

	INFORME DE AUDITORIAS INTERNAS DE GESTIÒN	Código: FPGAF-10.1-3
	PROCESO: Gestión de Auditorías Internas / Auditorías Internas de Gestión	Fecha: 12/012/22
		Versión: 1.3

FECHA: 20/09/2022

AUDITOR LIDER: Sixto Javier Ibarra

EQUIPO AUDITOR: Sixto Javier Ibarra

OBJETIVO: Verificar a través de la auditoria de primera parte, la conformidad del sistema de gestión de calidad implementado, con los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2015. Evaluar la capacidad del sistema de Gestión de Calidad para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales.

Evaluar la eficacia del sistema de Gestión de Calidad para verificar el cumplimiento de los objetivos de la organización.

ALCANCE: Todos los procesos establecidos dentro del sistema de gestión de calidad de la organización

METODOLOGÍA: Entrevista directa con los responsables de los procesos, verificación de los registros de cada uno de los procesos del sistema de gestión de calidad

CRITERIOS: ISO 9001:2015, Documentación del sistema de gestión de calidad, Normativa aplicable en el desarrollo de cada proceso del sistema de gestión de calidad.

FORTALEZAS

DIRECCIONAMIENTO

- El enlace de la plataforma estratégica de la institución con los objetivos del sistema de gestión de calidad, lo cual ha permitido el adecuado desarrollo de los mismos y el fortalecimiento del sistema de gestión como herramienta de apoyo a la alta dirección.
- El trabajo que se viene haciendo en cada uno de los procesos de la institución para el establecimiento de la nueva plataforma estratégica, la cual orientará los proyectos en los próximos años.
- El uso constante de medios tecnológicos como apoyo a los diferentes procesos de la institución como parte de las actividades de modernización que se han dado a partir de la pandemia.

COMUNICACIONES

- Los mecanismos establecidos para el control del proceso de comunicaciones y su trazabilidad, permitiendo garantizar que se cumple con los requerimientos que se hacen desde cada proceso.
- La orientación del proceso a establecer un vínculo con las diferentes partes interesadas con las cuales se busca hacer llegar la información, obteniendo un alto nivel de eficacia en cuanto a los medios utilizados.

MERCADEO ESTRATÉGICO

- Las actividades desarrolladas para lograr aumentar matrícula en la institución, ya que se han orientado hacia el mercado objetivo y la retoma de los niveles que se tenían antes de la situación de emergencia.
- El uso de las redes sociales como parte de los mecanismos para dar a conocer los programas que ofrece la institución y como estrategia para lograr el posicionamiento en el medio local y departamental.

GESTION HUMANA

- El proceso de selección del personal y los mecanismos que se han establecido para lograr contar con el personal idóneo en cada uno de los procesos de la institución, alcanzando una alta eficacia.

- El apoyo brindado por la institución para el desarrollo de estudios de parte del personal, lo cual ha impactado en la mejora de las competencias y en el desarrollo personal y profesional de todo el personal.

COMPRAS

- El enfoque en el cumplimiento de los requerimientos de los demás procesos de la institución con el fin de garantizar que se cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades misionales.
- La comunicación que se ha establecido con cada uno de los proveedores, lo cual ha permitido desarrollar vínculos que aportan a cumplir con los tiempos necesarios de abastecimiento.

DISEÑO DESARROLLO

- Los mecanismos de control y seguimiento que se han implementado para poder contar con la información necesaria con la cual se establecen los cambios y ajustes para cada uno de los programas ofrecidos por la institución.
- La búsqueda constante de la pertinencia de los programas que se ofrecen en la institución, manteniendo un contacto eficaz con diferentes estamentos de la región, lo cual mantiene una ventaja para hacer atractivos estos programas a los posibles estudiantes.

PLANIFICACION

- El trabajo que se realiza con cada una de las áreas para hacer una adecuada planeación de los diferentes recursos de que se dispone para mantener la calidad en la prestación del servicio.

