	Proceso Evaluación Independiente INFORMES DE AUDITORIA	Página 1 de 2
		Código: EI-F-004
		Versión: 02

Carácter del Informe	FINAL	Vigencia PAI	2023
Proceso	Gestión de Calidad	Fecha Presentación	01/11/2023

A. GENERALIDADES

Tipo de Auditoria	Combinada – de Gestión y Calidad		
Cliente o Solicitante de Auditoria	Oficina de Control Interno – Grupo de Gestion de la Calidad		
Auditado	Grupo de Gestion de la Calidad		
Objetivo	Verificar el mantenimiento y adecuación de los procesos, a través de un enfoque sistémico y disciplinado que permita evaluar, mejorar la eficacia y agregar valor a la gestión de riesgos, controles, operaciones y servicios, así como evaluar la mejora y mantenimiento del Sistema de Gestión de acuerdo con las estrategias institucionales y cumplimiento de requisitos norma ISO 9001:2015 y su capacidad de adaptación a los cambios generados por el contexto.		
Criterio	Auditoría de Gestión Evaluar los mecanismos de planeación, ejecución, seguimiento y mejora del proceso. Realizar seguimiento al cumplimiento de las metas establecidas en los proyectos del plan de acción 2023 que tengan relación con el proceso (o líder del proceso), alcance y/o criterio de auditoría. Auditoría de Calidad Manual de Calidad, Documentación del Sistema de Gestión, requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015, mapas de Riesgos, normatividad interna y normatividad legal.	Vigencia(s) Auditada(s)	2023
Requisitos (Elementos de Control Interno y/o Numerales Norma Calidad)	Asegurar la Gestión del Riesgo Implementar Actividades de Seguimiento, Revisión y Verificación Componente Administración del Riesgo Seguimiento y Verificación del Mapa de Riesgo del Proceso Requisitos Norma ISO 9001:201		
Alcance	Aplica para el proceso Gestión de la Calidad		

B. FECHAS

Acta de Inicio						Visita de Auditoría						Entrega Final					
Día	10	Mes	10	Año	23	Desde			Hasta			Día	01	Mes	11	Año	23
						10	10	23	10	10	23						

C. CONTENIDO DEL INFORME

1. Documentación Verificada


Procedimientos, formatos, guías, instructivos del proceso
 Documentos de implementación de acciones de mejoramiento en el proceso.
 Registros de seguimiento y medición del desempeño del proceso.
 Informes de PQRS.
 Mapas de Riesgos del proceso

2. Evaluación

Se evaluó la información que documente el proceso, si existe una adecuada planeación y control operacional, como se obtiene la retroalimentación de los usuarios del servicio, incluyendo la PQRS recibidas, como se lleva a cabo el proceso de auditoria interna de calidad y si este es eficiente, el manejo de las salidas no conformes y las acciones de mejora implementadas como consecuencia de la gestión de riesgos y de informes internos y externos.

Fortalezas

No.	Descripción
1	Aprovechamiento de los medios web institucionales para la divulgación efectiva de instructivos audiovisuales sobre las herramientas de gestión del proceso, lo cual contribuye al fomento de la cultura y pertenencia del sistema de gestión integral.
2	Oportuna y eficiente planeación anual y control de las actividades desarrolladas por el proceso.
3	Actualización de las plantillas de los documentos del sistema de gestión integral según las necesidades identificadas, lo que evidencia la permanente autoevaluación lo cual favorece a la mejora continua del sistema.

	Proceso Evaluación Independiente INFORMES DE AUDITORIA	Página 2 de 2
		Código: EI-F-004
		Versión: 02

Carácter del Informe	FINAL	Vigencia PAI	2023
Proceso	Gestión de Calidad	Fecha Presentación	01/11/2023


4	El programa de auditoría es desarrollado por auditores internos de calidad adscritos a diferentes dependencias de la Universidad, lo que garantiza objetividad e imparcialidad en los resultados.
---	---

Oportunidades de Mejora

No.	Descripción
1	Mejorar y/o replantear el indicador "Atención de PQR's a los usuarios" de tal forma que mida la gestión que le competen al proceso en este tema, teniendo en cuenta que actualmente mide la gestión y la oportunidad de atención por las diferentes dependencias de la universidad.
2	Mejorar y/o replantear las acciones establecidas para mitigar el riesgo "Incumplimiento en los tiempos de respuesta a los usuarios del buzón de PQR" de tal manera que permita que las acciones se transfieran a los responsables por posibles incumplimientos en la atención de las solicitudes.
3	Documentar en el procedimiento de auditorías internas de calidad (GC-P-003) el responsable de realizar seguimiento y el periodo de estos, de tal manera que se vea reflejado en el formato de seguimiento.

Identificación de Riesgos¹

No.	Causa (posible)	Riesgo de GESTIÓN	Descripción	Efecto
1	Deficiencia en la definición de indicadores relacionados con PQRS	Resultados de indicadores no aportan a la gestión y la toma de acciones al proceso	Debido a que no miden la gestión del proceso sino la gestión y la oportunidad de atención de las PQRS por las diferentes dependencias	Toma de decisiones inoportunas o no acorde con la realidad

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

¹ Los riesgos informados, se identificaron teniendo en cuenta las oportunidades de mejora informadas y se presentan bajo la metodología de administración de riesgos adoptada por la Universidad.