

1. INFORMACIÓN GENERAL			
1.1. ORGANIZACIÓN			
FUNDACION DE ESTUDIOS SUPERIORES COMFANORTE – F.E.S.C.			
1.2. SITIO WEB: www.fesc.edu.co			
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Avenida 4 No. 15-14 Barrio La Playa, Cúcuta, Norte de Santander, Colombia.			
Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno.			
Razón social	Dirección del sitio permanente	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:			
Diseño, planificación y prestación del servicio de educación superior por ciclos propedéuticos (técnico profesional, tecnólogo y profesional universitario) en las modalidades presencial, distancia y distancia virtual. Prestación de servicios de extensión y proyección a la comunidad (programas técnicos laborales, prácticas empresariales, pasantías, diplomados, cursos y talleres) e investigación exploratoria y descriptiva.			
Design, planning and providing of the superior education service for propaedeutic cycles (Professional Technicians, Technology and College Professional) at presence, distance and distance-virtual modalities. Providing of community extension and projection (technical programs, practices, training advising) and investigation exploratory and descriptive.			
1.5. CÓDIGO IAF: 37			
1.6. CATEGORÍA DE ISO/TS 22003: NO APLICA.			
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: ISO 9001:2015			
1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN			
Nombre:	Carmen Cecilia Quero de González		
Cargo:	Rectora		
Correo electrónico	rectoria@fesc.edu.co / coord_calidad@fesc.edu.co		
1.9. TIPO DE AUDITORÍA:			
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input type="checkbox"/> Seguimiento <input checked="" type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización <input type="checkbox"/> Migración (aplica para ISO 45001)			

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
1.10. Tiempo de auditoría		
	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)	No aplica	No aplica
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2019-10-18	0,5
Auditoría en sitio	2019-10-28/29	2,0
1.11. EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	Alberto Espinel Miranda	
Auditor	No aplica	
Experto Técnico	No aplica	
1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN		
Código asignado por ICONTEC	SC4994-1	
Fecha de aprobación inicial	2007-11-16	
Fecha de próximo vencimiento:	2019-11-15	

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

- 2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- 2.2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión
- 2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- 2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- 3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
- 3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
- 3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.

3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.

3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.

3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):
Si No NA

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en qué fechas: NO APLICA.

3.9. ¿En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificados los requisitos no aplicables acordes con lo requerido por el respectivo referencial?
Si No NA

7.1.5.2. **Trazabilidad de las mediciones.** Teniendo en cuenta que en la Institución no se requiere la utilización de equipos de precisión y medición para la prestación del servicio.

8.4.1 literal c) Generalidades. La institución no ha tomado la decisión de contar con procesos o parte de sus procesos para que sean proporcionados por un proveedor externo para la prestación del servicio educativo, todos los procesos son de origen interno.

3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:
Si No NA

3.11. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?
Si No NO APLICA

3.12. ¿En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo del producto o servicio (Por ejemplo, el numeral 8.3., de la norma ISO 9001:2015), este se incluye en el alcance del certificado?:

Si No NA

- Técnico profesional en soporte informático.
- Tecnología en desarrollo de software.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

- Profesional universitario en ingeniería de software.
Especialización en Gestión Pública.

3.13. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo, habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?:

Si No

Resolución No. 04172 de agosto 25 de 1993, por el cual se reconoce personería jurídica a la FUNDACION DE ESTUDIOS SUPERIORES COMFANORTE con domicilio en Cúcuta, expedida por la Secretaría General del Ministerio de Educación Nacional.