VIRTUALIZACION

- Los lineamientos establecidos de forma posterior a la época de emergencia sanitaria en donde se busca que cada asignatura tenga contenido virtual, lo cual impulsa el desarrollo de las competencias relacionadas con el manejo de las tecnologías.

EDUCACION SUPERIOR

- La utilización de los PPA como una herramienta básica en cada programa para el impulso a la aplicación de los aprendizajes desarrollados y logrando un cometido fundamental de la formación técnica y tecnológica.
- Las herramientas de acompañamiento y control que se aplican para garantizar que cada docente cumple con los criterios y lineamientos establecidos desde la alta dirección y la coordinación de los programas.
- Los resultados obtenidos en las pruebas de saber T y T en los diferentes programas que han tenido egresados en los años anteriores, lo cual es evidencia de la eficacia de las acciones desarrolladas por la institución.

REGISTRO Y CONTROL

- La implementación de mecanismos para facilitar los procesos de inscripción y matrícula de los estudiantes nuevos y antiguos, en donde se busca eliminar obstáculos y aplicar las ventajas ofrecidas por la tecnología.

EXTENSION

- La oferta de Educación Continua que tiene la institución para las diferentes áreas de conocimiento que se manejan en los programas, contando con un alto nivel de demanda de estos cursos y diplomados.

INVESTIGACION

- El logro de la categorización de los grupos de investigación de la institución y el

mantenimiento en el nivel alcanzado, obedeciendo a un plan bien estructurado y con unos objetivos a mediano plazo

- Las revistas “Mundo FESC” y “Convicciones” ya que se han conformado como elementos fundamentales para mostrar los resultados de los diferentes grupos de investigación institucionales.

BIENESTAR

- La amplitud de actividades que se desarrollan desde el proceso en áreas diferenciales en búsqueda de cumplir con las expectativas de cada grupo de interés y lograr un impacto en su calidad de vida universitaria.
- Los recursos que se han destinado para el desarrollo de las actividades de bienestar, permitiendo que se ejecuten acorde a los objetivos propuestos para el proceso y las metas a alcanzar.

MANTENIMIENTO

- Los controles que se aplican orientados a garantizar el adecuado estado de los equipos y demás recursos necesarios para que la prestación del servicio se mantenga en los niveles exigidos.
- Los proyectos de mejora de las instalaciones de la institución en donde se busca impactar en variables como capacidad instalada y condiciones para el desarrollo de los programas con aplicación de tecnologías.

GESTION TECNOLOGICA

- La actualización de los equipos de cómputo de la institución debido a la alta longevidad de algunos de ellos y las demandas en cada uno de los procesos y las aplicaciones que se utilizan para la ejecución de las actividades o en las asignaturas de los programas.

FINANCIERA

- El ajuste del presupuesto acorde a los cambios que se van dando en el transcurso del año buscando garantizar que se cuenta con la asignación financiera necesaria para dar respuesta a los requerimientos de las diferentes partes interesadas.
- La posibilidad de acceder a un crédito de forma directa para los estudiantes con el fin de financiar parte de la matrícula y poder garantizar subsanar alguna dificultad financiera para iniciar o continuar sus estudios.

SERVICIO AL CLIENTE

- Los resultados obtenidos en la medición de la satisfacción al cliente y la baja presencia de quejas y reclamos son evidencia de un enfoque hacia el cumplimiento de los requerimientos de los clientes y partes interesadas.
- La disposición de mecanismos para la comunicación con las partes interesadas y su eficacia para recoger todas estas manifestaciones, logrando fortalecerse como un canal de alto uso para estas situaciones.

MEJORAMIENTO CONTINUO

- Los planes de mejoramiento que se documentan a partir de las reuniones de cada grupo de trabajo y que permite establecer un control sobre los resultados que se busca alcanzar con base en los planteamientos estratégicos.
- La utilidad que se ha dado en cada proceso del informe del plan operativo anual, ya que esta herramienta permite enfocarse en los indicadores fundamentales para cada uno de los objetivos y pilares.

OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO

DIRECCIONAMIENTO

- El cuidado que se mantenga el enlace de la plataforma estratégica con el sistema de gestión de calidad de la institución, en donde siga siendo el mecanismo que aporte a la consecución de las metas propuestas.
- La ampliación de la certificación de la institución al nivel de postgrado que se ofrece actualmente y proyectar a un plazo mediano la inclusión de la sede de Ocaña en donde se pueda mostrar como cubre todo el sistema de gestión las actividades de cada proceso.
- La clara determinación de las herramientas de retroalimentación utilizadas con cada parte interesada de la institución, permitiendo hacer balances de eficacia de las mismas reflejándolas en la matriz correspondiente.
- La revisión del indicador de informes estadísticos de tal forma que se conforme de tal manera que aporte a la búsqueda del impacto de los resultados obtenidos en el cumplimiento de las metas de la alta dirección.

COMUNICACIONES

- La alineación de la matriz de comunicaciones de la institución con la matriz de partes interesadas, en donde se pueda verificar de fácil forma como se formalizan los mecanismos de comunicación con cada una de estas.
- La inclusión dentro del programa de comunicaciones a quien va dirigido cada comunicación y formalizar este documento dentro del sistema de gestión de calidad de la institución como evidencia de los mecanismos del proceso.
- La revisión del riesgo de posicionamiento y el impacto que tienen los controles que se desarrollan desde el proceso para mitigar el mismo, buscando que se comparta con el proceso de mercadeo.

MERCADEO ESTRATÉGICO

- La proyección de una gran investigación de mercado en diferentes estamentos de la ciudad y la región, en donde se puedan identificar aspectos que impacten en el cumplimiento de las metas estratégicas de la alta dirección.

GESTION HUMANA

- La inclusión de la fecha de verificación propuesto del plan de mejoramiento de personal resultante de la evaluación de desempeño, permitiendo realizar un seguimiento eficaz a las acciones propuestas.
- La creación de un instructivo para el desarrollo de la evaluación de personal de la institución, en donde se pueda contar con la información adecuada para el desarrollo de esta actividad y las que se desprenden de la misma.
- La terminación de la integración del sistema de gestión de calidad y de seguridad y salud en el trabajo acorde a lo solicitado en la normatividad y se mejore la unificación de criterios de control y seguimiento.

COMPRAS

- La inclusión de los criterios de Seguridad y Salud en el Trabajo en los criterios de selección y evaluación de los proveedores, de tal forma que se tengan en cuenta para poder mejorar las relaciones comerciales y cumplir con los requerimientos legales.

DISEÑO DESARROLLO

Ninguno

PLANIFICACION

Ninguno

	INFORME DE AUDITORIAS INTERNAS DE GESTIÒN	Código: FPGAF-10.1-3
	PROCESO: Gestión de Auditorías Internas / Auditorías Internas de Gestión	Fecha: 12/012/22
		Versión: 1.3

VIRTUALIZACION

- La revisión de la pertinencia de los indicadores que se han establecido para el proceso y el impacto en su contribución para los objetivos y pilares estratégicos de la alta dirección de la institución.

EDUCACION SUPERIOR

- La proyección de actividades para mejorar los resultados en las pruebas Saber Pro, tomando como base las acciones que se han venido desarrollando para los niveles técnicos y tecnológicos.

REGISTRO Y CONTROL

- El llevar a medio magnético todo el proceso de matrícula de los nuevos estudiantes de todos los programas ofrecidos por la institución, tomando como ejemplo los programas virtuales, aprovechando las herramientas y la disminución de espacios utilizados en archivos.
- La determinación de un criterio para la selección de estudiantes nuevos con el fin de contar con un mínimo el cual se deba cumplir para poder acceder a los programas que ofrece la institución.

EXTENSION

- El desarrollo de estrategias que permitan mejorar la cantidad de estudiantes que pasan de articulación a los programas de la institución, permitiendo contar con una demanda base que genere estabilidad.

INVESTIGACION

Ninguno

BIBLIOTECA

- La revisión de la colección física de la biblioteca con el fin de dar baja a aquellos ejemplares que han perdido vigencia y permitiendo contar con espacio para la futura adquisición nuevos libros para las áreas de conocimiento que se trabajan en la institución.

