Resolución 5555 del 14 de abril de 2014
7	Técnica Profesional en Procesos de Manufactura	Resolución 7794 del 26 de mayo de 2014
8	Tecnología en Producción Industrial	Resolución 8138 del 30 de mayo de 2014
9	Ingeniería en Procesos Industriales	Resolución 8141 del 30 de mayo de 2014
10	Tecnología en Desarrollo de Software	Resolución 11051 del 14 de julio de 2014
11	Ingeniería de Sistemas	Resolución 11053 del 14 de julio de 2014
12	Especialización Técnica Profesional en Mantenimiento Industrial	Resolución 3439 del 14 de marzo de 2014

Para la vigencia 2015 la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central mediante Acuerdo 016 del 16 de septiembre de 2015 Consejo Directivo se crearon los programas relacionados a continuación, los cuales tienen registro calificado mediante Resolución emanada por el Ministerio de Educación Nacional :

No.	NOMBRE DEL PROGRAMA	RESOLUCIÓN DE REGISTRO CALIFICADO
1	Técnica Profesional en Dibujo Mecánico y de Herramientas	Resolución 020482 del 17 de diciembre de 2015
2	Tecnología en Gestión de Fabricación Mecánica	Resolución 020483 del 17 de diciembre de 2015
3	Ingeniería Mecánica	Resolución 020481 del 17 de diciembre de 2015

Así mismo, se inició con la elaboración de documentos para la creación de un programa de postgrado a nivel de Maestría en Seguridad Informática.

6.7. IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en la Escuela Tecnológica tuvo los siguientes avances:

NUMERAL	GESTIÓN
Identificación de la entidad	Se realizó la identificación de la ETITC con base al programa de Salud Ocupacional vigente.
Diagnóstico SG-SST	Se está realizando el diagnóstico (Línea basal) para identificar los programas a realizar en el Sistema y determinar la pertinencia de cada uno de ellos
Política de SST	Se formuló la política de Seguridad y Salud en el Trabajo acorde a los planes y programas formulados desde el Programa de Salud Ocupacional vigente
Política de Alcohol y Drogas	Se estructuró la política de Seguridad y Salud en el Trabajo acorde a los planes y programas formulados desde el Programa de Salud Ocupacional vigente
Identificación de Peligros	Se está en proceso de revisión, actualización y adopción de la nueva matriz de identificación de peligros GTC-45
Requisitos Legales	Se plasmaron los aspectos legales base para el SG-SST. Se está en la gestión para efectuar la revisión por parte de jurídicos especialistas en Derecho Laboral.
Objetivos	Se formularon los objetivos del SG-SST
Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial	Se adoptó el reglamento construido en el programa de Salud Ocupacional vigente. Se iniciará con el proceso de revisión y pertinencia de aspectos mínimos en el reglamento.
Indicadores de Gestión	Se adoptaron y se implementaron los indicadores básicos de: Tasa (T), Severidad (S), Frecuencia (F) e índice de Lesiones Incapacitantes (ILI)

El documento maestro del SG-SST se encuentra en construcción y está pendiente por entregar para que sea revisado por el área de Calidad de la ETITC.

6.8. PLANTA FÍSICA

Durante la vigencia 2015 se desarrollaron los siguientes proyectos:

6.8.1. PROYECTO RENOVACIÓN CABLEADO ESTRUCTURADO Y EQUIPOS DE COMUNICACIONES SALAS 1-6

Se elaboró el diseño, cableado, configuración y puesta en marcha de seis aulas de cómputo mejorando la comunicación, velocidad y ancho de banda garantizando el óptimo funcionamiento de la infraestructura. 120 puestos de trabajo con su respectiva conexión eléctrica regulada y punto de datos categoría 6A para ello se utilizó: 210m de canaleta plástica de 10cm x 5cm, 3000m de cable UTP categoría 6A a 10Gbs, 600m de cable eléctrico y 6 equipos activos (Switches) de última generación. interconectados a 10Gbs, mantenimiento preventivo de equipos tanto de software como de hardware, además de la adecuación del mobiliario de cada puesto de trabajo y el cambio de iluminación por tipo led.