RPROGRAMA DE FORMACIÓN	RESOLUCIÓN
Técnica profesional en Procesos de diseño de modas	Resolución 9733 del 6 de julio de 2015 SNIES 53479
Tecnología En Gestión De Diseño De Modas	Resolución 9734 del 6 de julio de 2015 SNIES 53509
Profesional en diseño y administración de negocios de la moda	Resolución 9757 del 6 de julio de 2015 SNIES 104671
Técnica profesional en procesos contables	Resolución 05739 del 30 de Abril de 2015 SNIES 54348
Tecnología en gestión financiera	Resolución 06901 del 14 de mayo de 2015 SNIES 53508
Profesional administración financiera	Resolución 05740 del 30 de abril de 2015 SNIES 54738
Técnico profesional en mercadotecnia	Resolución 4824 del 15 de abril de 2015 SNIES 53448
Tecnología en gestión negocios internacionales	Resolución 4820 del 15 de abril de 2015 SNIES 53448
Profesional administración de negocios internacionales	Resolución 4827 del 15 de abril de 2015 SNIES 53448
Técnico profesional en procesos aduaneros	Resolución 05870 del 04 de mayo de 2015 SNIES 53478
Tecnología en gestión de comercio internacional	Resolución 05869 del 04 de mayo de 2015 SNIES 53482
Profesional en administración de negocios internacionales	Resolución 05871 del 04 de mayo de 2015 SNIES 54791
Técnico profesional en producción gráfica	Resolución No. 08922 31 de mayo de 2018 SNIES 91388
Tecnología en gestión de contenidos gráficos publicitarios	Resolución No. 08923 31 de mayo de 2018 SNIES 91389
Profesional universitario en diseño gráfico	Resolución No. 08924 31 de mayo de 2018 SNIES 91390
Técnica profesional en operaciones turísticas	Resolución 16620 del 20 de noviembre de 2013 SNIES 102887
Tecnología en gestión de servicios de bienestar turísticos y hoteleros	Resolución 16621 del 20 de noviembre de 2013 SNIES 102888

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Profesional en administración turística y hotelera	Resolución 16622 del 20 de noviembre de 2013 SNIES 102889
Técnico profesional en operaciones logísticas - Metodología Virtual	Resolución 6374 05 de abril de 2017 SNIES 90604
Tecnología en gestión logística empresarial - Metodología Virtual	Resolución 6373 05 de abril de 2017 SNIES 90605
Técnico profesional en soporte informático	Resolución 1234 del 04 de febrero de 2019 SNIES 107859
Tecnología en desarrollo de software	Resolución 1235 del 04 de febrero de 2019 SNIES 107860
Ingeniería de software	Resolución 1235 del 04 de febrero de 2019 SNIES 107861
Especialización en Gestión Pública	Resolución 1233 del 04 de febrero de 2019 SNIES 107858

3.14. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo, relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?

Si No

En caso afirmativo, cuáles:

¿Debido a los cambios que ha reportado la Organización, se requiere aumentar el tiempo de auditoría de seguimiento?

Si No

3.15. ¿Si la organización realiza actividades del alcance en turnos nocturnos que no pueden ser visitadas en el turno diurno, estas fueron auditadas en esta auditoría?

Si No NA

En caso afirmativo descríbalas,

3.16. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en la conformidad del producto y/o servicio que afectan la satisfacción del cliente?

Si No NA

3.17. ¿Se presentaron, durante la auditoría, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?

Si No En caso afirmativo, cuáles:

3.18. ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?

Si No

3.19. ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría?

Si No NA

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

3.20. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si No NA

Se pudo observar que la institución ha continuado con el mantenimiento y mejoramiento de sus sistema de gestión de la calidad.

3.21. Se verificó si la Organización implementó o no, el plan de acción establecido para solucionar las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior de ICONTEC y si fueron eficaces.

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

4.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.

