



INFORME DE AUDITORIAS INTERNAS DE GESTIÓN
PROCESO: Gestión de Auditorías Internas / Auditorías Internas de Gestión

Código: FPGAF-10.1-3
Fecha: 12/09/22
Versión: 2025

Recibido el: 10/09/2025
 A las: 11:49 am
 Firma: (V.K.J.)
 1-1971

FECHA: 22/09/2025

AUDITOR LIDER: Sixto Javier Ibarra Rodriguez

EQUIPO AUDITOR: Camila José Ruíz Castrillón

OBJETIVO: *Evaluar la conformidad y la mejora del Sistema de Gestión de Calidad, verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma técnica, legales, organizacionales y del cliente. Verificar que el Sistema de Gestión de Calidad se está implementando adecuadamente. Identificar las fortalezas y debilidades del Sistema de Gestión de Calidad Ayudar a identificar oportunidades de mejora en el Sistema de Gestión de Calidad*

ALCANCE: *Aplica a todos los procesos y subprocesos de la FESC de las sedes de Cúcuta y Ocaña.*

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.*

PERSONAL ENTREVISTADO:


Rector, Coordinadora de Mercadeo, Coordinador de Comunicación Estratégica y Relacionamento, Coordinadora Sistemas de Gestión Integral, Directora de Unidad de Aseguramiento Interno de la Calidad, Coordinador de Registro, Control e Informes Estadísticos, Vicerrector Académico, Directora Extensión y Proyección a la Comunidad, Directora de Investigaciones, Coordinadora Medios Educativos, Coordinador de Bienestar Institucional, Coordinador de Virtualización, Coordinadora de Gestión Humana, Coordinador de Gestión Tecnológica, Coordinadora de Financiera y Contable, Coordinador de Infraestructura, Secretario General y Jurídico.

RESUMEN DE ACTIVIDADES REALIZADAS:


- *Se inicia con una reunión de apertura en donde se establecen los pasos a seguir una vez se dé inicio a las entrevistas con cada responsable del proceso.*
- *Se realizan las entrevistas con cada responsable de proceso acorde a lo establecido en el plan de auditoría.*
- *Se verifica la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad, por medio de entrevistas a toda la estructura organizacional que intervine en la prestación de los servicios.*
- *Se realiza revisión documental de todos los procesos de la organización en los medios establecidos por la gestión documental.*
- *Se realiza visita a las sedes de la organización en donde se observa los procesos que se llevan a cabo allí, haciendo énfasis en la prestación de los servicios.*
- *Se verifica la aplicación de los mecanismos de control y seguimiento en cada uno de los procesos auditados incluyendo los indicadores.*
- *En cada entrevista se socializa los hallazgos de no conformidad cuando se dan y los aspectos a mejorar en las diferentes etapas de los mismos.*
- *Se realiza la reunión de cierre acorde a lo establecido en el plan de auditoría en donde se presentan los resultados de la auditoría.*

FORTALEZAS DEL SISTEMA:

- *El llegar a 30 años de funcionamiento de la institución en donde se observa un constante crecimiento y desarrollo en cuanto a las metas propuestas desde la dirección y logrando un alto impacto en la zona de influencia.*
- *El constante crecimiento en la oferta de programas y su variedad en las modalidades presencial y virtual, permitiendo ampliar las posibilidades para los candidatos y mantener los niveles de matrícula en los programas de mayor interés.*
- *El trabajo que se viene ejecutando en el marco del Plan Estratégico 2023 – 2028, ya que se ha orientado al cumplimiento de las grandes metas propuestas para consolidar la institución caracterizada por la innovación en áreas diferenciales de la región.*
- *El fortalecimiento logrado alcanzado en la sede de Ocaña por medio de la aplicación de estrategias de expansión de programas y oferta de modalidades acorde a las demandas de la zona identificadas en los estudios realizados.*

