

	INFORME DE AUDITORIAS INTERNAS DE GESTIÒN	<b>Código:</b> FPGAF-10.1-3
	<b>PROCESO:</b> Gestión de Auditorías Internas / Auditorías Internas de Gestión	<b>Fecha:</b> 12/09/22
		<b>Versión:</b> 1.3

**FECHA:** 02/10/2024

**AUDITOR LIDER:** *María Guiomar Conde Serrano*

**EQUIPO AUDITOR:** *Camila Ruiz*

**OBJETIVO:**

Evaluar la conformidad y la mejora del Sistema Integrado de Gestión, verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma técnica, legales, organizacionales y del cliente. Verificar que el Sistema de Gestión Integrado se está implementando adecuadamente. Identificar las fortalezas y debilidades del Sistema de Gestión Integrado.

Ayudar a identificar oportunidades de mejora en el Sistema de Gestión Integrado.

Evaluar la efectividad de las medidas implementadas para proteger a los trabajadores de los riesgos derivados de su actividad laboral.

**ALCANCE:** *Aplica a todos los procesos y subprocesos de la FESC.*

**METODOLOGÍA:** Entrevista directa con los responsables de los procesos, verificación de los registros de cada uno de los procesos del Sistema Integral De Gestión

**CRITERIOS:** *Los criterios aplicables se basan la NTC ISO 9001:2015, Resolución 0312:2019, Decreto 1072:2015.*

**PERSONAL ENTREVISTADO:** *Rectora de la Institución y líderes de procesos*

**RESUMEN DE ACTIVIDADES REALIZADAS:**

Reunión de apertura, visita a los procesos, entrevista directa a líderes de procesos, revisión documental y revisión de registros frente a los criterios, descripción y comunicación de hallazgos a líderes de procesos, reunión de cierre.

**FORTALEZAS DEL SISTEMA:**

El proceso de ***Direccionamiento Estratégico***, en el 2023 evaluó el cumplimiento de metas planteadas en el POA conforme a lo establecido en el Plan estratégico 2023-2028, en los cinco pilares, analiza aspectos por mejorar y define acciones a tomar. Para este 2024 también se está haciendo evaluación con los seguimientos periódicos. La alta dirección en cabeza de la Rectora muy comprometida con los retos estratégicos y su relación con los ODS claramente relacionados en el Plan estratégico de desarrollo 2023-2028.

El proceso de ***Extensión y Proyección a la Comunidad*** ha asumido el reto de reactivar la Incubadora de empresas, revisión y modificación de estatutos, cambio de razón social: INNOVAFESC es el nuevo nombre, nueva Junta Directiva y ya se definen Líneas de Consultoría.

El Programa de Articulación con la media Técnica con cinco Colegios mas este año.

El ***Subproceso de Diseño Curricular*** Radicó ante el MEN dos especializaciones; Marketing Digital y Analítica de Datos, en la primera semana de octubre del 2024 reciben la visita de Pares. Con excelentes expectativas ya que dos temáticas con alta tendencia en la actualidad.

La Unidad de ***Investigaciones*** entre sus grandes retos en el Plan estratégico contempla la creación del Centro de Investigaciones FESC, se observa un avance significativo y una claridad respecto a las etapas que exige este proyecto.

La revista Mundo FESC ha fortalecido su sello editorial. En el instrumento de medición se evidencia que es consultada en diversos países. Ya está diseñada la Política Ética de la revista, está en proceso de aprobación. Todo esto es reflejo de un avance significativo, ahora el número de ediciones al año es de tres aumentando una edición.

Los semilleros de Investigación de todos los programas de formación son más sólidos y con participación en eventos nacionales e internacionales

El proceso de ***Gestión de Calidad*** está haciendo la revisión de todas las caracterizaciones y ajustándolas, actualización de formatos y demás documentos. Era necesario ya que había algunos procesos que presentaban inconsistencias.

Las acciones de mejora o correctivas están bien planteadas y con estricto seguimiento.

Se está haciendo una revisión de los riesgos y oportunidades de cada proceso repasando con los líderes lo planteado en el Plan Estratégico.

***Comunicaciones*** aprovecha las bondades de las redes sociales para la detección de potenciales clientes y así ampliar las bases de datos para ejercer el mercadeo mejor direccionado

***Informes Estadísticos*** avanza en el diseño de una aplicación en ***CRM -Customer Relationship Management***. (Gestión de la relación con el cliente) exclusiva para la FESC, en su operación será una gran ventaja.

