


<b>Código: F92</b>	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	
<b>Versión: 1</b>		
<b>Fecha: 04/11/2008</b>		
<b>Página 1 de 3</b>		

<b>FECHA:</b>	18 de Mayo de 2017	<b>PROCESO AUDITADO:</b>	Otorgamiento de servicios programas internacionales
<b>LIDER DEL PROCESO:</b>	Lider Encargado ORI (LE - ORI)	<b>AUDITADOS:</b>	William Barreto Mendoza (LE - ORI) Andrea Victoria Queruz V Sebastian Fajardo
<b>AUDITOR LÍDER:</b>	Diana Paola Tocora	<b>EQUIPO AUDITOR:</b>	Olga Yanneth Bernal Romero

### 1. OBJETIVO:

Evaluar la conformidad del Sistema de Gestión de acuerdo a los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2008 – GP 1000, así como los requisitos definidos en el sistema de gestión de calidad

### 2. ALCANCE

Los procedimientos asociados al proceso, con las limitaciones indicadas desde el plan de auditoria.

### 3. FORTALEZAS

El proceso cuenta con un equipo de trabajo donde las competencias promueven el mejoramiento del mismo y la imagen de internacionalización apoyando y soportando a la Universidades tanto Nacionales como de otros países, así mimo contribuye al desarrollo del nivel de educación del país al igual que las grandes aspiraciones de sus jóvenes talentos en el crecimiento profesional.


Es un proceso bien estructurado donde la Entidad refleja hacia el país completo que la Educación no tiene fronteras, ni barreras y el éxito está en acercarse a conocer las oportunidades que se ofrecen y potencializar los esfuerzos para el logro de los objetivos.

### 4. DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Asegurar la estandarización de la actividad: Otorgamiento de becas de pregrado y posgrados para extranjeros en Colombia bajo el programa Alianza Pacífico, en el marco del sistema de gestión de calidad.

### 5. NO CONFORMIDADES

Se generan cuatro no conformidades:

<b>Código: F92</b>	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	
<b>Versión: 1</b>		
<b>Fecha: 04/11/2008</b>		
<b>Página 2 de 3</b>		

1. Se evidencia que no se procedió como lo indica la metodología de Control de documentos para determinar, informar y formalizar la salida del documento Programa social de idiomas sin fronteras M2-3-06, versión 3 de 2011, el cual no es aplicable actualmente y se mantiene en el proceso como si estuviera vigente, lo anterior incumple lo determinado en el requisito 4.2.3 de control de documentos de la norma GP 10000, en su literal g que indica “prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón”.
  
2. Se evidencia deficiencias en el control determinado para el riesgo R48 que indica: “que no se lleven a cabo adecuadamente el procedimiento de otorgamiento de becas” y según el análisis de la causa CA110, se determinó como control: “control dual previo al envío de la carta de selección al oferente entre el jefe de oficina de relaciones internacionales y el funcionario encargado”. Lo anterior según lo verificado en la carta del ICETEX a la Universidad Adolfo Ibañez en Chile consecutivo No. 2017006012-E del 10 de febrero de 2017 donde se le informa a la Universidad el resultado de la preselección para la convocatoria No. 6116217 del Master en Economía y Políticas Públicas MEPP, indicando que se preseleccionaron tres personas pero en el cuerpo de la comunicación se repitió el nombre de una de ellas es decir solo indican dos candidatos, el acta No. 2 de comisión de becas del 9 de febrero de 2017, indica que fueron tres personas diferentes las escogidas, lo que hace ver que el control para el riesgo no es suficiente toda vez que la comunicación cuenta con las firmas pero las correcciones se generaron posterior a que la universidad oferente solicitara la aclaración. No hay acciones posteriores de reevaluación del riesgo y/o de acciones correctivas.  
Lo anterior contraviene lo indicado en la norma GP1000, en el numeral 4.1, literal g que indica: establecer controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la entidad.
  
3. Para el proceso de convocatoria de becas No. 6116217 Master en economía y políticas públicas MEPP universidad Adolfo Ibañez,, no se evidenció la aplicación del formato F161 Calificación de aspirantes a becas indicado en el procedimiento M2-3-01 Otorgamiento de becas colombianos en el exterior, versión 5 de julio de 2015. Lo que incumple además lo establecido en el requisito 7.5 de la norma ISO 9001 en cuanto a llevar a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas en este caso las descritas en los procedimientos de la entidad.
  
4. En el proceso de Otorgamiento de servicios programas internacionales, se evidencia hallazgos de la auditoria interna de calidad de 2016 con recurrencia sobre el mismo numeral de norma GP 1000/ISO 9001 - 4.2.4 control de registros, y para todos ellos se definen correcciones pero no se genera acciones correctivas, incumpliendo parcialmente lo establecido en el numeral 8.2.2 de las correspondientes normas que indica: “El responsable del proceso que esté siendo auditado debe asegurarse de que ... se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.”

<b>Código: F92</b>	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	
<b>Versión: 1</b>		
<b>Fecha: 04/11/2008</b>		
<b>Página 3 de 3</b>		

## 6. CONCLUSIÓN

Es un proceso de gran importancia no solo como Entidad sino como imagen de Colombia en sus esfuerzos de potencialización de la educación en el ámbito internacional. Requiere seguimiento continuo y mantener los esfuerzos por demostrar los buenos resultados, cuenta con las herramientas de trabajo para asegurar los resultados.

Los hallazgos señalados en el presente informe como no conformidades se deben trabajar mediante el mecanismo de acciones correctivas.

Se recomienda procesos de auditoria interna con la periodicidad indicada por la entidad de al menos 6 horas de duración.



**Firma Auditor**