- La realización de visitas técnicas (puertos, sitios turísticos, empresas), fortaleciendo de manera práctica la formación de los estudiantes.
- El Programa SEPA para el seguimiento a estudiantes, pues permite disminuir los riesgos de deserción de los estudiantes, facilitando su permanencia en la institución.
- El Programa SAMA (servicios de apoyo para mejoramiento académico), porque propende por ayudarle a los alumnos a mejorar rendimiento académico.
- El ascenso de categoría de los grupos de investigación de C a B, porque evidencia el compromiso por la investigación por parte de los directivos, docentes y estudiantes.
- La clasificación según PUBLINDEX de la revista MUNDO FESC, evidenciando el resultado del compromiso con la investigación por la comunidad educativa.
- El crecimiento de la institución con nuevos programas y especializaciones propias, contribuyendo a ampliar la oferta formativa en la región.
- La reestructuración de la metodología para abordar riesgos y oportunidades, facilitando identificación y control de los mismos.

4.2 Oportunidades de mejora

- Ajustar los descriptivos de cargos del docente, para que sea más acorde con el especificado en la "Solicitud requerimiento de personal".
- Considerar que, en la evaluación de periodo de prueba, aparezcan evaluadas únicamente las habilidades establecidas en el descriptivo de cargos, con el fin de evitar confusiones y tener la certeza de que el aspirante las cumple.
- Definir el criterio para generar compromisos de mejora derivados de la evaluación del desempeño, de tal manera que se identifiquen clara y objetivamente.
- Definir la frecuencia para realizar seguimiento a los compromisos de mejora derivados de la evaluación del desempeño, para asegura el cumplimiento de los mismos.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

- Fortalecer el concepto de evaluación de la eficacia de la formación, para que cuando se realice esta actividad se refleje con claridad el impacto de la misma en el desempeño laboral del personal.
- Considerar la posibilidad de digitalizar la mayor cantidad de registros, disminuyendo el uso de papel y contribuyendo a la preservación del medio ambiente.
- Incluir casilla con calificación esperada en la carta a proveedores, con el fin de facilitar la interpretación de resultados de la evaluación/reevaluación de proveedores e identifique en que aspectos debe mejorar.
- Relacionar la numeración de la Orden de Compra con la solicitud y viceversa, facilitando la trazabilidad y control de las compras.
- Complementar el programa de auditoria con los riesgos del mismo, para asegurar el cumplimiento del mismo.
- Complementar el informe general de auditoría interna con el consolidado de no conformidades, riesgos y conclusiones, para tener una información más completa del estado del sistema de gestión de la calidad.
- Realizar una revisión de los indicadores de gestión de los procesos, para que midan puntualmente el proceso y se determine con precisión el desempeño de los mismos.
- Considerar la evaluación de la satisfacción del sector productivo e institucional, para determinar el impacto por el desempeño de los egresados, con la formación suministrada por la institución en estos sectores.
- Considerar la consolidación periódica de las quejas para determinar causas más comunes y tomar acciones para prevenir su ocurrencia.

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas válidas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
3	Diferencias de los estudiantes con funcionarios de la institución.	Desde Gestión Humana se realizó el seguimiento, de la mano con el jefe inmediato de los trabajadores implicados, para dar solución a la situación y prevenir que se repita.
1	Retraso en la atención en el área de caja.	Se realizó la revisión de los horarios de atención y se definieron condiciones para garantizar que no se presenten situaciones similares.
1	Retraso en el reporte de notas de una asignatura.	Vicerrectoría realizó el seguimiento a la actualización de la información académica del

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

		estudiante, dado que por error no se había hecho el reporte en plataforma en las fechas establecidas.
1	Dificultades para el acceso a la base de datos LEGISCOMEX.	Se validó la disponibilidad de la plataforma y se comunicaron instrucciones para el acceso.

Nivel de satisfacción del cliente: 93,78%.

5.1.2. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento ES-R-SG-001 eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado, relacionados con el alcance de certificación que sean de conocimiento público. El auditor verificará las acciones pertinentes tomadas por la Organización para evitar su recurrencia y describirá brevemente cómo fueron atendidas.

5.1.3. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?
 Si No

5.1.4. ¿Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?:
 Si No

5.1.5. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001)
 Si No

5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación

El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación, a partir de esta indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades.