Imagen Aula de Cómputo
Fuente: Proyectos finales 2015

6.8.2. SALA SOFTWARE LIBRE

Se adecuó el mobiliario para la cobertura de 20 puestos de trabajo utilizando equipos de dedicación exclusiva para software libre, para ello se utilizó 480m de cable UTP categoría 6A, 25m de canaleta plástica de 10x5, 120m de cable eléctrico, 21 puestos de trabajo con su respectivo punto regulado y de datos, así como elementos activos, garantizando un mejor rendimiento en el desempeño de la red.



Imagen Sala de Software Libre
Fuente: Proyectos finales 2015

6.8.3. SALA DE DISEÑO (SALA 7)

Se adecuó el mobiliario para la cobertura de 21 puestos de trabajo para software especializado en diseño, para ello se utilizó 520m de cable UTP categoría 6A, 25m de canaleta plástica de 10x5, 150m de cable eléctrico, 21 puestos de trabajo con su respectivo punto eléctrico regulado y de datos, así como elementos activos, garantizando un mejor rendimiento en el desempeño de la red.



Imagen Sala de Diseño
Fuente: Proyectos finales 2015

6.8.4. AULA DE MANTENIMIENTO DE COMPUTADORES

Se adecuó el mobiliario para la cobertura de 19 puestos de trabajo para instalación y actualización y manejo de sistemas operativos de software (9 puestos de trabajo), 11 puestos para mantenimiento e instalación de hardware para ello se utilizó 350m de cable UTP categoría 6A, 15m de canaleta plástica de 10x5, 110m de cable eléctrico, 19 puestos de trabajo con su respectivo punto eléctrico regulado y datos, así como elementos activos, garantizando un mejor rendimiento en el desempeño de la red, por otro lado se incluyeron los kits de mantenimiento de computadores; kits para prácticas de cableado; equipos de seguimiento de señal, y análisis de red.



Imagen Aula de Mantenimiento de Computadores
Fuente: Proyectos finales 2015

6.8.5. LABORATORIO DE REDES

Proyecto para que los estudiantes apropien los estándares de instalación de cableado estructurado, conceptos de redes y telemática, proporcionando además la posibilidad de trabajar temas relacionados con seguridad, VoIP, Wlan, Switching, Routing . Con miras a la acreditación de programas como sistemas se diseñó, se realizó el montaje de 20 puestos de trabajo (180 puntos de datos y 21 puntos eléctricos regulados y 21 puntos eléctricos normales) direccionado a las áreas de redes y telemática que incluyen 6 switches, cinco routers, 21 equipos de cómputo con su respectivo software especializado, guías de trabajo y capacitación a docentes cumpliendo los estándares de cableado estructurado, dos televisores, . Para ello se requirió de 11.000m de cable UTP categoría 6A, 530m cable eléctrico, una UPS de 10kVA, 90m Bandeja portacable, tres racks, mobiliario adecuado para el laboratorio, 21 teléfonos IP.



Imágenes Laboratorio de Redes
Fuente: Proyectos finales 2015

6.8.6. AULA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA

Proyecto en estructura modular en sus fase uno con nuevos modelos de iluminación, canalización, ventilación, control de acceso, seguridad perimetral, sistemas contra incendios, que aportará a los procesos de acreditación en el programa sistemas y futura maestría en seguridad informática; se realizó el montaje de 16 puestos de trabajo direccionado a temas de seguridad, ciberdefensa, ciberseguridad, que 16 equipos de cómputo con su respectivo software especializado y análisis forense entrenamiento a docentes , un videowall industrial, una ups un gabinete, tres cámaras.



Imágenes Aula de Seguridad Informática
Fuente: Proyectos finales 2015

6.8.7. CAMBIO DE ILUMINACIÓN

En el parqueadero de la calle 15. Se instalaron 9 reflectores de 120W tipo Led.



Imágenes Parquadero Calle 15
Fuente: Proyectos finales 2015

6.8.8. ADQUISICIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO EN ALTURAS

A partir de este año la escuela contará con un equipo de brazo articulado y de un andamio certificado para trabajos de altura, que servirá no solo para mantenimiento sino que nos apoyara el trabajo de la especialización de redes de mediana tensión y posiblemente cursos de certificación de trabajo en alturas.



