



Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central

## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: GCI-FO-05

VERSIÓN: 5

VIGENCIA: JUNIO 26 DE 2018

PÁGINA: 1 de 5

PROCESO /PROCEDIMIENTO AUDITADO	FECHA INICIO	HORA DE INICIO	FECHA TERMINACIÓN	HORA TERMNACIÓN
Gestión de Calidad	22/02/2019	2:00 p.m.	22/02/2019	5:00 p.m.
<b>OBJETIVO DE LA AUDITORIA:</b>	Verificar el cumplimiento de la normatividad vigente para el desarrollo del Sistema Integrado de Gestión y la implementación de herramientas y métodos para garantizar la documentación, desarrollo, mantenimiento y mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión institucional.			
<b>ALCANCE DE LA AUDITORIA:</b>	La auditoría comprendió la verificación de la gestión adelantada durante la vigencia 2018.			
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO AUDITADO:</b>		Jimena Pimiento Cortés - Líder Gestión de Calidad.		
<b>EQUIPO AUDITOR</b>		<b>FUNCIONARIOS ENTREVISTADOS</b>		
Rosa María Buitrago Barón.		Jimena Pimiento Cortés		
Viviana Marcela Marín Olmos.		Martha Janeth Rodríguez Sastoque		
<b>CRITERIOS NORMATIVOS</b>				
<b>Ley 594 de 2000.</b> Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivo y se dictan otras disposiciones.				
<b>NTC GP 1000: 2009.</b> Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.				
<b>Decreto 943 de 2014:</b> Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno - MECI.				
<b>Decreto 1499 de 2017:</b> Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.				
<b>Resolución 175 de 2018:</b> Por la cual se derogan las resoluciones No. 581 del 28 de junio de 2011 y la 081 del 28 de febrero de 2017 y se crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central.				
<b>Caracterización proceso Gestión de Calidad.</b> GDC-FO-01. Versión 4.0. Mayo 15 de 2018				
<b>Manual de Sistema Integrado de Gestión.</b> GDC-MA-01. Versión 4.0. Agosto de 2015.				
<b>Procedimiento Control de Documentos.</b> GDC-PC-01. Versión 8.0. Julio de 2018.				
<b>Procedimiento Control de Registros.</b> GDC-PC-02. Versión 4.0. Septiembre de 2016.				
<b>Procedimiento para realizar la revisión por la Dirección.</b> GDC-PC-03. Versión 5.0, mayo de 2018.				
<b>Procedimiento para el tratamiento de producto y/o servicio no conforme.</b> GDC-PC-04. Versión 4.0, junio de 2017.				
<b>Procedimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora.</b> GDC-PC-05. Versión 5.0, junio de 2017.				
<b>Procedimiento para Administración de Riesgos.</b> GDC-PC-06. Versión 6.0, enero de 2019.				
<b>Plan de Acción- vigencia 2018.</b> Oficina Asesora de Planeación.				
<b>Programa Anual de Auditorias.</b> GCI-FO-02. Versión 3.0 de Septiembre 11 de 2018.				
<b>Normograma Gestión de Calidad.</b> GDC-FO-05. Versión 2.0, Mayo 15 de 2018.				
<b>Mapa de Riesgos de Gestión.</b> Proceso Gestión de Calidad.				
<b>FORTALEZAS</b>				
Como mecanismos de planeación el proceso Gestión de Calidad, durante la vigencia 2018, contó con el Plan de Acción, el cual, tuvo un cumplimiento del 100% de las actividades programadas, dentro de las que se destacaron: Jornada de planeación con enfoque del riesgo, renovación de la membresía con ICONTEC, Capacitación y formación de veintiséis (26) auditores en la Norma ISO/IEC 27001:2013 - Seguridad de la				
CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD



Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central

## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: GCI-FO-05

VERSIÓN: 5

VIGENCIA: JUNIO 26 DE 2018

PÁGINA: 2 de 5

Información, medición del nivel de satisfacción de los usuarios con relación a los trámites y servicios ofertados por la ETITC y el Plan Anual de Auditoría Interna, con veinte (20) auditorías programadas a todos los procesos del Sistema de Gestión, a las cuales se les dio cumplimiento en un 100% y sobre las que se generaron sus respectivos informes de auditoría y la suscripción de planes de mejoramiento, en los procesos requeridos.

