



**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD
PLAN DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD**

Código: SGC-FR-29
Página: N/A
Versión: 3
Vigencia a partir de:
2013-06-28

Objetivo del Plan: Realizar seguimiento al cumplimiento de los requisitos de las Normas NTCGP 1000: 2009 y NTC ISO 9001:2008, en todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Universidad de Nariño.

Alcance del Plan: Aplica para los quince procesos del Sistema Integrado de Calidad la Universidad de Nariño, es decir estratégicos, apoyo, misionales y de control y evaluación.

Criterios:
- Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000: 2009
- Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2008
- Norma ISO 17025

Auditor Líder: Dr. José Rafael Mafla Guerra	Equipo Auditor : Jefe de Control Interno Dr. José Rafael Mafla Audidores Internos de Calidad: - Diana Mariela Molano Rodríguez - Jenny Luna Eraso - María Angélica Insuasty Cuellar
Fecha, Hora y Lugar de la Reunión de Apertura: Martes 18 de Noviembre de 2014 ; 2:00 p.m AUDITORIO FACEA (Economía)	
Fecha, Hora y Lugar de la Reunión de Cierre: Jueves 04 de Diciembre de 2014 ; 3:00 pm; Auditorio FACEA (Economía)	

PROCESOS AUDITADO	DEPENDENCIAS A AUDITAR (RESPONSABLES)	FECHA	HORA	AUDITOR	AUDITOR ACOMPAÑANTE	ACTIVIDAD Y/O REQUISITO	OBSERVACIONES
Direccionamiento Estratégico	Rectoría	Martes, 18 de Noviembre de 2014	04:00 p.m a 6 pm	Diana Mariela Molano R. María Angelica Insuasty C.	José Rafael Mafla Guerra	5 Responsabilidad de la Dirección; 5.1 Compromiso de la Dirección; 5.2 enfoque del cliente; 5.4 planificación; 5.4.4.1 Objetivos de Calidad; 5.4.2 Planificación del Sistema; 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación; 5.5.1 responsabilidad y autoridad; 5.5.2 Representante de la Dirección; 5.5.3 Comunicación interna; 5.6 Revisión por la Dirección; 6.4 Ambiente de Trabajo	
	Oficina de Planeación y Desarrollo	Miércoles, 19 de Noviembre de 2014	08:00 a.m a 10:00 a.m	María Angélica Insuasty Cuéllar Diana Molano R.	Jorge Fernando Navia	5.2 enfoque del cliente; 5.4 planificación; 5.4.4.1 Objetivos de Calidad; 5.4.2 Planificación del Sistema; 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación; 5.5.1 responsabilidad y autoridad; 5.5.2 Representante de la Dirección; 6.4 Ambiente de Trabajo; 8.2 Seguimiento y Medición.	
	Secretaría General	Miércoles, 19 de Noviembre de 2014	08:00 a.m a 10:00 a.m	Jenny Lorena Luna Eraso	José Rafael Mafla Guerra	5.5.3 Comunicación Interna; 4.2 Gestión Documental; 6.4 Ambiente de Trabajo	
	Oficina de Relaciones Internacionales y Cooperación.	Miércoles, 19 de Noviembre de 2014	02:00 p.m a 4:00 pm	Diana Molano	Fernando Soto	4.2 Gestión Documental; 6.4 Ambiente de Trabajo; 6.4 Ambiente de Trabajo	