Imágenes equipos de Trabajo en Altura
Fuente: Proyectos finales 2015

6.8.9. PROYECTOS EN DESARROLLO

Renovación de dos aulas de diseño; construcción de cuatro nuevas salas de cómputo en la antigua aula virtual; renovación de equipos de cómputo para área administrativa; adecuación de nuevas decanaturas; adecuación oficina de psicología y trabajo social; adecuación oficina de atención a padres de familia; adecuación de oficina para centro de lenguas; Instalación de 22.5KVA en energía solar; taller de electrónica.

6.9. INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

6.9.1. ADOPCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE CÓDIGO ABIERTO FASE I: GESTIÓN ADMINISTRATIVA, ESTADÍSTICA E INVESTIGACIÓN APLICADA

Se ejecutaron las etapas de levantamiento, validación y análisis de requerimientos, diseño de especificaciones, desarrollo del software, pruebas de los módulos e implementación y puesta en marcha para los módulos de presupuesto, contratación, contabilidad, tesorería, nomina, talento humano, activos fijos, manejo de inventarios los cuales a las fechas ya se encuentran en producción.

6.9.2. CAMPUS VIRTUAL ITC

Adecuación de infraestructura e instalación de plataforma, personalización de la interfaz de usuario (front end), generación de políticas de creación de cursos y manejo de contenido, capacitación según perfil y entrenamiento a personal de proyectos especiales, matricula, asignación de roles y perfiles, migración de plataforma de bachillerato y creación y transformación de contenido de cuatro nuevos cursos: electricidad básica, emprendimiento, moodle para docentes y office 365.

Se masifico el uso de las aulas virtuales con los estudiantes de bachillerato, se obtuvo un 90% de ingreso con los estudiantes de Bachillerato y se soportaron mas de 40 cursos dentro del marco del convenio con la secretaria de educación.

6.9.3. MODERNIZACIÓN INFRAESTRUCTURA DE TI

Adecuación de servidores virtualizados y migración de los servidores de sitio Web, Campus Virtual, Intranet, licenciamiento implementación de servicios de Directorio Activo, WSUS, consola de antivirus, software de inventario de tecnología Osc Inventory e integración con la mesa de ayuda, servidor de correos SMTP para scanner, servidor de impresión, sitio web de la emisora.

Se adquirieron 20 switches para modernizar los centros de cableados los cuales fueron debidamente configurados e instalados.

Instalación y configuración de 5 acces point, generación de nuevas políticas en el firewall, NAT, aumento del canal de internet (1:1) a 256 Mbps con redundancia en fibra óptica, configuración de alta disponibilidad en switches de core, controladoras de WLAN y firewalls.

6.9.4. HELP – DESK

Se ejecutaron las actividades de adecuación de infraestructura y servidores, instalación de módulo de soporte: incidencias, requerimientos, estadístico, problemas generación de procesos, pruebas y procedimientos, notificaciones por correo, restablecimiento de contraseña por correo electrónico, seguimiento a incidencias, ANS, tiempos de servicio, creación de los componentes de mantenimiento locativo, mantenimiento eléctrico, SIGAF, mantenimiento informático, talleres y laboratorios y campus virtual. Se atendieron y cerraron mas de 1.000 casos.

6.9.5. SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS

Mantenimiento de 12 salas equivalentes a 240 equipos, 50 equipos administrativos, instalación y configuración de 40 portátiles para aulas móviles, 30 equipos de biblioteca, 40 equipos de talleres y laboratorios, para un total de 380 computadores intervenidos.

Mantenimiento de 15 impresoras para las áreas administrativas y de gestión académica, instalación de 6 nuevas impresoras para registro y control, rectoría, vicerrectoría académica, almacén, tesorería y vicerrectoría de investigación, configuración de extensiones para nuevas oficinas, atención y soporte a los casos generados a través de mesa de ayuda.

6.9.6. CARNETIZACIÓN Y CREACIÓN DE CORREOS

Adquisición de insumos para carnetización y generación de todos los carnets para estudiantes y docentes nuevos de bachillerato, educación superior, administrativos y renovación por perdida. Adecuación del nuevo espacio de carnetización en audiovisuales.

Se generaron los correos de todos los estudiantes, docentes y funcionarios de la institución.