Como instrumentos para identificar acciones correctivas, preventivas y de mejora del Sistema Integrado de Gestión, el proceso cuenta con el "Procedimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora - GDC-PC-05. Versión 5.0 de junio de 2017" y el formato "Análisis de Causas - GDC-FO-07", instrumentos que son utilizados por los procesos, cada vez que se identifican No Conformidades por las fuentes de Auditoría Interna, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Producto No Conforme; Para el caso de la vigencia 2018, se suscribieron, diez y siete (17) planes de mejoramiento, producto de las auditorías internas efectuadas, los cuales fueron remitidos, de manera oportuna, al proceso de Control Interno, para su respectivo seguimiento; Así mismo se suscribió un plan de mejoramiento con tres (3) acciones, sobre una no conformidad identificada, relacionada con la no identificación de los recursos asignados para el mantenimiento del Sistema de Gestión, evidenciada en la Auditoría Externa de Calidad, acciones que ya fueron ejecutadas y se esperan sean cerradas en la próxima visita del ente certificador, ICONTEC.

Se evidenció que, de acuerdo al Informe de Revisión por la Dirección – vigencia 2017, presentado en junio 29 de 2018, la Alta Dirección verificó la adecuación y eficacia del SGI, asegurando su mejora continua, mediante la revisión de la política y objetivos de calidad, ratificando su contenido para la vigencia 2018, puesto que cumplen con los intereses institucionales y los requisitos de la norma, revisión de los resultado de las auditorías de calidad 2017, retroalimentación del cliente, desempeño de los procesos, indicadores de los objetivos de calidad, acciones correctivas, preventivas y de mejora, gestión de riesgos, revisión de los planes de mejoramiento y avance de los sistemas de Gestión Ambiental, Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, Seguridad de la Información, cambios que podría afectar la integridad del Sistema de Gestión de Calidad y el seguimiento a la aplicación de las recomendaciones dadas en la Revisión por la Dirección – vigencia 2016, dentro de las que se identificaron, la actualización de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, la radicación de los informes de autoevaluación de los 11 programas, diseño del módulo de recolección y sistematización de la información de autoevaluación, y actualización del Programa de Gestión Documental (PGD).

Por consiguiente, se evidenció que en el Informe de revisión por la Dirección – vigencia 2017, , la Alta Dirección determinó la Eficiencia, Eficacia y Efectividad del Sistema de Gestión, con base en la medición efectuada al Sistema, mediante trece (13) indicadores, indicando que, el Sistema de Gestión es adecuado porque a partir de las auditorías internas de calidad efectuadas, se evidenció que se cumplen los requisitos legales del cliente, así mismo, se determinó que el Sistema de Gestión es conveniente por cuanto la Política y Objetivos de Calidad se encuentran alineados con la misión y visión de la ETITC, por último se determinó que el Sistema de Gestión es eficaz, porque se cumplió el 97% de las actividades programadas en el Plan de Acción del Sistema de Gestión de Calidad. El Informe de Revisión por la Dirección, correspondiente a la vigencia 2018, se encuentra en proceso de elaboración.

Se evidenció que durante la vigencia 2018 se actualizaron los mapas de riesgos de todos los procesos, incluyendo los riesgos inherentes de los Sistemas de Calidad, Seguridad de la Información, Seguridad Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo, como acciones tendientes a garantizar la integridad del Sistema de Gestión de la ETITC; Así mismo se desarrollaron auditorías integradas, en conjunto con el proceso de Control Interno, bajo un enfoque de riesgos, con el fin de fortalecer los mecanismos de auditoría y autoevaluación en la Entidad, verificando la aplicabilidad de los requisitos establecidos tanto en la ley como en las normas y procedimientos aplicables a cada Sistema.



Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central

## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: GCI-FO-05

VERSIÓN: 5

VIGENCIA: JUNIO 26 DE 2018

PÁGINA: 3 de 5

### ASPECTOS POR MEJORAR (RECOMENDACIÓN O DEBILIDAD)

Se recomienda actualizar la caracterización del proceso, toda vez que, dentro de sus actividades, se establece: "Verificar el cumplimiento de los planes de mejoramiento", actividad que actualmente es desempeñada por el proceso de Control Interno.

