	Proceso Evaluación Independiente INFORMES DE AUDITORIA	Página 1 de 5
		Código: EI-F-004
		Versión: 02

Carácter del Informe	FINAL	Vigencia PAI	2021
Proceso	Gestión de Bienestar Universitario	Fecha Presentación	5/08/2021

A. GENERALIDADES

Tipo de Auditoria	Combinada (de gestión y calidad)
--------------------------	----------------------------------

Ciente o Solicitante de Auditoria	Oficina de Control Interno- Grupo Gestión de la Calidad
--	---


Auditado	Líder del proceso Gestión 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 desde el contexto externo a raíz de la emergencia sanitaria generada por el COVID-19
-----------------	--

Criterio	Auditoría de Gestión Verificar las acciones tomadas en el marco de la Emergencia Covid-19 para garantizar la prestación de los servicios de bienestar universitario. Realizar seguimiento al cumplimiento de las metas establecidas en los proyectos del plan de acción 2021 que tengan relación con el proceso (o líder del proceso), alcance y/o criterio de auditoria. Auditoría de Calidad (vigencia 2021) Manual de Calidad, Documentación del Sistema de Gestión, requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015, mapas de Riesgos, normatividad interna y normatividad.	Vigencia(s) Auditada(s)	2020-2021
-----------------	--	--------------------------------	-----------

Requisitos (Elementos de Control Interno y/o Numerales Norma Calidad)	Planes, programas y proyectos. <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar los procedimientos y estrategias establecidos para el bienestar a la población universitaria en el marco de la pandemia covid 19. • Evaluar el grado de cumplimiento de las metas establecidas en los proyectos del plan de acción 2021 que tengan relación con el proceso auditado. • Verificación de documentación que soporte actividades realizadas en el periodo auditado. Políticas de operación. <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que los distintos procedimientos se estén ejecutando según los parámetros establecidos en la normativa externa e interna. Identificación del riesgo. <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar los mecanismos establecidos para prevenir o reducir el impacto de los eventos que ponen en riesgo la adecuada ejecución del proceso. • Identificar las acciones que puedan poner en riesgo el desarrollo de las metas planteadas por la institución. Indicadores de Gestión <ul style="list-style-type: none"> • Verificar la efectividad y eficacia de las acciones, planes y proyectos que se tomaron en el marco de la pandemia del covid19 en los servicios prestados en el proceso. Requisitos Norma ISO 9001:2015 4.2 Compresión de las Necesidades y Expectativas de las partes interesadas 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus interacciones 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.5. Información documentada 8.1 Planificación y control operacional 8.2.1 Comunicación con cliente 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios 8.5 Producción y provisión del servicio 8.7 Control de las salidas no conformes 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación 9.1.2 Satisfacción del Cliente 9.1.3 Análisis y evaluación 10. Mejora
--	---

Alcance	Dirección de Bienestar Universitario
----------------	--------------------------------------

	Proceso Evaluación Independiente INFORMES DE AUDITORIA	Página 2 de 5
		Código: EI-F-004
		Versión: 02

Carácter del Informe	FINAL	Vigencia PAI	2021
Proceso	Gestión de Bienestar Universitario	Fecha Presentación	5/08/2021

B. FECHAS																	
Acta de Inicio						Visita de Auditoría						Entrega Preliminar					
Día	26	Mes	04	Año	21	Desde			Hasta			Día	23	Mes	07	Año	21
						26	04	21	28	05	21						

C. CONTENIDO DEL INFORME

1. Documentación Verificada

- A. Avances de plan de acción 2021 y sus debidas evidencias.
- B. Lista de inventario de elementos deportivos.
- C. Los avances de los mapas de riesgo de gestión y corrupción.
- D. Indicadores de gestión de los servicios prestados (salud, deporte, cultura, ayudantía).
- E. Formatos de entrega de equipos de cómputo.
- F. Documentación en el Sistema de Gestión COGUI + en correlación al Proceso de Bienestar Universitario.
- G. Caracterización del Proceso de Bienestar Universitario
- H. La Planeación de las Actividades 2021
- I. La Normatividad Interna y Externa correspondiente al proceso de Bienestar Universitario.


2. Evaluación

En la verificación documental y de procedimiento de la gestión, la oficina de control interno en el marco de la auditoria procedió a revisar las actas de comités, listado y formatos de entrega de equipos de cómputo a estudiantes, bases de datos de atención en enfermería, odontología, psicología, medicina general, medicina del deporte, nutrición y dieta y las distintas acciones. Conforme a la reglamentación institucional dada para estos fines.