6.9.7. COMPRA DE EQUIPOS

Adquisición de 81 equipos de computo All in one, 76 computadores portátiles, 6 nuevas impresoras para registro y control, rectoría, vicerrectoría académica, almacén, tesorería y vicerrectoría de investigación, 2 scanner uno para biblioteca y otro para archivo.

6.9.8. LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE

Adquisición y/o renovación de Campus Agreement: Paquete de Microsoft, DreamSpark, Office 365, Enterprise Architect, Creo, campañas con los estudiantes para que aprovecharan los beneficios de DreamSpark, envío correos masivos a sus correos institucionales y personales, diseño de flyers explicando el procedimiento prestación de soporte técnico a los estudiantes sobre estos servicios, se realizó el levantamiento de software de la institución. Consolidándolo en un cuadro de mando llamado: Cuadro de licenciamiento salas – 2015.xls

Para el aula de seguridad informática se adquirieron los Kits de Forense con sus respectivos software: Tableau, Encase, FTK.

6.9.9. RECONFIGURACIÓN DE SALAS

Configuración de nuevos equipos activos y configuración de las salas de:

- Sala Software libre.
- Sala de diseño (sala 7).
- Aula de mantenimiento de computadores.
- Sala 1 - 6

6.9.10. NUEVAS SALAS ACONDICIONADAS

✓ Laboratorio de redes

Proyecto para que los estudiantes apropien los estándares de instalación de cableado estructurado, conceptos de redes y telemática, proporcionando además la posibilidad de trabajar temas relacionados con seguridad, VoIP, Wlan, Switching, Routing . Con miras a la acreditación de programas como sistemas se diseñó, se realizó el montaje de 20 puestos de trabajo (180 puntos de datos y 21 puntos eléctricos regulados y 21 puntos eléctricos normales) direccionado a las áreas de redes y telemática que incluyen 6 switches, cinco routers, 21 equipos de cómputo con su respectivo software especializado, guías de trabajo y capacitación a docentes cumpliendo los estándares de cableado estructurado, dos televisores, . Para ello se requirió de 11.000m de cable UTP categoría 6A, 530m cable eléctrico, una UPS de 10kVA, 90m Bandeja portacable, tres racks, mobiliario adecuado para el laboratorio, 21 teléfonos IP. Trabajo realizado en conjunto con infraestructura eléctrica.

✓ Aula de seguridad informática

Proyecto en estructura modular en sus fase uno con nuevos modelos de iluminación, canalización, ventilación, control de acceso, seguridad perimetral, sistemas contra incendios, que aportará a los procesos de acreditación en el programa sistemas y futura maestría en seguridad informática; se realizó el montaje de 16 puestos de trabajo direccionado a temas de seguridad, ciberdefensa, ciberseguridad, con 16 equipos de cómputo con su respectivo software especializado y análisis forense entrenamiento a docentes , un videowall industrial, una ups, un gabinete, tres cámaras. Trabajo realizado en conjunto con infraestructura eléctrica.

7. CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR LA INTEGRIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

- ✓ Implementación del ERP en los procesos de Gestión Financiera, Gestión de Adquisiciones, Gestión de Talento Humano y Gestión de Recursos Físicos.
- ✓ Implementación del Decreto 1443 del 31 de julio de 2014 “por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en el Proceso de Talento Humano.
- ✓ Implementación del módulo de autoevaluación y acreditación de programas.
- ✓ Desarrollo e implementación del nuevo sistema académico.
- ✓ Cambios en las plataformas y procesos relacionados entre la ETITC y el Gobierno.
- ✓ Implementación de las políticas de Gobierno en Línea.

8. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA.

A partir de los aspectos más relevantes del Sistema Integrado de Gestión durante el 2015, dentro del plan de acción para la presente vigencia se tendrá en cuenta:

- ✓ Certificación de calidad NTCP1000-2009
- ✓ Acreditación de alta calidad
- ✓ Implementación del modulo de autoevaluación y acreditación de programas.
- ✓ Acompañamiento y asesoría de pares amigos.
- ✓ Implementación del Decreto 1443 del 31 de julio de 2014 “por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
- ✓ Fomento de la cultura de la Autoevaluación, la Calidad y el Autocontrol.
- ✓ Implementación del ERP.
- ✓ Trámites optimizados y publicados en la página web de la Escuela.
- ✓ Manual de PQRSD.
- ✓ Establecer los controles para los riesgos que actualmente no lo tienen.