	INFORME DE AUDITORIAS INTERNAS DE GESTIÒN	Código: FPGAF-10.1-3
	PROCESO: Gestión de Auditorías Internas / Auditorías Internas de Gestión	Fecha: 12/09/22
		Versión: 1.3

**OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL SISTEMA:**

*En Direcciónamiento estratégico* se debe incluir el POA 2023-2028 como anexo del Plan estratégico en la página de la FESC. Debe estar disponible para su consulta constante

**ISO 9001:2015**

**7.5 Información documentada**

**7.5.1 Generalidades**

El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir:

.....  
*b) la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.*

*La Practica Empresarial* recibe retroalimentación de los empresarios sobre el desempeño de los practicantes en el entorno laboral, y además los Docentes Asesores reportan el rendimiento académico de estos estudiantes, reflejado en los informes y propuestas que desarrollan. Toda esta información es una entrada importante para que *Educación Superior* analice y si es conveniente utilice esta información para fortalecer el proceso de formación. Debe tenerse en cuenta que la Practica es el último escalón para entregar un profesional a la sociedad, dando cumplimiento a la excelencia académica como lo establece la Misión de la FESC.

La coordinación de Práctica debe liderar un seguimiento con los directores de programa, definiendo acciones tomadas y efectividad detectada a corto y mediano plazo.

**ISO 9001:2015**

**8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios**

**8.2.3.1** La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente

**8.6 Liberación de los productos y servicios**

La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.

**8.7 Control de las salidas no conformes**

**8.7.1** La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

*Bienestar Institucional* a través de programa de Seguimiento, Permanencia y Apoyo (SEPA), y el servicio de apoyo para el mejoramiento académico (SAMA), detecta bajos rendimientos académicos. En caso de que esta situación sea repetitiva en alguna asignatura, nivel académico o docente o se identifique algún riesgo que pueda incidir de forma negativa en el cumplimiento del objetivo de ofertar programas de alta calidad, y si es pertinente proceder a una acción correctiva o acción de mejora, según sea el caso. Bienestar debe hacer seguimiento semestralmente a los casos presentados y las medidas o acciones asumidas por parte de *Educación superior*.

**ISO 9001:2015**

**8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios**

**8.2.3.1** La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir:

- a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las Actividades de entrega y las posteriores a la misma;
- b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido;
- c) los requisitos especificados por la organización

El subproceso de *Diseño Curricular* tiene la necesidad de estudios e investigaciones que soporten la creación de nuevos programas o renovación de registros de los existentes ante el MEN. Y el proceso de *Investigaciones* dentro de los alcances en el Plan estratégico establece: desarrollar proyectos en relación con la academia. Una oportunidad es aprovechar la estructura de investigaciones como apoyo al Diseño curricular, coordinar los

estudios requeridos previamente con suficiente tiempo para que investigaciones los desarrollen en un periodo académico y los entreguen oportunamente

ISO 9001:2015

**8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo**

Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar:

- e) las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios;

**En el Subproceso de Seguridad y Salud en el trabajo de Gestión Humana**

- Garantizar que se le aplique inducción y/o reinducción a todo el personal dentro de la institución ya sea en el ingreso y periódicamente.

Decreto 1072:2015

**ARTÍCULO 2.2.4.6.11.** Capacitación en seguridad y salud en el trabajo - SST. PARÁGRAFO 2. El empleador proporcionará a todo trabajador que ingrese por primera vez a la empresa, independiente de su forma de contratación y vinculación y de manera previa al inicio de sus labores, una inducción en los aspectos generales y específicos de las actividades a realizar, que incluya entre otros, la identificación y el control de peligros y riesgos en su trabajo y la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

- Continuar con el seguimiento y actualización de indicadores de estructura, proceso y resultado.

Decreto 1072:2015

**ARTÍCULO 2.2.4.6.20.** Indicadores que evalúan la estructura del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST.

**ARTÍCULO 2.2.4.6.21.** Indicadores que evalúan el proceso del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST.

**ARTÍCULO 2.2.4.6.22.** Indicadores que evalúan el resultado del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST.