En el marco de la auditoria el proceso de Gestión de la Calidad examinó la caracterización del proceso, la planeación de las actividades para el presente año y los cambios o transformaciones realizadas para la continuidad de la prestación de servicios de salud, cultura y deporte; se revisó el cumplimiento del protocolo de bioseguridad, se revisaron los riesgos establecidos para prevenir o reducir los impactos a situaciones adversas, la medición de los indicadores de gestión y la pertinencia de los documentos, procedimientos, guías, instructivos y formatos publicados en el Sistema de Gestión COGUI + en relación al Proceso de Bienestar universitario.

Fortalezas

No.	Descripción
1	El personal dispuesto para la auditoria tubo la disponibilidad y colaboración durante todo el proceso.
2	Los reportes e información requerida a la dependencia fue entregada en los tiempos estipulados que se requerían para la auditoria
3	El aumento de la oferta deportiva y cultural porque se han identificado nuevas necesidades y éstas a su vez hacen parte de la planeación y la posterior formulación de los planes de trabajo.
4	Las relaciones interinstitucionales que sirven de espacio de reflexión y participación permanente sobre temas relacionados con los sistemas de bienestar universitario y permiten que se conozca el trabajo desarrollado.
5	La articulación del trabajo conjunto para dar respuesta oportuna y satisfacer las necesidades identificadas desde las actividades programadas de retroalimentación con los estudiantes por las facultades y la alta dirección en especial en el marco de la pandemia por coronavirus Covid-19.
6	La continuidad y transformación en la prestación de servicios de manera virtual de las diferentes áreas de Bienestar Universitario porque sigue aportado al buen estado de salud física y mental de su comunidad universitaria.

	Proceso Evaluación Independiente INFORMES DE AUDITORIA	Página 3 de 5
		Código: EI-F-004
		Versión: 02


Carácter del Informe	FINAL	Vigencia PAI	2021
Proceso	Gestión de Bienestar Universitario	Fecha Presentación	5/08/2021

Oportunidades de Mejora

No.	Descripción
1	Implementar mecanismos de control y seguimiento a los distintos equipos y servicios tecnológicos que se prestan a la comunidad universitaria.
2	Fortalecer los mecanismos de comunicación con los usuarios para informar los cambios y los servicios que serán afectados.
3	Tener en cuenta los nuevos requisitos para acceder a los servicios por la pandemia por coronavirus Covid-19 y documentar los cambios.
4	Identificar e implementar controles adecuados a los servicios suministrados por el personal contratado para la prestación del servicio que permitan la verificación del cumplimiento de los requisitos del servicio, en especial para el servicio médico y tele-orientación y a su vez éstos controles permitan la identificación de servicios no conformes.
5	Fortalezca el seguimiento a las percepciones de la comunidad universitaria con el fin de tener información confiable del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.
6	Realizar seguimiento y medición en el desarrollo de la prestación de servicios para verificar que se cumplen con los criterios para el control de los procesos o de sus salidas y los criterios de aceptación para los productos y servicios.
7	Revisar los requisitos aplicados a las becas de ayudantías administrativas y académicas en docencia, investigación y extensión con el fin de adaptarlos a los requisitos definidos por la universidad en materia de nota cualitativa para no generar la exclusión de estudiantes.
8	Fortalecer oferta del área de cultura con la implementación de cursos virtuales a través de las plataformas institucionales para dinamizar la interacción en los diferentes espacios de aprendizaje.
9	Avanzar en el plan de fortalecimiento de la política de apoyo a la mujer, determinando las expectativas y necesidades a satisfacer.

Hallazgos

No.	Descripción	Normativa
1	El proceso no realiza seguimiento y revisión de la información sobre las partes interesadas y sus requisitos pertinentes Evidencia: No se evidencia una revisión de la información de las partes interesadas e identificación de nuevos grupos de interés y los cambios en las necesidades y expectativas actuales de todas las áreas que hacen parte de Bienestar Universitario.	NTC ISO 9001:2015 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
2	El proceso no ha determinado los riesgos y oportunidades considerando los cambios en la organización y su contexto y las necesidades y expectativas de sus partes interesadas. Evidencia: No se han identificado y evaluado los riesgos, así como también la definición de sus acciones y oportunidades en el marco de la pandemia por coronavirus Covid-19 que ha ocasionado cambios en la operación.	NTC ISO 9001:2015 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
3	El proceso de Bienestar Universitario asegura la actualización de la información documentada para su operación y uso. Evidencia: No se ha actualizado la información documentada con respecto a los cambios normativos y en la prestación del servicio. No se ha identificado la aplicación de la documentación de origen externo como la resolución que adopta el protocolo de bioseguridad para la ejecución de actividades económicas, sociales y del Estado que afecta	NTC ISO 9001:2015 7.5.3.1 a) Control de la información documentada