9. RESULTADOS DE SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL.

A continuación se presentan el total de riesgos inherentes identificados en la ETITC:

9.1. RIESGO INHERENTE

9.1.1. DE PROCESOS

ZONA	RIESGO
INACEPTABLE	5
IMPORTANTE	17
MODERADO	31
TOLERABLE	15
ACEPTABLE	2
Total	70

Tabla Riesgos inherentes
Fuente: GDC-FO-09 MAPA DE RIESGOS DE GESTIÓN 2015

PROBABILIDAD	IMPACTO		
	LEVE	MODERADO	CATASTRÓFICO
ALTA	0	2	5
MEDIA	1	16	15
BAJA	2	14	15

Tabla Desagregación de Riesgos inherentes
Fuente: GDC-FO-09 MAPA DE RIESGOS DE GESTIÓN 2015

Para la vigencia 2015 se identificaron 70 riesgos de gestión de los cuales el 3% se ubican en la zona **Aceptable**, el 21% en la zona **Tolerable**, el 44% en la zona **Moderada**, el 24% en la zona **Importante** y el 7% en la zona **Inaceptable**.

9.1.2. DE CORRUPCIÓN

ZONA	RIESGO
INACEPTABLE	0
IMPORTANTE	5
MODERADO	17
TOLERABLE	5
ACEPTABLE	10
Total	37

Tabla Riesgos inherentes
Fuente: GDC-FO-09 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2015

PROBABILIDAD	IMPACTO		
	LEVE	MODERADO	CATASTRÓFICO
ALTA	0	1	0
MEDIA	0	4	4
BAJA	10	5	13

Tabla Desagregación de Riesgos inherentes
Fuente: GDC-FO-09 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2015

Para la vigencia 2015 se identificaron 37 riesgos de corrupción de los cuales el 27% se ubican en la zona **Aceptable**, el 14% en la zona **Tolerable**, el 46% en la zona **Moderada**, el 14% en la zona **Importante** y el 0% en la zona **Inaceptable**.

9.2. RIESGO RESIDUAL

A partir de la identificación de los riesgos inherentes se establecieron controles a los riesgos y a continuación se presenta el resultado:

9.2.1. DE PROCESO

ZONA	RIESGO
INACEPTABLE	3
IMPORTANTE	9
MODERADO	23
TOLERABLE	25
ACEPTABLE	10
Total	70

Tabla Riesgos residuales
Fuente: GDC-FO-09 MAPA DE RIESGOS DE GESTIÓN 2015

PROBABILIDAD	IMPACTO		
	LEVE	MODERADO	CATASTRÓFICO
ALTA	1	0	3
MEDIA	0	10	9
BAJA	10	25	12

Tabla Desagregación de Riesgos residuales
Fuente: GDC-FO-09 MAPA DE RIESGOS DE GESTIÓN 2015

Para la vigencia 2015 se identificaron 70 riesgos de gestión de los cuales el 14% se ubican en la zona **Aceptable**, el 36% en la zona **Tolerable**, el 33% en la zona **Moderada**, el 13% en la zona **Importante** y el 4% en la zona **Inaceptable**.

9.2.2. DE CORRUPCIÓN

ZONA	RIESGO
INACEPTABLE	0
IMPORTANTE	1
MODERADO	12
TOLERABLE	11
ACEPTABLE	13
Total	37

Tabla Riesgos residuales
Fuente: GDC-FO-09 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2015

PROBABILIDAD	IMPACTO		
	LEVE	MODERADO	CATASTRÓFICO
ALTA	0	0	0
MEDIA	3	0	1
BAJA	13	8	12

Tabla Desagregación de Riesgos residuales
Fuente: GDC-FO-09 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2015

Para la vigencia 2015 se identificaron 37 riesgos de corrupción de los cuales el 35% se ubican en la zona **Aceptable**, el 30% en la zona **Tolerable**, el 32% en la zona **Moderada**, el 3% en la zona **Importante** y el 0% en la zona **Inaceptable**.

