	PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE INFORMES DE AUDITORIA	Página 1 de 5
		Código: EI-F04
		Versión: 03 – 11/04/2024

Carácter del Informe	Final	Vigencia PAI	2024
Proceso	Gestión de la Calidad	Fecha Presentación	17/12/2024

A. GENERALIDADES			
Tipo de Auditoria	Combinada (de Gestión y Calidad)		
Auditado	Gestión de la Calidad		
Objetivo Proceso Auditor	Identificar los factores de riesgos y oportunidades de mejora dentro del Sistema de Gestión Integral, a través de una evaluación que verifique la existencia, nivel de desarrollo y conformidad, y grado de efectividad del Sistema, con el fin de agregar valor a los procesos y al Sistema de Gestión que les permitan alcanzar su fin y cumplir con sus objetivos.		
Objetivo Auditoría	Auditoria de Control Interno Evaluar los mecanismos de planeación, ejecución, seguimiento y mejora del proceso. Auditoria de Calidad Evaluar la capacidad del Sistema de Gestión COGUI+ para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, los legales y reglamentarios de la Universidad e identificar oportunidades de mejora en los procesos.	Vigencia(s) Auditada(s)	2024
Alcance General	Aplica para el proceso de Dirección y Planeación, los siguientes criterios: Auditoria de Control Interno <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar los mecanismos de adecuación y aplicación de Mecanismos de Control del Proceso, así como la apropiación de valores/principios. Auditoria de Calidad <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Calidad, Información documentada del proceso, requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015; normatividad interna y normatividad legal. 		

B. FECHAS											
Acta de Inicio						Plazo Programado Visita Auditoría					
Día	NA	Mes	NA	Año	NA	Desde			Hasta		
						20	11	2024	20	11	2024
Entregas Parciales											
No.	Final	Fecha		17/12/2024	Alcance			Alcance General			

C. CONTENIDO DEL INFORME

1. GENERALIDADES

En el marco del Sistema de Gestión Integral de la Calidad COGUI+, se coordinó con el Grupo de Gestión de la Calidad, el desarrollo de auditorías combinadas, con el propósito de desarrollar la actividad auditora a dos de los sistemas que conforman el COGUI+ de la Universidad, y de esta manera lograr mayor eficiencia en el ejercicio auditor y proporcionar resultados integrales:

- Auditorías de Gestión. Realizada al Sistema de Control Interno. El responsable de la ejecución es la Oficina de Control Interno, con el equipo de trabajo de esta oficina y se rige por los procedimientos establecidos a través del proceso Evaluación Independiente.

	PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE INFORMES DE AUDITORIA	Página 2 de 5
		Código: EI-F04
		Versión: 03 – 11/04/2024

Carácter del Informe	Final	Vigencia PAI	2024
Proceso	Gestión de la Calidad	Fecha Presentación	17/12/2024

- Auditorías de Calidad. Realizada bajo la norma ISO 9001. El responsable de la ejecución es el grupo de Gestión de la Calidad, con el apoyo de los auditores de calidad certificados y se rige por los procedimientos establecidos a través del proceso de Gestión de la Calidad.

2. DOCUMENTACIÓN

Relacionada con:

- Planeación, desarrollo, control y seguimiento 2024.
- Análisis y evaluación de los resultados derivados del seguimiento y la medición del desempeño del proceso 2023-2024.
- Atención oportuna de PQR's.
- Riesgos y Oportunidades identificados en el proceso y su tratamiento 2024
- Formulación de acciones de mejoramiento en el proceso, además de acciones correctivas y de abordar riesgos 2023-2024.
- Estrategias de alineación del Sistema de Gestión con la estrategia de la organización
- Adecuación y aplicación de mecanismos de control del proceso y apropiación de valores y principios

3. RESULTADOS DE EVALUACIÓN

FORTALEZAS

No.	Descripción
1	El proceso tiene un plan de auditorías internas que permiten evaluar y garantizar el cumplimiento de los objetivos de calidad teniendo presente flexibilidad por circunstancias propias de los procesos.
2	EL proceso de Gestión de la calidad ha consolidado la integración de los procesos en una forma efectiva con otras áreas de la institución, asegurando la transversalidad y coherencia de los esfuerzos de calidad esto se ve reflejado en el proceso de acreditación de la calidad de los programas

OPORTUNIDADES DE MEJORA

No.	Descripción
1	Revisar la formulación de los indicadores relacionados con las PQR's, ya que actualmente están diseñados desde la perspectiva de la "respuesta oportuna" del proceso, lo cual está más relacionado con la ejecución del proceso en sí y no con la gestión de la calidad. La respuesta oportuna podría mantenerse como parte del seguimiento del proceso, pero no debe ser considerada un indicador del proceso de gestión de la calidad. En el ámbito de la administración pública, la respuesta oportuna es una responsabilidad inherente al rol del servidor público y, por lo tanto, es un aspecto disciplinario que debe ser gestionado bajo esa perspectiva, no como un componente del sistema de gestión de la calidad. Se recomienda

 COGUI+	PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE INFORMES DE AUDITORIA	Página 3 de 5
		Código: EI-F04
		Versión: 03 – 11/04/2024

Carácter del Informe	Final	Vigencia PAI	2024
Proceso	Gestión de la Calidad	Fecha Presentación	17/12/2024

No.	Descripción
	ajustar los indicadores para enfocarse en otros aspectos más directamente relacionados con la calidad del servicio, como la satisfacción del usuario, la resolución efectiva de los casos o la mejora continua del proceso.
2	Realizar un rastreo exhaustivo del estado de la documentación de los procesos, desde la caracterización de estos y los instrumentos que soportan su PHVA, que se encuentran en el portal actual del sistema de gestión de calidad "COGUI+", verificando su coherencia y la alineación con las prácticas actuales y los estándares institucionales. Esto permitirá no solo mantener un registro actualizado y asegurar que la documentación sea precisa, accesible y cumpla con los requisitos de calidad y normativos, sino que permitirá identificar los procesos que requieran además de la corrección y mejora continua, otras formas de mejora como el cambio abrupto, la innovación o la reorganización, dada las dinámicas del entorno que han generado nuevas necesidades y expectativas institucionales (Misión, Visión, Objetivos).