PROCESOS AUDITADO	DEPENDENCIAS A AUDITAR (RESPONSABLES)	FECHA	HORA	AUDITOR	AUDITOR ACOMPAÑANTE	ACTIVIDAD Y/O REQUISITO	OBSERVACIONES
Gestión de Información y Tecnología	Centro de Informática	Miércoles, 19 de Noviembre de 2014	02:00 p.m a 4:00 pm	María Angelica Insuasty C.	Elena Quiñonez	6.3 Infraestructura Literal b.) 6.4 Ambiente de Trabajo	
Gestión Jurídica	Oficina Jurídica	Miércoles, 19 de Noviembre de 2014	02:00 p.m a 4:00 pm	Jenny Lorena Luna Eraso	Raquel Enciso Maura Coral	4.2 Gestión Documental; 6.4 Ambiente de Trabajo	
Bienestar Universitario	Bienestar Universitario	Jueves, 20 de Noviembre de 2014	08:00 am a 10:00 am	María Angélica Insuasty C	Fernando Soto	6.4 Ambiente de Trabajo; 7.1 Planificación para la prestación del Servicio, 7.2.3 comunicación con el cliente; 7.5 Prestación del Servicio; 8.2.4; 8.2 seguimiento y medición; 8.3 servicio no conforme; 6.4 Ambiente de Trabajo	
Bienestar Universitario	Fondo de Seguridad Social en Salud	Jueves, 20 de Noviembre de 2014	02:00 p.m a 4:00 pm	María Angélica Insuasty Diana Molano	Lorena Fajardo	6.4 Ambiente de Trabajo; 7.1 Planificación para la prestación del Servicio, 7.2.3 comunicación con el cliente; 7.5 Prestación del Servicio; 8.2.4; 8.2 seguimiento y medición; 8.3 servicio no conforme; 6.4 Ambiente de Trabajo	
Gestión Humana	Recursos Humanos Salud Ocupacional	Jueves, 20 de Noviembre de 2014	08:00 am a 10:00 am	Jenny Luna Eraso Diana Mariela Molano	José Rafael Mafla Guerra	6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia, 6.4 Ambiente de Trabajo	
Gestión Documental	Archivo y Correspondencia	Jueves, 20 de Noviembre de 2014	02:00 p.m a 4:00 pm	Jenny Lorena Luna Eraso	José Rafael Mafla Guerra	4.2 Gestión Documental; 4.2.3 Control de Documentos ; 4.2.4 Control de Registros; 6.4 Ambiente de Trabajo	
Gestión de Recursos Físicos	Almacén y Suministros Servicios Generales Fondo de Construcciones	Jueves, 20 de Noviembre de 2014	04:00 p.m a 6:00 pm	Jenny Lorena Luna Eraso	José Rafael Mafla Guerra	6.3 Infraestructura; 7.2.3 Comunicación con el Cliente; 6.4 Ambiente de Trabajo; 7.4 adquisición de bienes y servicios	
Control y Evaluación	Control y Evaluación y Control Interno Disciplinario.	Viernes, 21 de Noviembre de 2014	08:00 am a 10:00 am	Diana Molano Rodríguez	Raquel Enciso	8.2.2 Auditoria Interna; 8.5.3 Acciones Preventivas; 8.5.1 Mejora Continua; 8.5.2 Acciones correctiva; 6.4 Ambiente de Trabajo	
Gestión Financiera	Contabilidad	Viernes, 21 de Noviembre de 2014	10:00 p.m. a 12:00 m	Diana Molano	José Rafael Mafla	6.1 Provisión de Recursos; 7.4 adquisición de bienes y servicios; 6.4 Ambiente de Trabajo	
Gestión Financiera	Presupuesto	Viernes, 21 de Noviembre de 2014	08:00 am a 10:00 am	María Angélica Insuasty	Hernando Meneses	6.1 Provisión de Recursos; 6.4 Ambiente de Trabajo	
Gestión Financiera	Tesorería	Viernes, 21 de Noviembre de 2014	02:00 p.m a 4:00 pm	Jenny Luna Eraso	Jenny Mera	6.1 Provisión de Recursos; 6.4 Ambiente de Trabajo	