Se recomienda fortalecer el *procedimiento para el tratamiento de producto y/o servicio no conforme- GDC-PC-04*, de manera que se incluyan actividades tendientes a generar reportes periódicos ante el proceso Gestión de Calidad, sobre los Productos y/o Servicios identificados como No Conformes y la suscripción de sus respectivos planes de mejoramiento (Reportados también a control interno), con el fin de generar un registro que permita controlar y monitorear el total de los productos y/o servicios, que sirva de insumo para la toma de decisiones de la Alta Dirección y se establezcan los correctivos necesarios para prevenir su reincidencia.

Se recomienda incluir en el Informe de Revisión por la Dirección, los riesgos más latentes y críticos para el cumplimiento de los objetivos institucionales, así como los riesgos materializados durante la vigencia, como insumo para la toma de decisiones de la Alta Dirección y se establezcan los correctivos necesarios para prevenir su reincidencia.

Se recomienda tener en cuenta para la evaluación del servicio prestado la información relacionada con los resultados obtenidos en la Evaluación Docente efectuada en los procesos misionales, como insumo para la Revisión por la Dirección.

### NO CONFORMIDADES O HALLAZGOS

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

No.	NORMA	DESCRIPCIÓN
1.	NTC GP 1000: 2009, Numeral 6.2.2	Se evidenció que el proceso estableció mecanismos de difusión para el mantenimiento del Sistema de Gestión, tales como: Jornada de Planeación, realizada el 02 de febrero de la vigencia 2018, en la que se presentó la metodología de riesgos, mapas de riesgos, indicadores y caracterización de los procesos; Así mismo, durante el mes de junio se efectuaron mesas de trabajo sobre riesgos de gestión con la Vicerrectoría Administrativa y Financiera (Adquisiciones, Talento Humano, Presupuesto, Tesorería) y con los docentes de bachillerato se realizó mesa de trabajo sobre riesgos, seguridad y salud en el trabajo, gestión ambiental, seguridad de la información, según consta en los respectivos listados de asistencia verificados; No obstante, en relación con los mecanismos de difusión implementados, no se evidenciaron mediciones del grado de apropiación de los conocimientos por parte de los servidores públicos que participaron en el proceso de difusión; Adicionalmente se evidenció que solo están siendo capacitados los líderes de los procesos y algunos colaboradores, incumpliendo así con numeral 6.2.2, literal d), donde se indica que, la entidad debe: "Asegurarse de que los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas son conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad".
2.	NTC GP 1000: 2009, Numeral 4.2.3	Se evidenció que, como mecanismo para el control de documentos de la ETITC, se cuenta con el <i>Procedimiento Control de Documentos- GDC-PC-01, Versión 8.0, julio de 2018</i> y con el formato <i>Listado Control de Documentos –GDC-FO-04, versión 4.0, abril de 2017</i> ; Dicho formato, según la información reportada por el Líder del Proceso, se actualiza cada vez que los procesos solicitan la actualización de un documento en el sistema, se revisan, versionan los



Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central

## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: GCI-FO-05

VERSIÓN: 5

VIGENCIA: JUNIO 26 DE 2018

PÁGINA: 4 de 5

		<p>documentos y se envían, mediante correo electrónico, a la Emisora para publicación en el sitio web de la ETITC; Sin embargo, al comparar dicho listado con la información publicada en el sitio web de la ETITC, se evidenció que, el formato GIC-FO-15 "Listado de chequeo de backups restauración" se encuentra vigente, en el listado, pese a que el proceso Gestión de Informática y Comunicaciones solicitó su eliminación del Sistema; Así mismo el formato GIC-FO-12 "Registro de correspondencia externa sin radicar" se encuentra marcado como vigente y obsoleto, en el listado y en sitio web se encuentra vigente, el formato GDO-FO-10 "Acta de entrega de archivos de gestión" se encuentra marcado como vigente en el listado, pero en el sitio web aparece con otro código identificado como GIC-FO-10 "Actas de entrega de archivos de gestión", el formato GDC-PC-04 "Tratamiento de producto no conforme" se encuentra marcado como obsoleto, en el listado, pero en el sitio web se encuentra vigente; Adicionalmente, se evidenció que dicho listado no da cuenta de los cambios efectuados a cada documento, situación que denota debilidades en los mecanismos de control establecidos por el proceso Gestión de Calidad para garantizar que la documentación del Sistema de Gestión se encuentre actualizada, incumpliendo lo establecido en el numeral 4.2.3. Control de Documentos, literales C) <i>Asegurarse de que se identifiquen los cambios y el estado de versión vigente de los documentos,</i> d) <i>asegurarse de que las versiones vigentes y pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso y</i> g) <i>prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso que se mantengan por cualquier razón</i>".</p>
3.	NTC GP 1000: 2009, Numeral 8.3.	<p>Se evidenció que dentro del procedimiento <i>para el tratamiento de producto y/o servicio no conforme- GDC-PC-04, versión 4.0 de junio de 2017</i>, se establece como alcance del mismo <i>"Inicia con la identificación del producto o servicio no conforme y termina con la verificación de la conformidad del producto o servicio"</i>; Sin embargo, se evidenció que, en las actividades descritas, el procedimiento termina con el archivo de la documentación y no se identifican actividades y responsables, relacionados con la verificación de la conformidad del producto y/o servicio, incumpliendo así lo establecido en el numeral 8.3 Control del producto y/o servicio no conforme, en donde se indica que: <i>"(...) cuando se corrija un producto y/o servicio no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos (...)"</i></p>
4.	NTC GP 1000: 2009, Numeral 8.3	<p>Se evidenció que en el <i>procedimiento para el tratamiento de producto y/o servicio no conforme- GDC-PC-04, versión 4.0 de junio de 2017</i>, se incluye un Anexo denominando como <i>"Productos y/o servicios no conformes identificados"</i>, dentro del cual se describen, entre otros, los productos: <i>"Escenarios, aulas, laboratorios, baños, entre otros espacios de la planta física, en mal estado y no adecuados"</i> y <i>"Equipos de laboratorio, audiovisuales, muebles, equipo de cómputo, impresoras, pantallas en mal estados y defectuosos"</i>; Por otro lado, al verificar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, que ingresaron, a la ETITC, durante la vigencia 2018, se evidenció una Queja, radicada en el Sistema SIAC, bajo el ID 5258 del 2018-10-11, dirigida al Decano de la Facultad de Electromecánica, mediante la cual el grupo de dibujo asistido por computador E2B371, jornada nocturna, manifestó insatisfacción con relación a la carencia e insuficiencia de las herramientas ofrecidas por la Institución para cursar la materia, situación que ha ocasionado pérdida continua de clases. Como respuesta a la queja, en mención, se informó al peticionario que: <i>"El decano está gestionando recursos para el mejoramiento de la infraestructura y cambio de salón"</i>; La situación descrita, anteriormente, se configura</p>



Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central

## INFORME DE AUDITORÍA

CÓDIGO: GCI-FO-05

VERSIÓN: 5

VIGENCIA: JUNIO 26 DE 2018

PÀGINA: 5 de 5

		en un Producto y/o servicio no conforme, según lo indicado en el Anexo; No obstante, al indagar en el proceso Gestión de Calidad, sobre el tratamiento dado a dicho producto y/o servicio, se informó que no se tuvo conocimiento al respecto. Lo anterior denota debilidades en las actividades para controlar la materialización de los productos no conformes, incumpliendo con lo establecido en el numeral 8.3. Control del producto y/o servicio no conforme, en donde se indica que: <i>"La entidad debe asegurarse de que el producto y/o servicio que no sea conforme con los requisitos establecidos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados (...)".</i>
5.	NTC GP 1000: 2009, Numeral 5.6.2	Se evidenció que en el Informe de Revisión por la Dirección, correspondiente a la vigencia 2017, presentado en Junio 29 de 2018, en el numeral 4.3 Conformidad del producto y/o servicio, se indica que: <i>"Para conocer la percepción de los clientes y mejorar el servicio prestado, se continúa aplicando la ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO formato GIC-FO-11 (...)";</i> No obstante, al contrastar lo registrado con la información de entrada requerida para la revisión por la Dirección, se determinó que esta corresponde al literal b). <i>Retroalimentación del Cliente</i> y no a la requerida en el literal c) <i>desempeño de los procesos y la conformidad del producto y/o servicio</i> , lo cual denota incumplimiento del numeral 5.6.2, donde se indica que: <i>"La revisión de la información de entrada para la revisión por la Dirección debe incluir: b). Retroalimentación del Cliente, C) El desempeño de los procesos y la conformidad del producto y/o servicio (...)".</i>
<b>OBSERVACIONES</b>		
 AUDITOR LÍDER		
 RESPONSABLE DEL PROCESO		