HALLAZGOS NEGATIVOS O NO CONFORMIDADES

No.	Descripción	Normativa

4. CONTROLES Y RIESGOS

ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE CONTROLES

Nº	Control (Breve descripción)	Documentado (Donde)	Resultado del Análisis y Evaluación
1	Seguimiento a las respuestas mediante plantilla de seguimiento para el control de las respuestas de PQR	Mapa de Riesgo de Gestión 2024.	Como se describió en la oportunidad de mejora, la respuesta oportuna es una responsabilidad de cada servidor público, si bien el proceso realiza seguimiento, el riesgo asociado al control no mide la gestión del proceso
2	Controles identificados en la evaluación del riesgo	Mapa de Riesgo de Gestión 2024.	La mayoría de los controles establecidos en el mapa de riesgos no cumplen con la estructura del control definida en la guía de administración del riesgo, lo cual no permite entender el control, dificulta el seguimiento adecuado al mismo y establecer acciones acordes.

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS¹

Nº	Causa (posible)	Riesgo de GESTIÓN	Descripción	Efecto
1	Desconocimiento y falta de apropiación en SGI, pérdida del	Falta de aseguramiento de	No se cumple con el propósito del proceso y la	Pérdida de confianza, reputación

¹ Los riesgos informados, se identificaron teniendo en cuenta los hallazgos y las oportunidades de mejora informadas, así como el estado de los controles y se presentan bajo la metodología de administración de riesgos adoptada por la Universidad.

	PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE INFORMES DE AUDITORIA	Página 4 de 5
		Código: EI-F04
		Versión: 03 – 11/04/2024

Carácter del Informe	Final	Vigencia PAI	2024
Proceso	Gestión de la Calidad	Fecha Presentación	17/12/2024

Nº	Causa (posible)	Riesgo de GESTIÓN	Descripción	Efecto
	fomento de la cultura de mejora continua, cambio abrupto, innovación y/o reorganización	calidad de los procesos a las necesidades y expectativas institucionales	institución al no encontrarse alineado a los requerimientos actuales (Misión, Visión, Objetivos)	

D. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

5. RECOMENDACIONES

ACCIONES PREVENTIVAS (P) / CORRECTIVAS (C)

No.	Tipo	Descripción
1	P	Capacitar a los procesos en aseguramiento de la calidad, reforzando los conceptos y mecanismos para lograr la mejora continua, determinar las necesidades de cambio abrupto, innovación y/o reorganización.
2	P	Actualizar las fichas de indicadores y mapas de riesgos de tal manera que lo identificado se encuentre del alcance del proceso

6. CONCLUSIONES DE AUDITORIA

Número de oportunidades de mejora: 2

Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: 0


Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: 0

Teniendo en cuenta que procedimentalmente el informe final de auditoria se le presenta al auditado a través del formato GD – F07 Informe de Auditorías Internas del Calidad del Sistema COGUI+, se muestra la **Imagen 1** con las generalidades de la actividad auditora y la conformación del equipo auditor y la **Imagen 2** con la aceptación del informe (firmas del auditor líder de calidad y del auditado), las cuales son fiel copia del documento original que se encuentra bajo custodia del Grupo de Gestion de la Calidad.

	PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE INFORMES DE AUDITORIA	Página 5 de 5
		Código: EI-F04
		Versión: 03 – 11/04/2024

Carácter del Informe	Final	Vigencia PAI	2024
Proceso	Gestión de la Calidad	Fecha Presentación	17/12/2024

Imagen 1

	INFORME DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD DEL SISTEMA COGUI+	Página 1 de 2
		Código: GC-F07
		Versión: 08 – 11/11/2021

Año Auditoría: 2024

Fecha del Informe: 17/12/2024

Proceso: Gestión de la Calidad

Lider del proceso: Eira Madera Reyes – Grupo de Gestión de la Calidad

Objetivo: Evaluar la mejora del Sistema de Gestión COGUI+ de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y estrategias institucionales, además de identificar mejoras potenciales en los procesos.
Alcance: Aplica para el proceso de Gestión de la Calidad
Criterios: Manual de Calidad, Información documentada del proceso, requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015; normatividad interna y normatividad legal.
Equipo Auditor: Auditor SGC Líder: Amalia Martínez García Auditor de Control Interno. Milena De León Mendoza

Imagen 2

Conclusiones de la Auditoria

Número de oportunidades de mejora: 2
Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: -
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: -
Plazo para la entrega de propuesta de solicitud de acción correctiva hasta: _____

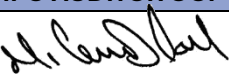
Firma Auditor Líder: _____

Firma del Auditado: _____

EQUIPO AUDITOR:

Auditor Líder de Calidad: Amalia Martínez

Auditor Líder Equipo OCI: Milena De León Mendoza

E. EQUIPO AUDITOR OCI		
Auditor Líder	 Milena De León Mendoza	Auditor(es) Acompañante(s)