PROCESOS AUDITADO	DEPENDENCIAS A AUDITAR (RESPONSABLES)	FECHA	HORA	AUDITOR	AUDITOR ACOMPAÑANTE	ACTIVIDAD Y/O REQUISITO	OBSERVACIONES
Gestión Financiera	Revisoría de Cuentas	Viernes, 21 de Noviembre de 2014	02:00 p.m a 4:00 pm	María Angélica Insuasty	Jairo España	6.1 Provisión de Recursos; 6.4 Ambiente de Trabajo	
Gestión Financiera	Compras y Contrataciones	Viernes, 21 de Noviembre de 2014	04:00 p.m. a 6:00 pm	María Angélica Insuasty Diana Molano R.	José Rafael Mafla	6.1 Provisión de Recursos; 7.4 adquisición de bienes y servicios; 6.4 Ambiente de Trabajo	
Soporte a Procesos Misionales y Proyección Social	Granjas	Lunes, 24 de Noviembre de 2014	10:00 am a 12:00 m	Granjas: José Rafael Mafla Jenny Luna Diana Molano María Angélica Insuasty		7.1 Planificación para la prestación del Servicio; 7.2 Procesos Relacionados con el Cliente; 7.4 adquisición de Bienes y Servicios; 7.5 Prestación del Servicio;6.3 Infraestructura; 8.3 Servicio no Conforme; 8.2.4 Seguimiento y Medición; 6.4 Ambiente de Trabajo	En esta auditoría se hará énfasis en los dos procesos que apoya granjas: soporte a procesos misionales y proyección social.
Soporte a Procesos Misionales	Laboratorios Especializados	Lunes, 24 de Noviembre de 2014	02:00 p.m. a 4:00 p.m.	Laboratorios : Jenny Lorena Luna E.	José Rafael Mafla	7.1 Planificación para la prestación del Servicio; 7.2 Procesos Relacionados con el Cliente; 7.4 adquisición de Bienes y Servicios; 7.5 Prestación del Servicio;6.3 Infraestructura; 8.3 Servicio no Conforme; 8.2.4 Seguimiento y Medición; 6.4 Ambiente de Trabajo	En esta auditoría se hará énfasis en los dos procesos que apoya Laboratorios: soporte a procesos misionales y proyección social.
	Aula de Informática	Lunes, 24 de Noviembre de 2014	04:00 p.m. a 6:00 p.m.	Aula de Informática: Diana Molano	Jenny Mera	7.1 Planificación para la prestación del Servicio; 7.2 Procesos Relacionados con el Cliente; 7.4 adquisición de Bienes y Servicios; 7.5 Prestación del Servicio;6.3 Infraestructura; 8.3 Servicio no Conforme; 8.2.4 Seguimiento y Medición; 6.4 Ambiente de Trabajo	
	Biblioteca	Lunes, 24 de Noviembre de 2014	04:00 p.m. a 6:00 p.m.	Biblioteca: María Angélica Insuasty Cuéllar	Mary Luz Valencia	7.1 Planificación para la prestación del Servicio; 7.2 Procesos Relacionados con el Cliente; 7.4 adquisición de Bienes y Servicios; 7.5 Prestación del Servicio;6.3 Infraestructura; 8.3 Servicio no Conforme; 8.2.4 Seguimiento y Medición; 6.4 Ambiente de Trabajo	
Proceso de Formación Académica Facultad de Ciencias Agrícolas	Ingeniería Agronómica Ingeniería Agroforestal Ingeniería Ambiental	Martes , 25 de Noviembre de 2014	08:00 a.m a 12:00 m	Diana Molano (Ingeniería Ambiental) Jenny Luna (Ingeniería Agroforestal) María Angelica Insuasty (Ingeniería Agronómica)	José Rafael Mafla Elena Quiñonez	4.2.3(control de documentos), 4.2.4(control de registros),7.1(planificación de la prestación del servicio),7.2(procesos relacionados con el usuario), 7.3 (diseño y desarrollo), 7.5 (prestación del servicio) , 8.2.1(satisfacción del usuario), 8.2.4(seguimiento y medición del servicio), 8.3 (control del servicio no conforme), 8,4 (análisis de datos), 8.5.2 (acción correctiva,8.5.3(acción preventiva)	
Proceso de Formación Académica Facultad de Ciencias Exactas y Naturales	Biología Química Física Licenciatura en Matemáticas Licenciatura en Informática	Martes , 25 de Noviembre de 2014	02:00 p.m a a 6:00 p.m.	(Departamento de Matemáticas y Estadística) Jenny Luna (Física) Diana Molano (Biología y Química)	José Rafael Mafla Jenny Mera Harold Eraso	4.2.3(control de documentos), 4.2.4(control de registros),7.1(planificación de la prestación del servicio),7.2(procesos relacionados con el usuario), 7.3 (diseño y desarrollo), 7.5 (prestación del servicio) , 8.2.1(satisfacción del usuario), 8.2.4(seguimiento y medición del servicio), 8.3 (control del servicio no conforme), 8,4 (análisis de datos), 8.5.2 (acción correctiva,8.5.3(acción preventiva)	