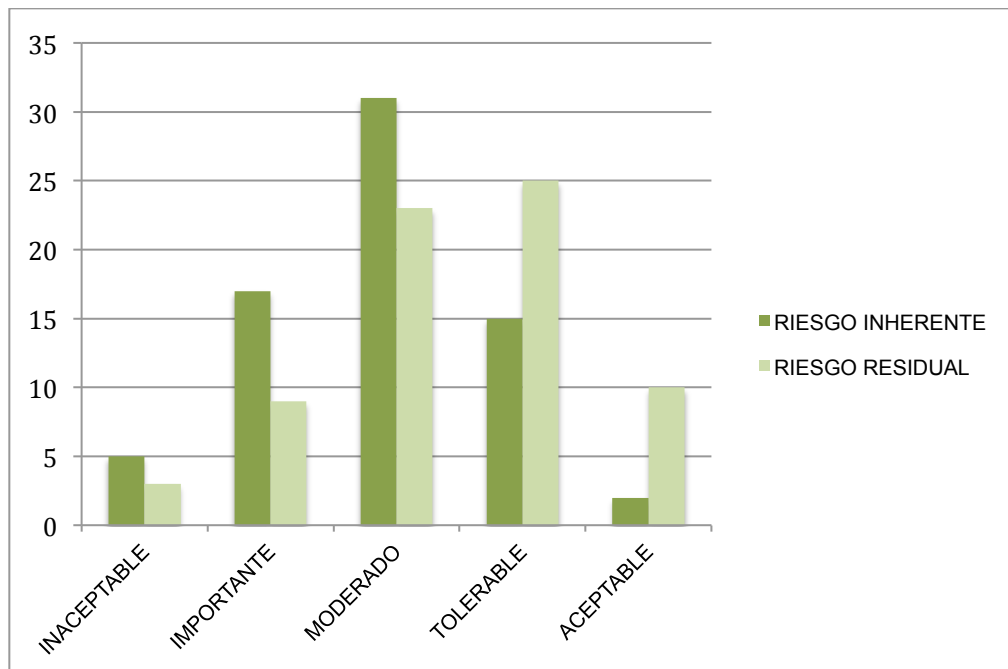
9.3. SEGUIMIENTO A LOS RIESGOS

En las siguientes tablas y gráficas se puede evidenciar que a partir de los controles aplicados a los riesgos inherentes, tanto los riesgos de gestión como los de corrupción se mitigan.

9.3.1. DE PROCESOS

ZONA	RIESGO INHERENTE	RIESGO RESIDUAL
INACEPTABLE	7%	4%
IMPORTANTE	24%	13%
MODERADO	44%	33%
TOLERABLE	21%	36%
ACEPTABLE	3%	14%
Total	100%	100%

Tabla Seguimiento a los riesgos de Gestión
Fuente: GDC-FO-09 MAPA DE RIESGOS DE GESTIÓN 2015