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	0	N.A.
1ª de seguimiento del ciclo	N.A.	N.A.
2ª de seguimiento del ciclo	N.A.	N.A.
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)	N.A.	N.A.

¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación?
 Si No

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

Se realizó un (1) ciclo de auditoría interna los días 21, 22, 26, 27, 29 y 30 de agosto de 2019 con la participación de cinco (5) auditores internos y un (1) auditor externo con la competencia requerida. La

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

auditoría abarcó todos los procesos del sistema de gestión de la calidad y los requerimientos de la norma NTC ISO 9001:2015. El procedimiento establecido para las auditorías internas, es concordante con el documento GTC ISO 19011:2018.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

Se realizó la revisión del sistema de gestión de la calidad el día 11 de julio de 2019 según Acta de Revisión por Dirección No. 109, la cual cubrió todos los procesos del sistema de gestión; la información de entrada contempló la requerida por la norma NTC ISO 9001:2015, en la cual se analizó adecuadamente pues se observó el resultado del análisis de la información, al igual que las acciones que se derivaron de la misma y enfocadas a continuar mejorando los procesos del sistema de gestión, como los productos y servicios de la organización. Se realizan revisiones trimestrales.

6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACIÓN

6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)?

Si No

6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación E-GM-001?

Si No NA

6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?

Si No NA

6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (¿vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.?)

Si No

7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI NO

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoria anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? SI NO

¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria? SI NO

En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro:

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha de la verificación complementaria: NO APLICA

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
No conformidades mayores identificadas en esta auditoría			
N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron			
N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas			
N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

Si las acciones tomadas no fueron eficaces después de la realización de la verificación complementaria, se debe proceder de acuerdo con lo establecido en el Reglamento ES-R-SG-001.

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001				
	SI	NO		
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión				
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión				
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión	X			
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión				
Se recomienda reducir el alcance del certificado				
Se recomienda reactivar el certificado				
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión				
Se recomienda migrar el certificado del Sistema de Gestión				
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación	X			
Se recomienda suspender el certificado				
Se recomienda cancelar el certificado				
Nombre del auditor líder: Alberto Espinel Miranda	Fecha	2019	10	29

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME		
Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato y el ES-I-SG-08-F-001, cuando aplique)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	N.A.
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	N.A.

ANEXO 1

PLAN DE AUDITORÍA

EMPRESA:	FUNDACION DE ESTUDIOS SUPERIORES COMFANORTE – F.E.S.C.		
Dirección del sitio:	Avenida 4 No. 15-14 Barrio La Playa, Cúcuta, Norte de Santander, Colombia		
Representante de la organización:	Carmen Cecilia Quero de González		
Cargo:	Rectora	Correo electrónico	rectoria@fesc.edu.co coord_calidad@fesc.edu.co
Alcance: Diseño, planificación y prestación del servicio de educación superior por ciclos propedéuticos (técnico profesional, tecnólogo y profesional universitario) en las modalidades presencial, distancia y distancia virtual. Prestación de servicios de extensión y proyección a la comunidad (programas técnicos laborales, prácticas empresariales, pasantías, diplomados, cursos y talleres) e investigación exploratoria y descriptiva.			
CRITERIOS DE AUDITORÍA ISO 9001:2015 + la documentación del Sistema de Gestión			
Tipo de auditoría: <input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> RENOVACION <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN			
Aplica toma de muestra por multisitio: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No			
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No			

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas.

Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario, (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).

En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios para el equipo auditor.

La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.

El idioma de la auditoría y su informe será el español.

Los objetivos de la auditoría son:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión.
- Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.
-

Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.