PROCESOS AUDITADO	DEPENDENCIAS A AUDITAR (RESPONSABLES)	FECHA	HORA	AUDITOR	AUDITOR ACOMPAÑANTE	ACTIVIDAD Y/O REQUISITO	OBSERVACIONES
Proceso de Formación Académica Facultad de Educación	Licenciatura en Lengua Castellana y Literatura Licenciatura en Ciencias Naturales y Ed. Ambiental	Miercoles, 26 de Noviembre de 2014	08:00:00 a.m. a 10:00 a.m.	María Angélica Insuasty Diana Molano	Elena Quiñonez	4.2.3(control de documentos), 4.2.4(control de registros),7.1(planificación de la prestación del servicio),7.2(procesos relacionados con el usuario), 7.3 (diseño y desarrollo), 7.5 (prestación del servicio) , 8.2.1(satisfacción del usuario), 8.2.4(seguimiento y medición del servicio), 8.3 (control del servicio no conforme), 8,4 (análisis de datos), 8.5.2 (acción correctiva,8.5.3(acción preventiva)	
Proceso de Formación Académica Facultad de Derecho	Derecho	Miercoles, 26 de Noviembre de 2014	08:00:00 a.m. a 10:00 a.m.	Jenny Lorena Luna E José Rafael Mafla	Maura Coral	4.2.3(control de documentos), 4.2.4(control de registros),7.1(planificación de la prestación del servicio),7.2(procesos relacionados con el usuario), 7.3 (diseño y desarrollo), 7.5 (prestación del servicio) , 8.2.1(satisfacción del usuario), 8.2.4(seguimiento y medición del servicio), 8.3 (control del servicio no conforme), 8,4 (análisis de datos), 8.5.2 (acción correctiva,8.5.3(acción preventiva)	
Proceso de Formación Académica Facultad de Ciencias de la Salud	Medicina Tecnología en Promoción de la Salud	Miercoles, 26 de Noviembre de 2014	02:00 p.m. a 04:00 p.m.	María Angélica Insuasty Cuéllar (Medicina) Jenny Luna (Tecnología en Promoción de la Salud)	Fernando Soto José Rafael Mafla Guerra	4.2.3(control de documentos), 4.2.4(control de registros),7.1(planificación de la prestación del servicio),7.2(procesos relacionados con el usuario), 7.3 (diseño y desarrollo), 7.5 (prestación del servicio) , 8.2.1(satisfacción del usuario), 8.2.4(seguimiento y medición del servicio), 8.3 (control del servicio no conforme), 8,4 (análisis de datos), 8.5.2 (acción correctiva,8.5.3(acción preventiva)	
Proceso de Formación Académica Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables	Economía Comercio Internacional Mercadeo Administración de Empresas Contaduría Pública	Jueves , 27 de Noviembre de 2014	08:00 a.m. a 12:00 m	María Angelica Insuasty (Comercio Internacional) Diana Molano (Administración y Contaduría) Jenny Luna(Economía)	José Rafael Mafla Guerra Ana Lucia Moreno Sandra Espinoza	4.2.3(control de documentos), 4.2.4(control de registros),7.1(planificación de la prestación del servicio),7.2(procesos relacionados con el usuario), 7.3 (diseño y desarrollo), 7.5 (prestación del servicio) , 8.2.1(satisfacción del usuario), 8.2.4(seguimiento y medición del servicio), 8.3 (control del servicio no conforme), 8,4 (análisis de datos), 8.5.2 (acción correctiva,8.5.3(acción preventiva)	
Proceso de Formación Académica Facultad de Ingeniería	Ingeniería de Sistemas Tecnología en Computación Ingeniería Civil Ingeniería Electrónica	Jueves , 27 de Noviembre de 2014	02:00 p.m a a 6:00 p.m.	(Ingeniería de Sistemas) Jenny Luna (Ingeniería Civil) Diana Molano (Ingeniería Electrónica)	José Rafael Mafla Humberto Palacios Mari Luz Valencia	4.2.3(control de documentos), 4.2.4(control de registros),7.1(planificación de la prestación del servicio),7.2(procesos relacionados con el usuario), 7.3 (diseño y desarrollo), 7.5 (prestación del servicio) , 8.2.1(satisfacción del usuario), 8.2.4(seguimiento y medición del servicio), 8.3 (control del servicio no conforme), 8,4 (análisis de datos), 8.5.2 (acción correctiva,8.5.3(acción preventiva)	
Proceso de Formación Académica Facultad de Artes	Maestría en Artes Visuales Licenciatura en Artes Visuales Arquitectura Diseño Grafico y Diseño Industrial Licenciatura en Música	Viernes, 28 de Noviembre de 2014	08:00 a.m a 12:00 m	María Angélica Insuasty (Arquitectura y Departamento de Artes Visuales) Diana Molano (Departamento de Diseño) Jenny Luna (Departamento de Música)	José Rafael Mafla	4.2.3(control de documentos), 4.2.4(control de registros),7.1(planificación de la prestación del servicio),7.2(procesos relacionados con el usuario), 7.3 (diseño y desarrollo), 7.5 (prestación del servicio) , 8.2.1(satisfacción del usuario), 8.2.4(seguimiento y medición del servicio), 8.3 (control del servicio no conforme), 8,4 (análisis de datos), 8.5.2 (acción correctiva,8.5.3(acción preventiva)	

