

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

FECHA: 16/04/2026

AUDITOR LIDER: Camila José Ruíz Castrillón

EQUIPO AUDITOR: No aplica

OBJETIVO: Evaluar la conformidad, eficacia e implementación del Sistema de Gestión Integral en la sede Ocaña, verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas técnicas, legales, organizacionales y del cliente, incluyendo la Resolución 0312 de 2019 y el Decreto 1072 de 2015. Asimismo, identificar fortalezas y debilidades del sistema, asegurando su adecuada implementación y contribuyendo a la detección de oportunidades de mejora continua en los Sistemas de Gestión de Calidad y de Seguridad y Salud en el Trabajo.

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

Aunque el Sistema de Gestión Integral es administrado y direccionado desde la sede principal en Cúcuta, la presente auditoría se desarrollará en la sede Ocaña; por lo tanto, únicamente se auditarán los procesos, actividades y controles que se ejecutan y evidencian en esta sede.

METODOLOGÍA: Entrevista directa con el personal de cada proceso y verificación de evidencias en los diferentes medios establecidos por la FESC.

CRITERIOS: Los criterios aplicables se basan la NTC ISO 9001:2015, decreto 1072 del 2015, Resolución 0312 de 2019 y demás requisitos legales para el Sistema de Gestión Integral.

PERSONAL ENTREVISTADO:

Coordinador Administrativo, Coordinadora Académica, Asistente Comercial, Productor Multimedia y Auxiliar de Servicios Generales, Profesora (Apoyo de Medios Educativos).

RESUMEN DE ACTIVIDADES REALIZADAS:

- Se realiza la reunión de apertura, en la cual se socializan el alcance, los objetivos, la metodología y las actividades a desarrollar durante la auditoría, así como los lineamientos para la ejecución de las entrevistas.
- Se llevan a cabo las entrevistas con el personal de la sede, de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría.
- Se verifica la aplicación del Sistema de Gestión Integral mediante entrevistas a los diferentes niveles de la estructura organizacional que intervienen en la prestación de los servicios.
- Se efectúa la revisión documental de los procesos de la sede a través de los medios y herramientas definidos por la institución.
- Se realiza recorrido y verificación de la infraestructura física y tecnológica, observando los procesos desarrollados en cada área, con énfasis en la prestación de los servicios.
- Se verifica la implementación y aplicación de los mecanismos de control y seguimiento en los procesos auditados, incluyendo la revisión de indicadores de gestión.
- Durante cada entrevista se socializan los hallazgos identificados, incluyendo las no conformidades cuando se presentan, así como las oportunidades y aspectos de mejora evidenciados.
- Finalmente, se desarrolla la reunión de cierre conforme a lo establecido en el plan de auditoría, en la cual se presentan y socializan los resultados obtenidos durante el proceso auditor.

Hallazgos	Cantidad
Fortalezas	7
Oportunidades de mejora	10
No conformidades	0
Total, de Hallazgos	17

FORTALEZAS DEL SISTEMA:

1. Se evidenció la implementación de medidas básicas para la atención de emergencias, tales como rutas de evacuación, señalización de salida de emergencia en los bloques, identificación de puntos de encuentro y disponibilidad de extintores, lo cual contribuye al cumplimiento de los requisitos establecidos en el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019 en materia de preparación y respuesta ante emergencias.
2. La sede cuenta con adecuadas condiciones locativas, observándose orden y aseo en las instalaciones, zonas verdes bien mantenidas y punto ecológico con separación por colores, fortaleciendo la cultura ambiental y las condiciones de trabajo seguras conforme a los lineamientos del Sistema de Gestión Integral.
3. Se evidenció buena percepción del servicio en cafetería y respuesta oportuna a las PQR, demostrando compromiso con la satisfacción del usuario y enfoque al cliente conforme a los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.
4. La institución ha realizado revisión de partes interesadas aplicables a ambas sedes, evidenciando alineación con el enfoque basado en contexto organizacional y gestión de partes interesadas establecido en la NTC ISO 9001:2015.
5. Durante la auditoría se observó disposición del personal entrevistado para participar en el proceso, suministrar información y atender las entrevistas, evidenciando compromiso con el Sistema de Gestión Integral.
6. Se identificó cumplimiento normativo relacionado con IDS (señalización para alarma, formato de limpieza y desinfección).
7. Contratación de personal propio para la sede en actividades misionales como Productor Multimedia para la divulgación institucional fortaleciendo los procesos de comunicación organizacional, Psicóloga Institucional para atención de estudiantes, Asistente Comercial para actividades de mercadeo y atracción de público.

OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL SISTEMA:

1. Fortalecer el Plan de Emergencias mediante la actualización y unificación de planos de evacuación y punto de encuentro externo, así como la inclusión completa de recursos de emergencia y responsables, garantizando cumplimiento integral del Decreto 1072 de 2015 y Resolución 0312 de 2019.
2. Gestionar y fortalecer las actividades del SG-SST relacionadas con pausas activas, publicación en cartelera de miembros de comités y políticas.
3. Aplicación de lineamientos de compras fortaleciendo el control documental y seguimiento a proveedores y contratistas, asegurando la entrega completa de formatos de elementos de protección personal, dotación y demás requisitos de SST aplicables, conforme a los criterios legales vigentes.
4. Implementar estrategias de sensibilización y seguimiento frente al uso adecuado de elementos de protección personal por parte del personal de servicios generales y servicios de confianza, señalización cuando los pisos estén húmedos.
5. Reforzar la gestión del riesgo público al personal de la sede, considerando las amenazas identificadas en el contexto institucional.
6. Revisar y fortalecer el plan de mercadeo de la sede Ocaña para la vigencia 2026-2, asegurando seguimiento a visitas comerciales, trazabilidad de acercamientos con instituciones y correcto diligenciamiento de formatos y registros establecidos.
7. Fortalecer el proceso de comunicaciones internas mediante inducción al personal, definición clara de actividades específicas, cumplimiento de tiempos establecidos y uso adecuado de formatos para solicitudes formales.
8. Garantizar el diligenciamiento completo de encabezados y registros documentales asociados a actividades comerciales y académicas, fortaleciendo la trazabilidad y control de la información conforme a la NTC ISO 9001:2015.
9. Evaluar la ampliación de la aplicación de encuestas de satisfacción a otros servicios y sedes, considerando que actualmente solo se aplican en Ocaña, con el fin de fortalecer el análisis de percepción del cliente y la mejora continua.
10. Continuar fortaleciendo la socialización de políticas institucionales y lineamientos organizacionales con líderes y colaboradores para asegurar apropiación y cumplimiento.

CONCLUSIONES GENERALES:

- La auditoría realizada al Sistema de Gestión Integral de la Fundación de Estudios Superiores Comfanorte FESC – sede Ocaña permitió evidenciar que la institución mantiene implementados diferentes mecanismos orientados



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

al cumplimiento de los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2015, el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019.

- *Durante el ejercicio auditor se identificaron fortalezas relacionadas con el compromiso del personal, las condiciones locativas adecuadas, la atención al usuario y la implementación de controles básicos asociados al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.*
- *De igual manera, se evidenciaron oportunidades de mejora enfocadas principalmente en el fortalecimiento de la gestión documental, control de proveedores y contratistas, actualización de aspectos relacionados con emergencias, fortalecimiento de comunicaciones internas, aplicación de mecanismos de seguimiento comercial y ampliación de estrategias de sensibilización frente a SST.*
- *Con base en la información revisada y las evidencias verificadas durante la auditoría, no se identificaron no conformidades; sin embargo, se recomienda continuar fortaleciendo las acciones de mejora continua y seguimiento a los procesos, con el propósito de aumentar la eficacia del Sistema de Gestión Integral y asegurar el cumplimiento sostenido de los requisitos normativos, legales y organizacionales aplicables a la sede Ocaña.*

RESUMEN NO CONFORMIDADES

PROCESO	SUBPROCESO	CLAUSULAS / REQUISITOS	DESCRIPCION DEL HALLAZGO
N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

Camila Ruiz

FIRMA DEL AUDITOR LÍDER