	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


- *La investigación de mercados que se realiza con diferentes universidades de nivel regional y nacional, ya que han permitido establecer estándares a alcanzar en aspectos fundamentales para lograr los objetivos del Plan Estratégico.*
- *Las actividades de mercadeo que se han venido ejecutando con los colegios en los cuales se pueden encontrar un alto número de candidatos para los programas ofertados por la institución, teniendo en cuenta el nivel socioeconómico de cada colegio.*
- *La utilización eficaz de un alto número de herramientas tecnológicas en apoyo a las actividades más relevantes de los procesos de la institución, buscando que se mejore el flujo de la información y se disminuyan los tiempos en la toma de decisiones.*
- *El control aplicado y la trazabilidad que se le da a los requerimientos de los clientes internos en lo relacionado a comunicación, ya que esto ha permitido garantizar que se da respuesta oportuna a los mismos, teniendo en cuenta la importancia de este componente en la institución.*
- *El impacto generado en las diferentes partes interesadas de la institución por la utilización de las redes sociales como mecanismo de socialización de información, alcanzando una amplia cobertura en diferentes grupos objetivos.*
- *El enfoque que se ha venido dando a los procesos de mejora en la calidad de los programas buscando apuntar a la acreditación institucional en un mediano plazo, ya que esto permite desarrollar procesos de mejora de manera continua al currículo de los programas.*
- *Los mecanismos de seguimiento que se vienen aplicando a cada docente de la institución, ya que se conforman como un método de acompañamiento al proceso de formación de los estudiantes, enfocándose en los factores para lograr el nivel de conocimiento esperado.*
- *El apoyo que se brinda a los procesos de formación presencial con el medio virtual, ya que son un complemento de alto impacto para los jóvenes en cuanto a captar su atención y a desarrollar competencias adicionales para su desempeño en el sector real.*
- *El impulso a las actividades de articulación con un alto número de colegios de la ciudad, buscando generar una demanda cautiva que impacte en los niveles de matrícula de la institución.*
- *El afianzamiento que se le ha dado al emprendimiento dentro de las actividades de formación de los estudiantes de la institución, generando otro espacio de desarrollo no solo al terminar su programa sino incluso durante el mismo.*
- *El seguimiento que se desarrolla desde el proceso Gestión Tecnológica, ya que ha apuntado a garantizar el adecuado estado de los equipos para que cada proceso pueda ejecutar sus actividades sin mayores contratiempos.*
- *El acceso que se tiene desde la biblioteca a la colección digital ELIBRO, ya que permite a los estudiantes poder contar con bases de información en una amplia gama de áreas de conocimiento que soportan las actividades de formación en cada asignatura.*
- *El desarrollo del programa SEPA ya que se ha orientado a generar alertas tempranas para evitar la deserción de los estudiantes, generando un impacto significativo en los últimos periodos y logrando que un alto número de estudiantes culminen sus estudios.*
- *El trabajo que se ha venido dando con los egresados de la institución, en donde se busca que su aporte a los procesos de mejoramiento continuo sea relevante para lograr un mejor desempeño de los graduados en el sector productivo.*
- *Las actividades que se han ejecutado para mejorar diferentes aulas y espacios de la institución, buscando que se cuente con áreas acorde a los requerimientos de los procesos de formación y condiciones adecuadas para estudiantes y docentes.*
- *El proyecto de instalación de paneles solares en un área bastante amplia de las instalaciones de la institución, ya que aportará un soporte para el alto consumo de energía eléctrica, generando no solo ahorro sino también un impacto desde el punto de vista de responsabilidad social.*
- *La solución ofimática desarrolla para el proceso de compras de la institución, ya que permitirá que las solicitudes fluyan de forma ágil y se den respuestas oportunas a los requerimientos de los clientes internos de cada proceso.*

	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

- *El esfuerzo realizado para lograr la categorización de varios de los componentes de investigación dentro de la institución, ya que se dado a partir de un máximo aprovechamiento de los recursos de que se disponen en el proceso.*
- *Los controles que se han venido aplicando al presupuesto de la institución por medio de la aplicación SIPAES, logrando la toma de decisiones adecuadas y el uso de los recursos eficaz apuntando al logro de los objetivos propuestos desde la dirección.*
- *El impulso a la mejora continua que se ha dado a la institución con la participación activa de los líderes de los procesos en las actividades del sistema de gestión de calidad y la aplicación juiciosa de los planes operativos como herramientas de control.*
- *El alto número de acciones de mejora que se observan en desarrollo dentro del sistema de gestión de calidad, ya que se han tenido en cuenta diferentes fuentes como las oportunidades establecidas por las auditorias ejecutadas en la institución.*

OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL SISTEMA:

- *La revisión juiciosa de la norma ISO 21001 para darle continuidad a los procesos de mejora de la institución, buscando aplicar los principios que están contenidos en la misma para desarrollar procesos ajustados a las nuevas demandas en el sector educativo.*
- *El establecimiento de un proyecto a mediano plazo de certificación en la norma ISO 21001, teniendo en cuenta la importancia de la misma para apuntar a una educación que se diferencie de las demás instituciones y buscando que se establezca como un elemento de éxito.*
- *El desarrollo de un proceso de formación para los líderes de los procesos de la institución en lo concerniente a la norma ISO 21001, de tal forma que se apoye en el proyecto de implementación el conocimiento del lineamiento normativo.*
- *La ampliación de la certificación del sistema de gestión de calidad a la sede de la institución ubicada en la ciudad de Ocaña, mostrando que se ha logrado aplicar los mecanismos de control y seguimiento a las actividades que se ejecutan allí.*
- *La formalización del formato utilizado para la planeación de las visitas a los colegios en el proceso de Mercadeo, ya que el mismos se conforma como evidencia de las actividades desarrolladas y muestran la trazabilidad.*
- *El establecimiento de un indicador en el cual se realice el seguimiento a los planes de mejoramiento que se desprenden de la autoevaluación de cada programa en diseño curricular, permitiendo evidenciar que se han cumplido de forma eficaz.*
- *El cuidado con el uso de los logos de ICONTEC en los diferentes medios dispuestos por la institución, verificando que se utilizan los actualizados y acorde a los reglamentos de uso establecidos por el ente certificador.*
- *La revisión de la ubicación dentro de la estructura organizacional y del sistema de gestión de calidad, de las actividades que se desarrollan en el área de posgrados, considerando la adhesión de las mismas al proceso de Educación Superior teniendo en cuenta la naturaleza de sus actividades.*
- *La creación de un indicador de obsolescencia de los libros físicos que se encuentran en la colección de la biblioteca de la institución, garantizando que se hace un seguimiento a este factor que es bastante relevante para la vigencia de esta área.*
- *El establecimiento de un indicador de deserción intersemestral de aquellos estudiantes que estuvieron en el programa SEPA de la institución, buscando realizar un seguimiento a la eficacia de las actividades que se desarrollan en este programa.*
- *El llevar a medio magnético las hojas de vida del personal de la institución, permitiendo un mejor flujo de información, ahorrando elementos como tinta y papel y mejorando la utilización de los espacios asignados a archivos.*
- *La clara determinación en talento humano de las acciones a seguir en caso que las consultas realizadas en las bases de datos de riesgo sean positivas, teniendo en cuenta los cargos a los que se aspira y lo niveles de responsabilidad y toma de decisiones.*
- *El cuidado con las firmas de parte de los nuevos empleados en la entrega de cargos, ubicando también la fecha*

	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

de la misma para que se pueda evidenciar que se cumple con lo establecido en la normatividad aplicable a estas actividades.


- La creación de un anexo en el procedimiento de compras en donde se incluyan los requerimientos de requisitos legales que aplican a los proveedores de la institución, identificando de forma eficaz los relacionados también con seguridad y salud en el trabajo.
- La revisión de los lineamientos establecidos en el SARLAFT para el inicio y mantenimiento de las relaciones comerciales con los proveedores de la institución, evitando situaciones en donde se exponga el buen nombre logrado en el medio.
- El claro establecimiento de los requisitos para la realización de los pagos a los proveedores y su posterior eficaz comunicación, en donde se eviten situaciones de reprocesos de estas actividades y se generen inconformidades con los aliados.
- La realización de la auditoria interna al sistema de gestión de calidad de la institución en el primer semestre del año, de tal forma que se pueda hacer de forma profunda y los hallazgos identificados se puedan trabajar antes de la ejecución de la auditoria con el ICONTEC.
- La propuesta de ajustes de parte de la sede de Ocaña a los diferentes mecanismos de control y seguimiento del sistema de gestión de calidad de la institución, pudiendo dar respuesta a las particularidades que se presentan en la prestación del servicio.

CONCLUSIONES GENERALES:

- El Sistema de Gestión de Calidad se ha enfocado en el cumplimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas de la organización con un alto nivel de satisfacción.
- La aplicación juiciosa de los mecanismos de control y seguimiento han logrado un alto cumplimiento de las metas propuestas por la alta dirección y han impulsado la mejora continua.
- Se observa el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios establecidos para el sector salud y por la Norma ISO 9001:2015 un alto porcentaje.

RESUMEN NO CONFORMIDADES

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



FIRMA DEL AUDITOR LÍDER