PROCESOS AUDITADO	DEPENDENCIAS A AUDITAR (RESPONSABLES)	FECHA	HORA	AUDITOR	AUDITOR ACOMPAÑANTE	ACTIVIDAD Y/O REQUISITO	OBSERVACIONES
Proceso de Formación Académica Facultad de Ciencias Humanas	Psicología, Licenciatura en Ciencias Sociales, Sociología, Licenciatura en Filosofía , Geografía, Licenciatura en Inglés Francés, Licenciatura en Lengua Castellana y Literatura.	Viernes, 28 de Noviembre de 2014	02:00 p.m a a 6:00 p.m.	María Angelica Insuasty (Ciencias Sociales, Sociología) Diana Molano (Geografía y Filosofía) Jenny Luna (Departamento de Idiomas, Psicología)	Sandra Espinoza José Rafael Mafla	4.2.3(control de documentos), 4.2.4(control de registros),7.1(planificación de la prestación del servicio),7.2(procesos relacionados con el usuario), 7.3 (diseño y desarrollo), 7.5 (prestación del servicio) , 8.2.1(satisfacción del usuario), 8.2.4(seguimiento y medición del servicio), 8.3 (control del servicio no conforme), 8,4 (análisis de datos), 8.5.2 (acción correctiva,8.5.3(acción preventiva)	
Facultad de Ingeniería Agroindustrial	Ingeniería Agroindustrial	Lunes, 01 de Diciembre de 2014	08:00 a.m a 10:00 a.m	Diana Mariela Molano	Alba Lucy Enriquez	4.2.3(control de documentos), 4.2.4(control de registros),7.1(planificación de la prestación del servicio),7.2(procesos relacionados con el usuario), 7.3 (diseño y desarrollo), 7.5 (prestación del servicio) , 8.2.1(satisfacción del usuario), 8.2.4(seguimiento y medición del servicio), 8.3 (control del servicio no conforme), 8,4 (análisis de datos), 8.5.2 (acción correctiva,8.5.3(acción preventiva)	
Proceso de Formación Académica Facultad de Ciencias Pecuarias	Facultad de Ciencias Pecuarias: Zootecnia Ingeniería en Producción Acuicola Medicina Veterinaria	Lunes, 01 de Diciembre de 2014	08:00 a.m a 12:00 m	María Angélica Insuasty (Zootecnia) Jenny Luna (Ingeniería en Producción Acuicola) Diana Molano (Medicina Veterinaria)	Maura Coral María del Rosario Carreño Liliana Arevalo	4.2.3(control de documentos), 4.2.4(control de registros),7.1(planificación de la prestación del servicio),7.2(procesos relacionados con el usuario), 7.3 (diseño y desarrollo), 7.5 (prestación del servicio) , 8.2.1(satisfacción del usuario), 8.2.4(seguimiento y medición del servicio), 8.3 (control del servicio no conforme), 8,4 (análisis de datos), 8.5.2 (acción correctiva,8.5.3(acción preventiva)	

