

Proceso/ Subproceso o Actividad:	GESTIÓN INGRESO AL ESTUDIANTE		
Entrevistados:	Jefe de Admisiones y Promoción Institucional, Director de Posgrados		
Auditor (es):	Mary Evelyn Osma L. – Alexandra Gutiérrez S.		
Fecha de Auditoría:	Agosto 25-2021 9:00am a 12:00 m.	Fecha de elaboración de la lista:	23 Agosto 2021
Lista de verificación			
Criterio (Norma, reglamento, procedimiento, requisito, etc.)	Aspecto a verificar	Comentarios, Observaciones, Hallazgos (durante la auditoría y sobre lo evidenciado)	Hallazgo (Ok, NC, Fort, etc)
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	Cuáles de los aspectos Interno y Externo identificados en el contexto de la universidad impactan en su proceso? PED, plan de acción	Se verifica que conocen los aspectos internos y externos y tienen muy claro el PED, evidenciado desde los planes de acción, su ejecución y el seguimiento que se realiza de forma semestral.	ok
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	¿Cuáles son las partes interesadas de Gestión Ingreso al estudiante? ¿Cómo es su interacción con el proceso?	Aspirantes, principalmente se interactúa por todos los medios posibles, organizaciones como Colegios, empresas, entes gubernamentales, padres de familia, programas académicos.	ok
4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Como se asegura de que la operación del proceso se planifique, se ejecute y se controle de manera eficaz (Caracterización – PHVA describir brevemente)	Se planea desde la promoción y todas las actividades de comunicación con aspirantes, se apoyan en el proceso de comunicaciones (plan de medios) para poder dar a conocer las actividades. Conocen el objetivo del proceso y describen brevemente el PHVA. Se cuenta con procedimientos como: inscripción, matrícula entre otros procesos de selección.	ok
5.1.2 Enfoque al cliente	¿Cómo evidencia el proceso el enfoque al cliente y qué mecanismos se han implementado para el aumento de su satisfacción?	Se tiene una encuesta en ISOtools se aplica mensualmente, se verificó como se aplica y resultados obtenidos mes de Julio de 2021. Se cuenta con un buen seguimiento mes a mes se verificó indicador cumplimiento por encima del 90% se hace seguimiento a calificados como malos y regulares.	ok

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades	Conoce sus responsabilidades y autoridad frente al sistema de gestión? ¿Dónde están determinadas? Manual de funciones	Las responsabilidades en GIE Pregrado se cuenta con una Jefe de admisiones y promoción de la que dependen 4 auxiliares y una profesional, si se cuenta con manual de funciones, se distribuye el trabajo en promoción, inscripción y matrícula. Se distribuyen por áreas del conocimiento y programas, tienen funciones específicas. En posgrado se tienen 4 auxiliares administrativos, 2 labor de admisión y matrícula.	ok
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	¿Cuál es el riesgo más crítico que tiene identificado el proceso y que acciones han implementado para evitar su ocurrencia	Riesgo más crítico, temas de protección de datos, se verifica en la matriz, herramienta de corbatín y acción para abordar los riesgos. El otro riesgo falsedad de documentos para proceso de matrícula.	ok
6.3 Planificación de los cambios	¿Cómo se documentan los cambios que se identifican en el proceso? ¿Cómo se realiza su seguimiento? Han identificado cambios en el último año?	Acción COVID ante la pandemia planificación de cambio lo cual se proyectó una serie de cambios flexibilizando, realizando atención virtual.	ok
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	Como realizan el mantenimiento para operar sin inconvenientes las actividades necesarias para el ingreso al estudiante	Esta operación de los procesos se realiza de forma permanente haciendo revisión y actualización de los mismos y verificando la operación.	ok
7.1.5.1 Generalidades de los Recursos de seguimiento y medición	De acuerdo a lo anterior tiene un presupuesto para asignado para garantizar la prestación del servicio.	Se hace una reunión iniciando periodo con Dir. Financiera se envía presupuesto aprobado, se revisa y verifica y luego se le da cumplimiento durante el año pero no lo tienen a la mano. No tienen un control sobre ese presupuesto se aprueba un monto inicial y luego desconocen cuanto llevan ejecutado.	OM
7.1.6 Conocimientos de la organización	¿Cómo se asegura de que se haga gestión del conocimiento?	Se cuenta con todos los procedimientos documentados, en la inducción y reinducción del personal y los comités frecuentes se revisa la información, todo el personal conoce los procedimientos y su realización.	ok

7.3 Toma de conciencia	Conoce la política integrada del sistema de gestión, como fue el proceso de comunicación de ésta	Si, se elige al aza un miembro del equipo Auxiliar y argumenta ampliamente política de calidad y con sus palabras como aporta a su cumplimiento.	Ok
7.4. Comunicación		Se ha comunicado ampliamente la política de calidad y la comunicación en el proceso se evidencia por varios canales los cuales han sido efectivos en su aplicación.	F
7.5. Información documentada Listado maestro de documentos internos	Verificar versiones de registros solicitados	Se cuenta con documentación verificada, procedimientos y registros organizados de acuerdo con listado maestro de documentos.	Ok
8.1 Planificación y control operacional	Como planifica el ingreso de los estudiantes de inscripción y matricula	P-GD-24-IE Matrículas P-GD-31-IE Selección de estudiantes pregrado P-IE-03 Selección miembros del grupo de apoyo a la promoción	Nc
8.2 Requisitos para los productos y servicios		Al verificar los procedimientos se encuentra hallazgo en relación con P-GD-31-IE en relación con prueba de conocimiento la cual no se realiza en la actualidad.	
8.5 Producción y provisión del servicio	Como se comunica los cambios de los servicios prestados a los estudiantes.	Los cambios se comunican principalmente por correo electrónico como medio principal, redes sociales y pagina web.	ok
	Como identifican información que trae el estudiante en la prestación de servicio (custodia de documentos y datos personales)	Mediante DOCUWARE, se recopila la información y documentación del estudiante, siendo ágil su búsqueda y verificación.	F

8.6 Liberación de los productos y servicios	Como se realiza esta liberación?	La liberación de productos y servicios, se realiza en el momento que el estudiante es inscrito y se procede al proceso de matrícula en ese momento se confirma que el estudiante haya quedado matriculado para que pueda acceder a sus cursos y programación.	ok
8.7 Control de las salidas no conformes	¿Qué considera el proceso como salida no conforme? ¿Se han identificado SNC en el último año? ¿Cómo ha sido su tratamiento y registro?	El control de salida no conforme se encuentra identificado se pudo evidenciar, se realiza tratamiento pero en este momento reportan no haberse presentado.	ok
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	¿Se han presentado quejas de los usuarios? ¿Cómo miden la satisfacción de los usuarios? ¿Qué resultados se han obtenido?	En este seguimiento se realiza una revisión de las PQRS, en la auditoría se verificaron en especial las quejas y se eligió muestreo para hacer revisión trazabilidad y seguimiento y fue adecuado. La satisfacción se mide con encuesta y se le hace seguimiento para la mejora.	ok
10. Mejora	¿Qué mejoras o Acciones correctivas ha implementado en el proceso en la prestación de los servicios?.	Se documentaron acciones las cuales fueron verificadas, cuentan con seguimiento y medición de la eficacia de las mismas.	ok

Nota 1: Revisar en los procesos el uso correcto del logo de certificación

Nota 2: Inserte tantas filas como requiera

Nota 3: Verifique que incluya todos los requisitos aplicables al proceso, subproceso o actividad que auditará