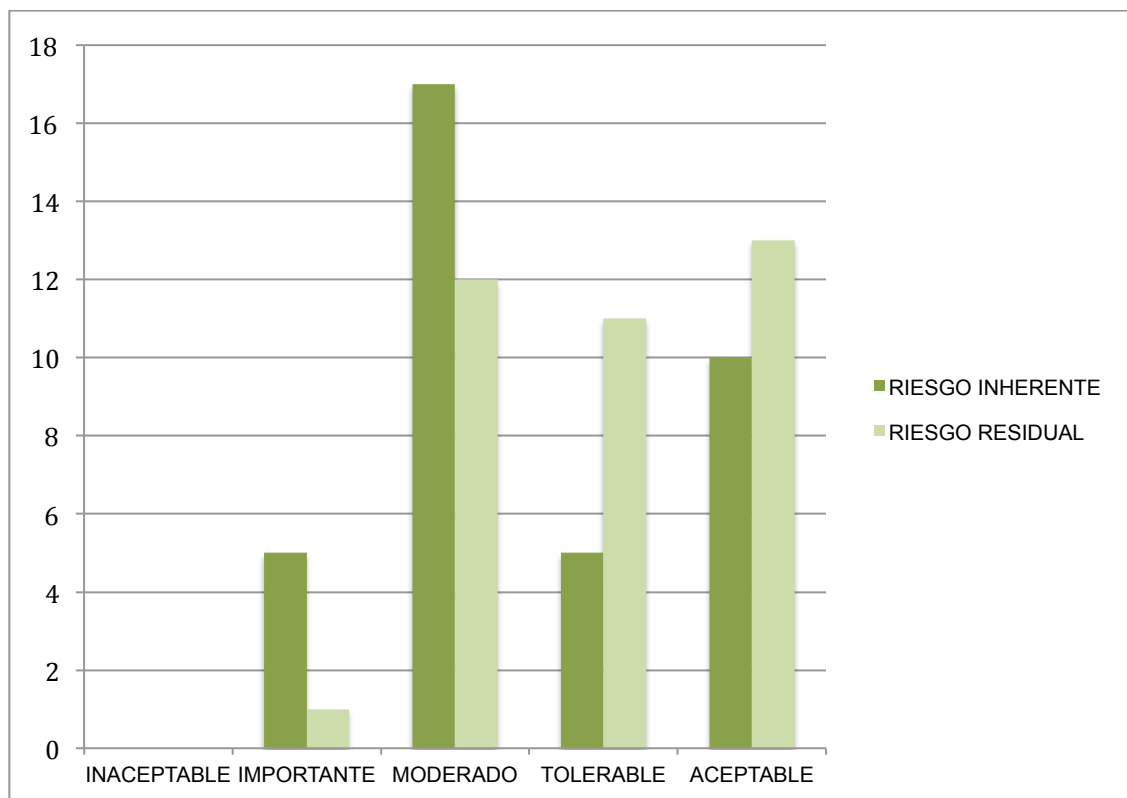


Gráfica Seguimiento a los riesgos de Gestión
Fuente: GDC-FO-09 MAPA DE RIESGOS DE GESTIÓN 2015

9.3.2. DE CORRUPCIÓN

ZONA	RIESGO INHERENTE	RIESGO RESIDUAL
INACEPTABLE	0%	0%
IMPORTANTE	14%	3%
MODERADO	46%	32%
TOLERABLE	14%	30%
ACEPTABLE	27%	35%
Total	100%	100%

Tabla Seguimiento a los riesgos de Corrupción
Fuente: GDC-FO-09 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2015



Gráfica Seguimiento a los riesgos de Corrupción
Fuente: GDC-FO-09 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2015

9.4. ACCIONES A TOMAR EN GESTIÓN DE RIESGO

- ✓ Incentivar la cultura del seguimiento y tratamiento de gestión del riesgo por parte de los líderes y equipos de trabajo de cada uno de los procesos.
- ✓ Actualizar y socializar la Política de Administración del Riesgo.
- ✓ Establecer los controles necesarios para los riesgos que actualmente no los tienen y realizar la verificación de los controles existentes.

10. CONCLUSIONES

El Sistema de Gestión es adecuado porque a partir de la auditoría interna de calidad realizada en el mes de agosto, se evidenció que se cumplen los requisitos legales del cliente establecidos en la NTCGP1000:2009.

El Sistema de Gestión es conveniente porque tanto la política de calidad como los objetivos de calidad están alineados con la misión y la visión de la institución desarrollados en el plan de estratégico de desarrollo 2014-2021 en el eje estratégico de Calidad, en el cual se busca "Satisfacer las expectativas de los usuarios asociados con un servicio de calidad, a través del fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad y la evaluación permanente".

El Sistema de Gestión es eficaz porque se cumplió con el 86% de las actividades planificadas en el plan de acción del Sistema de Gestión de Calidad para el año 2015, dejando como prioridad para el año 2016 la culminación del seguimiento a algunos planes de mejoramiento y la realización de auditorías con pares amigos.

El Sistema de Gestión es eficiente porque los recursos que se asignaron para el desarrollo de las actividades se ejecutaron de acuerdo a la programación establecida.

El Sistema de Gestión es efectivo porque en los resultados obtenidos en la encuesta de autoevaluación se puede verificar la satisfacción de los clientes. A partir del 2016 se implementará la encuesta de evaluación de la gestión del servicio prestado.

Bogotá D.C., Diciembre 2015.


HNO. JOSÉ GREGORIO CONTRERAS FERNÁNDEZ
Rector

ORIGINAL FIRMADO

Elaboró: Yaneth Jimena Pimiento Cortés, Administrador de la documentación.
Revisó: Salim Said Rocha Pico, Representante de la Dirección.