	Proceso Evaluación Independiente INFORMES DE AUDITORIA	Página 4 de 5
		Código: EI-F-004
		Versión: 02

Carácter del Informe	FINAL	Vigencia PAI	2021
Proceso	Gestión de Bienestar Universitario	Fecha Presentación	5/08/2021

	el desarrollo y desempeño de las actividades del proceso en el marco de la pandemia por coronavirus Covid-19	
4	<p>El proceso no revisa la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes.</p> <p>Evidencia: No se encontró evidencia sobre el análisis de la revisión del área de salud en relación a la capacidad de cumplir con los requisitos del cliente en el marco de la pandemia por coronavirus COVID-19, teniendo en cuenta la asignación de recurso, infraestructura y la disminución de su personal médico.</p>	<p>NTC ISO 9001:2015</p> <p>8.2.3.1 revisión de los requisitos para los productos y servicios</p>

Identificación de Riesgos¹


Se evidencian el estudio socioeconómico y capacitaciones a monitores y actas de comité de becas que están proyectadas en el mapa de riesgo.

N°	Causa (posible)	Riesgo de GESTIÓN	Descripción	Efecto
1	Falta de control y supervisión del buen uso.	Posible pérdida o utilización para otros fines	Por encontrarse fuera del campus, se presenta la posibilidad de pérdidas y mal uso de equipos.	Deterioro acelerado y la imposibilidad de beneficiar a mas estudiantes.
2	<p>Disminución de recursos humanos, tecnológicos, financieros</p> <p>Cambios en la prestación de servicios en los programas de Bienestar Universitario</p>	Posibilidad de afectación reputacional por incumplimiento de los atributos de calidad definidos para los programas y servicios de Bienestar Universitario.	No se evidencia análisis de revisión de los servicios o productos en relación a la capacidad de cumplir con los requisitos del cliente aun cuando hay variaciones en la asignación de recurso, infraestructura y talento humano	<p>Insatisfacción y afectación de la salud y el bienestar de los usuarios</p> <p>Deterioro de la imagen de Bienestar Universitario y de la Institución.</p> <p>Pérdida de credibilidad.</p> <p>Sanciones, problemas jurídicos.</p>

1. Recomendaciones

Las acciones a continuación descritas, se realizan en cumplimiento de la operatividad de las Líneas de Defensa establecidas en la Institución. Es por ello que el equipo auditor de la Oficina de Control Interno y el Grupo de Gestión de la Calidad en ejercicio de la 3ª Línea de Defensa, informa las siguientes acciones para que sean analizadas, evaluadas y considerada su implementación por la 1ª Línea de Defensa (El Proceso de Gestión de Bienestar Universitario), sin que estén se consideren de obligatoria adopción por parte del auditado.

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

	Proceso Evaluación Independiente INFORMES DE AUDITORIA	Página 5 de 5
		Código: EI-F-004
		Versión: 02

Carácter del Informe	FINAL	Vigencia PAI	2021
Proceso	Gestión de Bienestar Universitario	Fecha Presentación	5/08/2021

Acciones Preventivas

No.	Descripción
1	El grupo de bienestar universitario y la dirección administrativa pueden programen grupos de seguimientos periódicos a estos equipos con el fin de minimizar el riesgo de pérdida deterioro y utilización para otros fines.

Acciones Correctivas

No.	Descripción
1	Estandarizar una metodología que permita identificar cambios en las necesidades y expectativas de los grupos de interés e incluirlos en la elaboración de planes de trabajo
2	Actualizar el mapa de riesgo del proceso de Bienestar Universitario teniendo en cuenta los riesgos originados por la pandemia coronavirus Covid-19 que ha ocasionado cambios en la operación.
3	Realizar una revisión de toda la información y documentación publicada en el portal COGUI+, con el fin de determinar el estado y calidad de la documentación y adecuarla para su operación y uso
4	Elaborar un análisis detallado para el proceso y por cada área de las consecuencias de cada uno de los cambios realizados y tomar acciones para mitigar los efectos adversos a raíz de los cambios.
5	Incorporar dentro de un plan de mejoramiento, las acciones de mejoras con el fin de dar solución a las oportunidades de mejoras y hallazgos informados, así como de aquellas otras que desde el punto de vista del auditado considere pertinentes

D. EQUIPO AUDITOR			
Auditor Líder	Iván Manuel Montero Vilorio. Yeline Granados Ruiz	Auditor(es) Acompañante(s)	Ximena Portillo Puentes