**Direccionamiento estratégico.** Debe ser muy dinámico en el análisis del contexto externo anualmente. Los indicadores económicos y el desempeño de la economía regional y nacional son importantes factores que pueden impactar negativa o positivamente la operación de la FESC. A continuación, se presenta un ejemplo, los valores de los indicadores económicos *no son reales*

**EJEMPLO CRECIMIENTO ESPERADO 2025**

Factor	Valor	Ponderación	Resultado
Comportamiento Histórico FESC Crecimiento 2023-2024	10%	60%	6%
Crecimiento económico ISE	4%	15%	0,6%
Variación Numero Bachilleres NS 203-2024)	10%	15%	1,5%
Crecimiento empresas formalizadas en NS	8%	10%	0,8%
<b>Crecimiento esperado 2025</b>			<b>8,9%</b>

**Nota aclaratoria:** es un ejemplo, los datos no son reales, pueden incluirse los indicadores económicos relevantes, el que debe estar presente es el resultado histórico de la institución; este puede ser del último periodo o un promedio de los últimos años. El resultado de este análisis ayuda a definir metas de crecimiento proyectado para el nuevo año, y lo más sano es establecer un rango. Por ejemplo. Mínimo 9%. Proyectado 12%.

ISO 9001:2015

**4 Contexto de la organización**

**4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto**

La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.

La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.

	INFORME DE AUDITORIAS INTERNAS DE GESTIÒN	<b>Código:</b> FPGAF-10.1-3
	<b>PROCESO:</b> Gestión de Auditorías Internas / Auditorías Internas de Gestión	<b>Fecha:</b> 12/09/22
		<b>Versión:</b> 1.3

NOTA 1 Las cuestiones pueden incluir factores positivos y negativos o condiciones para su consideración.

**CONCLUSIONES GENERALES:**

Se evidencia el cumplimiento de todos los requisitos de la NORMA ISO 9001:2015, El compromiso de la Rectoría y de cada responsable de proceso.

Se observa el Plan de mejora del Sistema de Gestión Integral, incluyendo revisión de caracterización de procesos y documentación vigente, evidencia de la mejora continua, teniendo en cuenta que ya es un sistema muy robusto con una antigüedad de 17 años.

La información que se obtiene a través diversos instrumentos utilizados por los procesos, que identifican impactos debe servir para mejorar la prestación de servicios, siempre direccionando esfuerzos para alcanzar la excelencia académica.

Una no conformidad.

	INFORME DE AUDITORIAS INTERNAS DE GESTIÒN	Código: FPGAF-10.1-3
	PROCESO: Gestión de Auditorías Internas / Auditorías Internas de Gestión	Fecha: 12/09/22
		Versión: 1.3

<b>RESUMEN NO CONFORMIDADES</b>			
<b>PROCESO</b>	<b>SUBPROCESO</b>	<b>CLAUSULAS REQUISITOS</b>	<b>DESCRIPCION DEL HALLAZGO</b>
GESTIÓN HUMANA	El administrador del grupo es <b>Gestión Humana</b> , pero <b>Infraestructura</b> y <b>Gestión Tecnológica</b> serán los actores de la acción.	<p><b>7.4 Comunicación</b> La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan: c) a quién comunicar.</p> <p><b>7.1.3 Infraestructura</b> La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios a) edificios y servicios asociados; b) equipo, incluyendo hardware y software</p>	<p><b>El proceso de Gestión Humana ADMINISTRA</b> un grupo de chat Por WhatsApp que tiene por objeto la comunicación con Docentes, su nombre es: “Docentes Fesc” en este grupo los docentes solicitan apoyo tecnológico y de Infraestructura con el fin de cumplir con las clases oportunamente y en las condiciones adecuadas.</p> <p>Los directores de programa que tienen la responsabilidad diaria hacen gestión y solucionan la urgencia. Pero estas situaciones no trascienden como Peticiones, Quejas Sugerencia o Reclamos y ni <b>Infraestructura</b> ni <b>Tecnología</b> le hacen seguimiento ya que no están en el grupo. Por la sugerencia en la Auditoria ya fueron incluidos. Estos comentarios son una entrada de mucha trascendencia para mejorar las condiciones en la prestación de servicio. Es información muy valiosa.</p> <p>También en ocasiones hay publicaciones que están fuera de contexto.</p> <p><b>Anexo capturas de pantalla</b></p>



-----

FIRMA DEL AUDITOR LÍDER

**Anexos. Capturas de pantalla soporte NO CONFORMIDAD**



