

## ANEXO 1. PREPARACIÓN DE ELEMENTOS TRANSVERSALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA RECIBIR LA AUDITORÍA EXTERNA

### Gestión documental

Documentación actualizada a la realidad del proceso, entre otros, caracterización, normograma, procedimientos, instructivos, guías y formatos.

1

- Verifique en la documentación objetivo, alcance, interacciones, definiciones, etapas, actividades y sus resultados donde aplique.
- Reflexione si los documentos están apoyando el entendimiento, planificación, ejecución y control de las actividades del proceso. Si están en proceso de revisión deben tener plan de revisión de los documentos.

### Gestión documental. Conservación y disponibilidad de los Registros

Conjunto de actividades Administrativas y Técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades desde su origen hasta su destino final con el objetivo de facilitar su utilización y conservación.

2

- Verifique que esté utilizando La tabla de retención vigente y que se aplica realmente en el control de registros del proceso, (en físico o digital). Para los documentos electrónicos debe haber sincronía en lo que se dice y como se tiene, si el documento pertenece a un expediente que se tiene en la TRD, es decir es propio del área, debe estar registrado allí como un documento de archivo igual que si fuera físico, pero indicando que es electrónico.
- Tenga disponible los registros de su gestión. Esta es la evidencia objetiva que el auditor verifica.

### Gestión del riesgo

Enfoque estructurado para manejar la incertidumbre relativa a una amenaza, que incluye evaluación de riesgo, estrategias de desarrollo para manejarlo y mitigarlo. Las estrategias incluyen transferir el riesgo a otra parte, evadir el riesgo, reducir los efectos negativos del riesgo y aceptar algunas o todas las consecuencias de un riesgo particular. La Administración de los riesgos de procesos

3

- Verifique la aplicación de la matriz de riesgos año vigente (estado de los riesgos identificados) socializada con los integrantes del proceso.
- Verifique que los Planes de tratamiento de riesgos estén implementados y con el seguimiento de las actividades al día, en el medio en que los tenga disponibles (softexpert, digitales o en medio físico).
- Verifique la eficacia de los planes de mitigación de riesgos cerrados, y tenga a mano las evidencias de las acciones.
- Realice el seguimiento a los controles de los riesgos con evaluación de efectividad: Logros, resultados o beneficios en la aplicación del control y evidencias. Dejar soporte de la evaluación en Actas u otros medios.

### Resultados de indicadores de gestión

Métodos y mecanismos utilizados para demostrar la capacidad del proceso para alcanzar los resultados planificados (eficacia) así como el manejo de los recursos disponibles (eficiencia).

4

- Revise que las hojas de vida y/o Cuadro control de indicadores están actualizadas de acuerdo a la realidad y los factores críticos de éxito-FCE del proceso.
- Verifique la confiabilidad de la información (fuente, procesamiento y presentación de los datos).
- Realice un análisis del desempeño del proceso para esto tenga en cuenta las características del mismo, los comparativos históricos y tendencias de los datos. Guarda las evidencias.
- Es importante que como resultado del análisis de datos se lleven a cabo correcciones, acciones preventivas y/o correctivas, según sea conveniente.

## Servicio

Conjunto de procesos, procedimientos, actividades y actitudes orientadas a satisfacer las necesidades del Usuario de la Universidad, el cual es la razón de ser de la institución, para quien está destinado los bienes y servicios que produce.

5

- Verifique que se hayan registrado las fallas acorde con el procedimiento,
- Cuando sea necesario realice un consolidado de fallas por tipo de servicio, atributos y características de calidad del servicio.
- Realice el seguimiento y análisis a las fallas reportadas contemplando factores como su recurrencia e impacto.
- Recuerde realizar el análisis de los resultados de la medición de la satisfacción de los usuarios si se aplica a su proceso, teniendo en cuenta los atributos y características de calidad que requiere el servicio prestado.
- Verifique que las quejas y reclamaciones se respondan oportunamente, de manera clara y de fondo, así mismo que las quejas, reclamaciones y sugerencias se clasifican y analizan.
- Es importante que, con los resultados del análisis de fallas, QRS y medición de la satisfacción se lleven a cabo las correcciones, acciones correctivas u oportunidades de mejora, según sea conveniente.

## Auditorías

Examen metódico que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad satisfacen todas las disposiciones que se han establecido de forma previa y que verdaderamente se llevan a cabo.

6

- Verifique que se hayan definido las acciones correctivas, preventivas o de mejora derivadas de los hallazgos no conformes, potenciales u oportunidades de mejora en los informes de auditorías y autoevaluación de los procesos.

## Mejora

Proceso mediante el cual se determinan e identifican oportunidades de mejora tales como mejoras en los procesos y servicios, para mejorar la satisfacción de los usuarios.

Con los resultados de la gestión del proceso tales como de auditorías, seguimiento y medición de indicadores, encuestas de satisfacción, requerimientos de entes de control y autoevaluaciones, así como el análisis de fallas y de las quejas, reclamos y sugerencias se deben llevar a cabo las correcciones, acciones correctivas u oportunidades de mejora que deben ser gestionadas de manera oportuna.

7

- Verifique el estado de los planes de mejora.
- Verifique que los Planes de mejora estén implementados y con el seguimiento de las actividades al día, en el medio en que los tenga disponibles (softexpert, digitales o en medio físico).
- Verifique la eficacia de los planes de mejora cerrados para evitar recurrencia en los problemas, y tenga a mano las evidencias de las acciones.