BIENESTAR

- La aplicación de estrategias diferentes a las aplicadas hasta el momento con el grupo de graduados, buscando que se mejore participación en las actividades de bienestar y su vínculo con la institución.

MANTENIMIENTO

- El análisis para la creación de un mecanismo de reporte de acciones de mantenimiento correctivo de parte de cualquier usuario de los recursos de la institución, incluso enlazando con el proceso de gestión tecnológica.

GESTION TECNOLOGICA

- La búsqueda de una aplicación que facilite la trazabilidad de los requerimientos que se realizan desde cada proceso de la institución y que sirva para mantenimiento, garantizando que se cumple con lo solicitado por cada usuario.

FINANCIERA

- La revisión de los costos administrativos que se pueden generar por la asignación de créditos para la matrícula de los estudiantes, buscando cobrar un valor que garantice la sostenibilidad de este beneficio que se otorga.

SERVICIO AL CLIENTE

- La toma de acciones a partir de los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción que se aplican a los estudiantes, de tal forma que se pueda evidenciar la importancia de la

encuesta para la mejora continua.

MEJORAMIENTO CONTINUO

- El rediseño de la estructura del sistema de gestión de calidad de la institución, en donde se actualice las relaciones de cada área y se pueda contar con un mapa de procesos que realmente refleje la realidad.
- La revisión de las caracterizaciones de los procesos y su contenido, de tal forma que la información contenida en este documento sea coherente con las actividades que se desarrollan en el proceso.
- La revisión del enlace entre la gestión del riesgo y las salidas no conformes, ya que esta relación puede dejar por fuera situaciones de cada proceso que se conformen como resultado no conforme que se quede sin control.
- La aplicación de los controles de gestión del cambio como parte de los mecanismos de mejora continua del sistema de gestión de calidad, de tal forma que se garantice que las situaciones que se dan en la organización no impacten de forma negativa.
- La retoma de las acciones de mejora dentro del desarrollo del ciclo PHVA del sistema de gestión de calidad de la institución, en donde se pueda conformar como parte de los puntos de generación de mejora.
- La revisión de la norma ISO 21001 la cual enfoca los sistemas de gestión de calidad en organizaciones educativas, ya que puede ser importante para la mejora del sistema de gestión y proyectar una futura certificación que aporte al reconocimiento de la institución.

CONCLUSIONES GENERALES:

- El Sistema de Gestión de Calidad se orienta al cumplimiento de los requerimientos de la organización y se enfoca en el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas establecidas desde la alta dirección.
- El enfoque en la mejora continua de cada proceso del sistema de gestión es evidenciado a partir del desarrollo de las actividades a través del ciclo PHVA, aplicando herramientas de control y seguimiento eficaces.
- Se observa un desarrollo de metodologías orientadas a garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios establecidos para el sector educación y por la Norma ISO 9001:2015.

RESUMEN ESTADÍSTICO NO CONFORMIDADES

PROCESO	SUBPROCESO	CLÁUSULA / REQUISITO	DESCRIPCION DEL HALLAZGO
Direccionamiento Estratégico	Planeación Estratégica	6.1.1	No se observa el análisis de las oportunidades identificadas y su posterior seguimiento
Gestión Humana	Selección de Personal	7.1.2	No se observa la asignación de un responsable del SGSST
Apoyo a la Academia	Virtualización	9.1.1	No se encontraron los indicadores medidos con su correspondiente análisis
Gestión de Calidad	Mejoramiento Continuo	10.2	No se observa cierre de acciones correctivas auditoría interna año 2021



INFORME DE AUDITORIAS INTERNAS DE GESTIÒN

Código: FPGAF-10.1-3

PROCESO: Gestión de Auditorías Internas / Auditorías Internas de Gestión

Fecha: 12/012/22

Versión: 1.3

Sixto J. Zbarra

FIRMA DEL AUDITOR LÍDER