Auditor Líder:	Alberto Espinel Miranda (AEM)	Correo electrónico	aespinel@icontec.net
Auditor:	No aplica	Auditor	No aplica
Experto técnico:	No aplica		

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2019/10/28	08:00 h	08:30 h	Reunión de apertura	(AEM)	Todas las personas entrevistadas en la auditoría

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	08:30 h	10:00 h	Direccionamiento Estratégico (4.1/4.2/5.2/5.3/6.2/6.3/7.1/7.4/9.3)	(AEM)	Rectora Carmen Cecilia Quero de González Coord. Informes Estadísticos Ángel Ureña
	10:00 h	11:00 h	Mercadeo Estratégico (4.2/8.2.1) Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa.	(AEM)	Coord. Mercadeo y Comunicaciones Sandra Rojas
2019/10/28	11:00 h	12:00 h	Comunicaciones (4.2/7.4)	(AEM)	
	12:00 h	14:00 h	Receso		
	14:00 h	15:00 h	Gestión Humana (5.3/7.1.2/7.1.6/7.2/7.3)	(AEM)	Coord. Gestión Humana Ana Giselle Castro
	15:00 h	16:00 h	Diseño, desarrollo y planificación (8.3)	(AEM)	Directora de Autoevaluación Yisel Martínez Coordinador Registro y Control Ángel Ureña
	16:00 h	17:00 h	Inscripción y Matrícula (8.1/8.2/8.5.1)	(AEM)	Coordinador Registro y Control Ángel Ureña
	17:00 h	18:00 h	Gestión Tecnológica (8.5.1/8.2.1)	(AEM)	Coordinador Gestión Tecnológica Jaime Barbosa
2019/10/29	08:00 h	11:00 h	Prestación del Servicio (8.1/8.2.1/8.5.1/8.5.2/8.5.3/8.6/8.7)	(AEM)	Vicerrector Académico Jaime Fernández Directora Unidad Extensión y Proyección a la Comunidad

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					Sharyn Hernández Coordinadora Investigaciones Carolina Marulanda
	11:00 h	12:00 h	Apoyo a la Academia (8.1/8.2/8.5.1)	(AEM)	Coordinador de Bienestar Andrés Álvarez Coordinador de Virtualización Raúl Cárdenas Coordinadora Biblioteca Deiby Lara
	12:00 h	14:00 h	Receso		
	14:00 h	14:45 h	Gestión Financiera (7.1)	(AEM)	Coordinador Gestión Financiera Álvaro González
	14:45 h	15:30 h	Gestión Administrativa (7.1.3/7.1.4/8.4/8.5.2) Verificación de procesos de origen externo (out sourcing),	(AEM)	Coordinador de Infraestructura Jaime Barbosa
	15:30 h	16:15 h	Gestión Auditorías Internas (9.2)	(AEM)	Coordinadora Sistema Integrado de Gestión Andrea Rodríguez
	16:15 h	17:00 h	Gestión de Calidad (7.5/9.1.1/9.1.2/9.1.3/10) Verificación de evidencias para el cierre de no conformidades de la auditoría anterior.	(AEM)	
	17:00 h	17:30 h	Preparación informe de auditoría	(AEM)	Auditor líder y equipo auditor
	17:30 h	18:00 h	Reunión de cierre	(AEM)	Todas las personas entrevistadas en la auditoría
Observaciones:					
Requisitos comunes que serán auditados en todos los procesos: 6.1/7.5/9.1.1/9.1.3/10.					
Coordinar la logística para el desplazamiento por las instalaciones de la institución.					

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
Esta auditoría no es testificada por un Organismo de Acreditación.					
Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.					

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2019-10-18
---	------------

ANEXO 2

No aplica.

ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

Durante esta auditoría no se presentaron no conformidades.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



RESULTADOS DE AUDITORÍA:	
Número de no conformidades detectadas en esta auditoría:	(0) Mayores (0) menores
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría:	(0) menores (0) N.A.
Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta:	N.A.
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique	N.A.
ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:	
Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.	
La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001.	
En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad <u> 0 </u> y el requisito al que fue reportada <u> 0 </u> . En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de certificación de sistemas de gestión.	
Nombre Representante de la dirección:	Firma:
<i>Carmona Cecilia Deves de Saizak</i>	<i>[Firma]</i>

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización