

Proceso, subproceso o actividad auditada	Responsable del proceso, subproceso o actividad	Personas entrevistadas

Auditor líder:	Ana Parra Salazar
Equipo Auditor:	N/A
Objetivo de la auditoría:	<ol style="list-style-type: none"> * Verificar si el SGC ISO 9001:2015 mantiene su eficacia y es conforme a los requisitos propios de la Universidad, de los grupos de interés o partes interesadas, los legales reglamentarios y de la norma aplicable. * Verificar la eficacia en los procesos nuevos con miras a ampliar a futuro el alcance del SG certificado según lo planteado en el plan de mejoramiento institucional. * Realizar seguimiento a las acciones resultantes de las auditorías previas, verificar la efectividad de las acciones cerradas. * Identificar oportunidades de mejora
Alcance de la auditoría:	Barranquilla
Criterios de auditoría:	Requisitos de la Universidad para su sistema de gestión de la calidad, requisitos de norma ISO 9001:2015, requisitos legales y requisitos de los usuarios de los servicios
Fecha y Hora de la auditoría:	28/07/2023 de 2:00 – 6:00 p.m.
Fecha del informe:	11/08/2023

HALLAZGOS

Aspectos favorables

1. Puntualidad y disposición para atender la auditoría
2. Suministro eficaz a los requerimientos o evidencias solicitadas
3. Buena actitud durante la sesión de auditoría
4. Conocimiento, manejo y dominio de los documentos normalizados por el proceso
5. El proceso implementa cambios en el sistema que les permite adaptar los servicios presenciales y/o virtuales de acuerdo con las necesidades de los usuarios
6. El proceso cuenta con la automatización de los procesos de tal manera que su recuperación y acceso se hace de manera más fácil e inmediata.
7. Disposición y claridad en las respuestas emitidas por la auditada
8. Receptividad para las sugerencias generadas durante la auditoría

Aspectos a mejorar

1. Se sugiere crear documento de Especificación de servicios ofrecidos en el Centro de Conciliación, de tal manera que, se le pueda suministrar al usuario, información detallada sobre el servicio que requiera, iniciando desde la orientación previa al usuario sobre la solicitud del servicio que requiera finalizando con la prestación de este.
2. Para el caso del P-SE-15-CC_Procedimiento_para_prestacion_del_servicio_de_arbitraje se deben actualizar con el dominio actual de la institución (@unisimon.edu.co), los correos que corresponden a los canales de comunicación con el cliente para el tratamiento de consultas, contratos o pedidos: centrodeconciliacion@unisimonbolivar.edu.co, centrodeconciliacion2@unisimonbolivar.edu.co,

No conformidades detectadas

1. Ninguna

Conclusiones de la auditoría

La auditoría se desarrolla el día y la hora indicada en el Plan de Auditoría sin ningún contratiempo. Se logra verificar los criterios detallados en la lista de chequeo. Se destaca la organización y la buena disposición de la auditada para mostrar cada una de las evidencias solicitadas, lo que permitió que la auditoría fuera dinámica y cumpliera con los objetivos propuestos.

Nota: Adjunte al presente la correspondiente lista de verificación