PROCESOS AUDITADO	DEPENDENCIAS A AUDITAR (RESPONSABLES)	FECHA	HORA	AUDITOR	AUDITOR ACOMPAÑANTE	ACTIVIDAD Y/O REQUISITO	OBSERVACIONES
Proceso de Formación Académica	OCARA	Lunes, 01 de Diciembre de 2014	02:00 p.m. a 4:00 p.m	Jenny Luna Eraso	José Rafael Mafía Sandra Espinoza	4.2.3(control de documentos), 4.2.4(control de registros),7.1(planificación de la prestación del servicio),7.2(procesos relacionados con el usuario), 7.3 (diseño y desarrollo), 7.5 (prestación del servicio) , 8.2.1(satisfacción del usuario), 8.2.4(segguimiento y medición del servicio), 8.3 (control del servicio no conforme), 8,4 (análisis de datos), 8.5.2 (acción correctiva,8.5.3(acción preventiva)	
	Vicerrectoría Académica	Lunes, 01 de Diciembre de 2014	02:00 p.m. a 4:00 p.m	Diana Molano Rodríguez	Fernando Soto	4.2.3(control de documentos), 4.2.4(control de registros),7.1(planificación de la prestación del servicio),7.2(procesos relacionados con el usuario), 7.3 (diseño y desarrollo), 7.5 (prestación del servicio) , 8.2.1(satisfacción del usuario), 8.2.4(segguimiento y medición del servicio), 8.3 (control del servicio no conforme), 8,4 (análisis de datos), 8.5.2 (acción correctiva,8.5.3(acción preventiva)	
Proceso: Investigación	Proceso: Investigación	Martes, 02 de Diciembre de 2014	10:00 a.m. a 12:00 m.	María Angélica Inuasty Diana Mariela Molano	Jorge Fernando Navia Jairo España	7.1(planificación de la prestación del servicio),7.2(procesos relacionados con el usuario), 7.5 (prestación del servicio), 8.2.4(segguimiento y medición del servicio), 8.3 (control del servicio no conforme)	
Gestión de Comunicaciones	Unidad de Televisión Radio Centro de Publicaciones Web Master	Martes, 02 de Diciembre de 2014	02:00 p.m. a 4:00 p.m	Jenny Luna	Ana Milena Legarda Figueroa	4.2.3(control de documentos), 4.2.4(control de registros), , 5.5.3 Comunicación Interna; 6.4 Ambiente de Trabajo,7.1(planificación de la prestación del servicio),7.2(procesos relacionados con el usuario), 8.2.1(satisfacción del usuario),.	

