

Proceso, subproceso o actividad auditada	Responsable del proceso, subproceso o actividad	Personas entrevistadas
Financiamiento estudiantil	Melissa Zabaleta Leydi Celis	

<b>Auditor líder:</b>	Andrea Rodríguez
<b>Equipo Auditor:</b>	N/A
<b>Objetivo de la auditoría:</b>	<p>* Verificar si el SGC ISO 9001:2015 mantiene su eficacia y es conforme a los requisitos propios de la Universidad, de los grupos de interés o partes interesadas, los legales reglamentarios y de la norma aplicable.</p> <p>* Verificar la eficacia en los procesos nuevos con miras a ampliar a futuro el alcance del SG certificado según lo planteado en el plan de mejoramiento institucional.</p> <p>* Realizar seguimiento a las acciones resultantes de las auditorías previas, verificar la efectividad de las acciones cerradas.</p> <p>* Identificar oportunidades de mejora</p>
<b>Alcance de la auditoría:</b>	
<b>Criterios de auditoría:</b>	Requisitos de la Universidad para su sistema de gestión de la calidad, requisitos de norma ISO 9001:2015, requisitos legales y requisitos de los usuarios de los servicios..
<b>Fecha y Hora de la auditoría:</b>	
<b>Fecha del informe:</b>	

### HALLAZGOS

#### Aspectos favorables

1. Identifican la plataforma estratégica de la institución, mostrando claridad en el objetivo estratégico al que apuntan
2. Se evidencia el trabajo conjunto entre las sedes para el cumplimiento del objetivo del proceso
3. La estructura operativa del proceso es clara y se identifican sus roles y responsabilidades para el cumplimiento del objetivo del proceso.
4. El equipo de trabajo del proceso de financiamiento estudiantil recibió la auditoría con la mejor disposición, facilitando el acceso a la información solicitado.

#### Aspectos a mejorar

1. Para la vigencia 2023 el proceso cuenta con la identificación de mejoras aplicables al sistema de información que se ven reflejadas en SIA, sin embargo, es importante generar la documentación de acciones de mejora (para la sede o institucionales, de acuerdo con su alcance), de manera que se logre un seguimiento minucioso para cada una de las actividades a implementar, facilitando la trazabilidad y la consolidación de información que soporte la gestión del cambio aplicada al proceso.
2. Para la siguiente vigencia se debe establecer una asignación de tiempo para la auditoría que permita validar todos los procedimientos aplicables, garantizando así el cumplimiento de la verificación del proceso.

### No conformidades detectadas

1. Requisito 7.5.2 – Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:

c) La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.

Al realizar la verificación de cumplimiento del procedimiento P-GF-32-FI. PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE CRÉDITO EMPRESARIAL en la sede Cúcuta, se identifica que la ejecución de actividades no corresponde al procedimiento documentado, informan que ya realizaron la revisión de los documentos porque habían identificado la situación, pero a la fecha no han iniciado la actualización a través de workflow, esto constituye una no conformidad frente al requisito 7.5.2. literal c.

2. Requisito: P-DE-05-RG PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS 5.10 Procedimiento (8. Seguimiento): Realizan anualmente el seguimiento y evaluación en la que verifican:
  - La implementación de las acciones propuestas y su eficacia
  - La efectividad de los controles existentes.
  - La valoración del riesgo con base en la implementación de nuevos controles.
  - La pertinencia y conveniencia de los riesgos identificados.
3. Al realizar la revisión de la matriz de gestión de riesgos del proceso no se evidencia el seguimiento anual por parte de la sede Cúcuta, lo que supone un incumplimiento al procedimiento P-DE-05-RG PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS.

### Conclusiones de la auditoría

- Por cuestiones de tiempo no fue posible la verificación de cumplimiento de los procedimientos P-GF-31-FI. PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN DE OFERTAS ACADÉMICAS y P-GF-12-FI. PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE CARTERA, es importante garantizar la disposición de tiempo suficiente para la verificación de toda la documentación aplicable.
- Se logra evidenciar El sistema de gestión de calidad de mantiene eficazmente.
- Deben establecerse las acciones correctivas para las no conformidades identificadas
- Se sugiere establecer acciones de mejora para las oportunidades identificadas
- Se evidenció toma de conciencia sobre la importancia de su participación en el SGC y su aporte al cumplimiento de la política y de los objetivos del SGC en especial del que le es pertinente.
- Los esfuerzos coordinados entre los miembros de ambas sedes para lograr la alineación de los procesos y el logro de lo planificado. Se evidencia sinergia entre las dos sedes lo que permite consolidar y fortalecer los procedimientos y los canales de comunicación para la ejecución de sus actividades y la adecuada prestación de los servicios del proceso.
- Al verificar el cumplimiento de los nuevos procesos incluidos para ampliación, se evidencia trabajo articulado entre sedes y se requieren nuevos seguimientos para garantizar el cumplimiento a cabalidad de los procesos frente a lo establecido en norma ISO 9001:2015.
- La consolidación del nuevo PED, y con ellos la plataforma estratégica institucional con la

especificación de los nuevos retos que asumirá la institución es una fortaleza frente al liderazgo de la alta dirección, es importante fortalecer el conocimiento de los procesos frente a la nueva plataforma estratégica institucional.

- Se identificaron acciones correctivas sin seguimiento y un proceso con correctivo sin cierre, pero de manera general, se evidencian esfuerzos por parte de los procesos para la implementación de las mejoras y la gestión de no conformidades.
- Adicionalmente se han identificado oportunidades de mejora para el ejercicio de auditoría en sí realizado

Nota: Adjunte al presente la correspondiente lista de verificación