

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

<b>Auditor líder:</b>	Andrea Rodríguez Leguizamón y Ena Vasquez
<b>Equipo Auditor:</b>	N/A
<b>Objetivo de la auditoría:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Realizar seguimiento a las acciones resultantes de las auditorías previas y verificar su eficacia.</li> <li>- Identificar oportunidades de mejora</li> </ul>
<b>Alcance de la auditoría:</b>	Sedes Barranquilla y Cúcuta, período junio 2023 a mayo 2024
<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>	12 de junio 8:30 am
<b>Fecha del informe:</b>	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
3. Se evidencia una mayor apropiación del proceso en cuanto al SGC se refiere

#### 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. Evaluar la posibilidad de generar una herramienta de evaluación de satisfacción específica para el área.
3. Documentar en el procedimiento el control que se realiza a través del sistema cuando este genera un número único de orden para la identificación de las facturas, esto para permitir realizar la trazabilidad de la gestión de cobro.
4. Revisar indicador #1 en la formula y tener en cuenta las solicitudes recibidas que no terminaron procesos de crédito para que este no se vea afectado en el resultado ya que muestra incumplimiento contando el total de las solicitudes recibidas. Levantar acción correctiva para analizar causas.

#### 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