	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 Bienestar Universitario	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	Dirección de Bienestar Universitario		
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 Bienestar Universitario		

B. FECHAS

Acta de Inicio						Visita de Auditoría						Entrega Final					
Día	19	Mes	10	Año	23	Desde			Hasta			Día	01	Mes	11	Año	23
						19	10	23	19	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, si se cumple con una adecuada prestación y liberación del servicio en cada una de las Unidades de Gestión de Servicios y los controles que se aplican para garantizar su eficiencia, 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.

En la auditoria estuvieron presentes los responsables de cada una de las Unidades de Gestión de Servicios en las áreas de Salud con atención médica, odontológica, programas de promoción y prevención; Deporte con el fomento y desarrollo recreativo, formativo y representativo; Cultura fomento y desarrollo cultural y artístico en lo recreativo, formativo y representativo, y Desarrollo Humano, con atención en Psicología, programas de beneficio y equidad.

Fortalezas

No.	Descripción
1	Oportuna y eficiente planeación, definición de responsables de ejecución, seguimiento y control de las actividades desarrolladas por las distintas áreas, a través del uso de herramientas que permiten evidenciar las actualizaciones y resultados que se generan en la programación de las actividades.

	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 Bienestar Universitario	Fecha Presentación	01/11/2023

No.	Descripción
2	Articulación de las áreas en el desarrollo de las actividades planificadas desde la Dirección de Bienestar Universitario.
3	Aprovechamiento de las redes sociales para la divulgación efectiva de las actividades y eventos planificados, así como de la información de interés general a la comunidad universitaria.
4	Mejoramiento del nivel de atención de la población estudiantil perteneciente al programa de almuerzos y refrigerios, debido a la ampliación de horarios de entrega del beneficio lo cual disminuye los tiempos de espera de los estudiantes para la obtención del producto diario.
5	Aprovechamiento del uso de herramientas ágiles, como códigos QR para el seguimiento a la percepción de los usuarios en los escenarios deportivos, culturales y en la ejecución de actividades de salud y desarrollo humano.

Oportunidades de Mejora

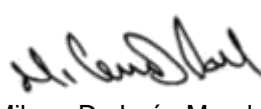
No.	Descripción
1	Ampliar la descripción del análisis de causas relacionadas con la meta alcanzada por el indicador en el periodo evaluado y las acciones a tomar para su mejora en caso de incumplimiento, en el formato para el seguimiento y análisis de indicadores, con el fin que el análisis de los resultados de la medición de los indicadores, aporten el valor requerido al proceso para la toma de decisiones.
2	Actualizar las actividades 18 y 19 del <i>Hacer</i> en la caracterización del proceso, de tal manera que estas reflejen la realidad del proceso, debido a que su redacción cerrada deja por fuera labores que desarrolla el proceso según la planeación de la vigencia.

Hallazgos Negativos o No Conformidades

No.	Descripción	Normativa
1	El proceso de Bienestar Universitario no atiende oportunamente las PQRS de acuerdo con lo establecido en el procedimiento para la atención de solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias (GC-P06). Debido a que durante el proceso de auditoría interna se evidenció el incumplimiento en los tiempos de respuesta de una queja, atendida 7 días hábiles después del límite establecido por la norma; así como de una denuncia, con tiempos de respuesta de 19 días hábiles después del límite establecido por la norma.	ISO 9001:2015. 8.1. d) La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios.

Identificación de Riesgos¹

No.	Causa (posible)	Riesgo de GESTIÓN	Descripción	Efecto
1	Deficiencia en la atención de PQRS Desconocimiento de la normativa interna y externa que aplica sobre el tema	Inoportunidad en el tratamiento de Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias	Debido a que no se da atención a los requerimientos.	Pérdida de confianza y credibilidad Demandas, sanciones

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

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.