

<b>Código:</b> F92	<b>INFORME DE AUDITORIA DE SISTEMAS DE GESTIÓN</b>	
<b>Versión:</b> 2		
<b>Fecha:</b> 12/03/2019		
<b>Página</b> 1 de 3		

<b>FECHA DEL INFORME:</b>	22/03/2019	<b>PROCESO AUDITADO:</b>	Otorgamiento de servicios programas internacionales
<b>LIDER DEL PROCESO:</b>	Jefe Oficina de Relaciones Internacionales	<b>AUDITADOS:</b>	Andrea Victoria Queruz-Contratista ORI William Barreto – Profesional Especializado Alejandro Rubiano – Técnico Administrativo
<b>AUDITOR LÍDER:</b>	Adriana Aranguren	<b>EQUIPO AUDITOR:</b>	Adriana Aranguren
<b>LUGAR Y FECHA DE REALIZACIÓN DE AUDITORÍA:</b>	Sede Principal ICETEX. Oficina de Relaciones Internacionales. Piso 6. 19/03/2019	<b>CRITERIOS DE AUDITORÍA:</b>	Norma Técnica ISO 9001:2015 Documentación del Sistema de Gestión de Calidad. Planes de mejoramiento. Normatividad aplicable.

## 1. OBJETIVO

Evaluar el cumplimiento o conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, normativos y de la Entidad; en el proceso de Otorgamiento de Servicios Programas Internacionales y sus procedimientos, identificando oportunidades de mejora.

## 2. ALCANCE

Se auditó la gestión general del proceso teniendo en cuenta las actividades realizadas necesarias para las convocatorias del año 2018 hasta la fecha, con base en el ciclo PHVA y los procedimientos de:

- Programa de apoyo al bilingüismo
- Programa profesores invitados
- Postulación al programa Pasaporte a la Ciencia

Se auditaron procedimientos transversales del Sistema de Gestión de Calidad, en lo aplicable al proceso

## 3. FORTALEZAS

Se destaca la buena disposición para atender el ejercicio de auditoría y el conocimiento del proceso, por parte de los auditados.

Se evidencia un alto grado de compromiso de los participantes en el proceso.

## 4. RESULTADOS

CRITERIO DE AUDITORIA	NO CONFORMIDAD	OPORTUNIDAD DE MEJORA
Norma ISO 9001:2015 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos		Aunque se evidencia dominio de las actividades del proceso, es necesario reforzar el conocimiento de todos los participantes del proceso sobre la caracterización, la interrelación con otros procesos del SGC y la interpretación de los conceptos de gestión por procesos, (como cliente interno de un proceso,

<b>Código: F92</b>	<b>INFORME DE AUDITORIA DE SISTEMAS DE GESTIÓN</b>	
<b>Versión: 2</b>		
<b>Fecha: 12/03/2019</b>		
<b>Página 2 de 3</b>		

		entradas, recursos, etc), reflejada en la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.
Norma ISO 9001:2015 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades		Es importante que todos los participantes del proceso tengan conocimiento sobre la identificación de oportunidades del mismo y presenten evidencia de su registro y el seguimiento de las acciones tomadas para abordarlas, en el formato establecido en el SGC para tal fin (F405).
Norma ISO 9001:2015 7.5. Información documentada  7.5.2.Creación y actualización 7.5.3.Control de la información documentada  Procedimiento E1-2-11 Control de documentos	Se presenta no conformidad en el control de la información documentada, requisito 7.5.3. de la Norma ISO 9001:2015, ya que se detecta utilización de versiones obsoletas de los formatos del Sistema de Gestión de Calidad (F84 “Producto o servio no conforme” versión 1 de 03/06/2010, F31 “Hoja de vida de indicadores”, versión 5 del 10/08/2016). También se incumple con los requisitos del numeral 7.5.2.Creación y actualización de información documentada; puesto que el documento “Participación de extranjeros en el programa de apoyo al bilingüismo” presenta código y versión, pero no ha seguido el proceso de control de documentos del SGC del ICETEX, dado que no se encuentra publicado dentro de la herramienta In-Process.	

## 5. CONCLUSIONES

Se han logrado el objetivo y alcance de la auditoría y se puede concluir, con base en la muestra auditada, que el proceso presenta una “no conformidad” con respecto a los requisitos de la norma técnica ISO 9001:2015 y demás criterios aplicados.

Así mismo, se detectaron en la auditoría, dos oportunidades de mejora, las cuales se recomienda analizar, con el fin de definir e implementar acciones que permitan evitar “no conformidades” en el futuro.

Como parte del seguimiento de las acciones de mejora y planes de mejoramiento, se concluye que se ha ejecutado el plan de mejoramiento definido para eliminar la “no conformidad” detectada en la auditoría de calidad realizada en 2018 (Ver formato F86 adjunto).

Se encontró que, una vez analizadas las observaciones de la auditoría interna anterior, el proceso estableció que no se requería la definición y ejecución de acciones de mejora.

## 6. OBJECIONES DEL AUDITADO NO RESUELTAS

No aplica.

<b>Código: F92</b>	<b>INFORME DE AUDITORIA DE SISTEMAS DE GESTIÓN</b>	
<b>Versión: 2</b>		
<b>Fecha: 12/03/2019</b>		
<b>Página 3 de 3</b>		