

Proceso, subproceso o actividad auditada	Responsable del proceso, subproceso o actividad	Personas entrevistadas
Gestión de ingreso del estudiante	Milena Isabel Zabaleta Y Leydi Celis Puerto	Evelyn Uribe, Keyla Peña, María Cecilia Porras, Rafael Gonzales, Adriana Sanmiguel, Olga Buitrago

Auditor líder:	Andrea Rodríguez Leguizamón y Ena Vásquez
Equipo Auditor:	N/A
Objetivo de la auditoría:	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - Realizar seguimiento a las acciones resultantes de las auditorías previas y verificar su eficacia. - Identificar oportunidades de mejora
Alcance de la auditoría:	Sedes Barranquilla y Cúcuta, período junio 2023 a mayo 2024
Criterios de auditoría:	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.
Fecha y Hora de la auditoría:	12 de junio 8:30 am
Fecha del informe:	18 de julio

HALLAZGOS

Aspectos favorables

1. Reconocen las partes interesadas del proceso y sus necesidades y expectativas.
2. Identifican los cambios de contexto interno y externo aplicables al proceso, se ven reflejados en el informe de revisión por la dirección.
La integración de las sedes para la consolidación de información requerida para la construcción del IGAR del proceso supone una fortaleza del proceso.

Aspectos a mejorar

1. Al tratarse de un proceso que tiene interacción con procesos misionales y brinda servicios direccionados a los estudiantes resulta importante evaluar la necesidad de identificar SNC aplicables al proceso de financiamiento estudiantil para su gestión.
2. Realizar la actualización de la matriz de gestión de riesgos incluyendo lo relacionado con el ICETEX, identificado en revisión por la dirección dentro de las cuestiones internas y externas del proceso.
3. Evaluar la posibilidad de generar una herramienta de evaluación de satisfacción específica para el área.
4. Actualizar la matriz de comunicaciones incluyendo la página web como herramienta de comunicación y otras adicionales que resulten necesarias.
Revisar la redacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas para dejar claridad en el documento OT-SI-01-GC Matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas.

No conformidades detectadas

Sin hallazgos de NC

Conclusiones de la auditoría

- El proceso de Financiamiento estudiantil demuestra un adecuado conocimiento sobre el Sistema de Gestión de Calidad, y se encuentra debidamente documentado bajo los requisitos de la norma ISO 9001.
- El SGC se implementa de acuerdo con lo planificado y debe continuar el compromiso demostrado para el fortalecimiento de su eficacia.
- El proceso Financiamiento Estudiantil puede ser considerado para incluirse dentro del alcance de auditoría del SGC.

Nota: Adjunte al presente la correspondiente lista de verificación