PROCESOS AUDITADO	DEPENDENCIAS A AUDITAR (RESPONSABLES)	FECHA	HORA	AUDITOR	AUDITOR ACOMPAÑANTE	ACTIVIDAD Y/O REQUISITO	OBSERVACIONES
Proceso: Proyección Social	Centro de Idiomas	Martes, 02 de Diciembre de 2014	02:00 p.m. a 4:00 p.m	Diana Molano	José Rafael Mafla	4.2.3(control de documentos), 4.2.4(control de registros),7.1(planificación de la prestación del servicio),7.2(procesos relacionados con el usuario), 8.2.1(satisfacción del usuario), 8.2.4(seguimiento y medición del servicio), 8.3 (control del servicio no conforme), 8,4 (análisis de datos), 8.5.2 (acción correctiva,8.5.3(acción preventiva), 7.2.3 Comunicación con el cliente literal c (quejas, reclamos y sugerencias) , 8.5.1 (mejora continua)	
	Consultorios Jurídicos:	Martes, 02 de Diciembre de 2014	02:00 p.m. a 4:00 p.m	María Angélica Insuasty	Ana Milena Legarda Figueroa	4.2.3(control de documentos), 4.2.4(control de registros),7.1(planificación de la prestación del servicio),7.2(procesos relacionados con el usuario), 8.2.1(satisfacción del usuario), 8.2.4(seguimiento y medición del servicio), 8.3 (control del servicio no conforme), 8,4 (análisis de datos), 8.5.2 (acción correctiva,8.5.3(acción preventiva), 7.2.3 Comunicación con el cliente literal c (quejas, reclamos y sugerencias) , 8.5.1 (mejora continua)	
	Clinica Veterinaria	Miercoles, 03 de Diciembre de 2014	10:00 a.m. a 12:00 m.	Jenny Luna Diana Molano	Jairo España Raquel Enciso	4.2.3(control de documentos), 4.2.4(control de registros),7.1(planificación de la prestación del servicio),7.2(procesos relacionados con el usuario), 8.2.1(satisfacción del usuario), 8.2.4(seguimiento y medición del servicio), 8.3 (control del servicio no conforme), 8,4 (análisis de datos), 8.5.2 (acción correctiva,8.5.3(acción preventiva), 7.2.3 Comunicación con el cliente literal c (quejas, reclamos y sugerencias) , 8.5.1 (mejora continua)	
Gestión de Calidad	Oficina de Planeación y Desarrollo- Equipo de Calidad	Miercoles, 03 de Diciembre de 2014	02:00 p.m. a 4:00 p.m	José Rafael Mafla	Maricela Vega	4.2.1 d) Manual de Calidad, 4.2.3 Control de Documentos, 4.2.4 Control de Registros, 6.4 Ambiente de Trabajo, 7.1 Planificación para la prestación del Servicio, 7.2 Procesos relacionados con el cliente, 7.2.3 comunicación con el cliente; 8.2 Seguimiento y Medición; 8.2.1 Satisfacción del Cliente; 8.2.2 Auditoría Interna; 8.5.3 Acciones Preventivas; 8.5.1 Mejora Continua; 8.5.2 Acciones correctiva; 6.4 Ambiente de Trabajo	

Observaciones:

* En cada proceso se verificará la aplicación de los siguientes requisitos enunciados en las normas NTCGP 1000: 2009 e ISO 9001:2008: 4.1 Requisitos Generales, 4.2.3 Control de Documentos, 4.2.4 Control de registros, 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad, 6.3 Infraestructura, 8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos, 8.4 Análisis de datos, 8.5.1 Mejora Continua, 8.5.2 Acciones Correctivas y 8.5.3 Acciones Preventivas.

* Se realizará una auditoría integral entre la Oficina de Calidad y la Oficina de Control Interno

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:	Asesora Administrativa y de Calidad	Profesionales Equipo de Calidad	Director Oficina de Planeación y Desarrollo
NOMBRE:	María Angélica Insuasty Cuellar	Diana Molano Rodríguez- Jenny Lorena Luna Eraso	Jairo Antonio Guerrero García
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
FECHA:	2014-10-29	2014-10-29	2014-10-29