

Proceso, subproceso o actividad auditada	Responsable del proceso, subproceso o actividad	Personas entrevistadas
Proceso Relación con el Sector Externo / Conciliación en Derecho	Director de del Centro de Conciliación	Director de del Centro de Conciliación, Auxiliar Administrativa

<b>Auditor líder:</b>	Javier Mauricio Rangel De la Ossa
<b>Equipo Auditor:</b>	Ana Parra Salazar
<b>Objetivo de la auditoría:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Verificar si la conformidad y eficacia del SGC de la Universidad se mantiene teniendo en cuenta los cambios implementados en los procesos para la atención en alternancia y el trabajo remoto como medida de prevención para evitar la propagación del COVID-19.</li> <li>* Verificar la conformidad y eficacia de los procesos "nuevos" para confirmar la ejecución de la Auditoría de Certificación por parte del Ente certificador.</li> <li>* Identificar oportunidades de mejora</li> <li>* * Verificar el cierre y efectividad de las acciones resultantes de las auditorías previas.</li> </ul>
<b>Alcance de la auditoría:</b>	Sede Barranquilla
<b>Criterios de auditoría:</b>	Norma ISO 9001:2015, Requisitos Legales, Partes Interesadas y Requisitos de la Universidad
<b>Fecha y Hora de la auditoría:</b>	30/ Agosto /2021 16:00-18:30
<b>Fecha del informe:</b>	20 de Octubre 2021

### HALLAZGOS

#### Aspectos favorables

- La Charlas que ofrece el centro de conciliación hacia los clientes como valor agregado en diferentes temas relacionados con sus actividades, lo que permite fidelizar y promocionar los servicios del centro hacia la consecución de clientes nuevos.
- La organización y disponibilidad de la información documenta y/o evidencias (por medio del Drive), lo que permite disponer y asegurar la operación de manera eficiente hacia los clientes y conciliadores del proceso.
- El buen desempeño de los indicadores de facturación y de solicitudes, duplicando las metas planteadas, asegurando la sostenibilidad financiera del centro de conciliación y arbitraje.

#### Aspectos a mejorar

- Considerar la implementación de la tasa de efectividad en el centro en lo que tiene que ver con el cumplimiento de los acuerdo de conciliación como elemento diferenciador con respecto a la competencia, y medio de promoción a través de las redes sociales y charlas impartidas, lo anterior para cautivar clientes nuevos y por ende aumentar los ingresos.

- Fortalecer el concepto de servicio No conformes al interior del proceso, para que se pueda identificar de forma clara las posibles eventualidades e inconsistencias en la prestación del servicio.
- Considerar la realización de revisiones internas por los integrantes de proceso con el objetivo de detectar posibles fallas e inconsistencias en la prestación servicio realizando mediciones correspondientes, con el objetivo de proponer acciones de mejora y evolución del proceso.
- Determinar la capacidad instalada del proceso con el grupo base de conciliadores con el objetivo de planificar las altas demandas del servicio y asegurar la prestación del servicio de forma precisa y clara.

**No conformidades detectadas**

Ninguna

**Conclusiones de la auditoría**

Las conclusiones a continuación son generales para todos los procesos:

Se encuentra un sistema de gestión maduro y con un adecuado mantenimiento, fortalecido, cumpliendo los objetivos propuestos en el programa y plan de Auditoría, el cual sirve para el cumplimiento de los Objetivos de calidad, estratégicos y el PED.

En los procesos nuevos (Graduación, Gestión Documental y Gestión Jurídica) se pudo evidenciar el cumplimiento del ciclo PHVA, verificando las evidencias, lo cual se encuentra conforme a lo establecido y son eficaces para el sistema de Gestión.

Se evidencia acompañamiento constante del equipo de Gestión de calidad y el compromiso de la Alta Dirección por apoyar el sistema de gestión de calidad desde el liderazgo.

Se realiza una adecuada gestión del riesgo de acuerdo con lo requerido por la norma ISO 9001:2015, la cual se ve fortalecida con personal a cargo de dicha gestión.

Dinámica importante a nivel de Acciones en relación con años anteriores, tanto acciones para abordar los riesgos y las oportunidades, y acciones correctivas, con seguimientos para garantizar la eficacia de las mismas.

Acciones por covid19 como se han llamado, las cuales muestran los ajustes en la prestación del servicio tanto presencial como virtual y remoto.

Modernización a nivel de infraestructura tanto física como tecnológica como preparación para alternancia y presencialidad.

El mejoramiento de la comunicación por diversos medios con las partes interesadas lo que garantiza el contacto permanente a nivel informativo.

Automatización de procesos, y la gestión del T.I que apoya permanentemente de forma transversal a todos los procesos.

La definición de metodologías para la gestión del conocimiento, especialmente en personas con experiencia en trayectoria para dar continuidad y prevenir que los procesos se vean afectados.

Los procesos han reaccionado de forma ágil ante los cambios, ajustando planes de acción, reajustando actividades.

Hacer seguimiento a la capacidad instalada de los procesos para analizar hasta donde puedo responder a los requerimientos de mis partes interesadas, de acuerdo con la demanda, en especial atención al estudiante y temas misionales.

Continuar fortaleciendo las salidas no conformes, en su comprensión, capacitación, identificación y controles para las mismas.

Fortalecer la educación virtual como parte de procesos de inducción y para educación y capacitación a nivel general.

Las PQRS, se encuentra que se hace la gestión, pero es importante clasificarlas por motivos para poder analizar las causas y realizar acciones correctivas eficaces, mayor seguimiento y atención inmediata de las mismas.

Desarrollar estrategias conjuntas para solicitudes y centralización de las mismas de los diferentes procesos como Comunicaciones, Gestión de T.I, Gestión Documental y otras áreas transversales, realizando una priorización en la atención a las mismas.

Revisar los indicadores de gestión con el fin de orientarlos hacia la medición de la productividad de sus operaciones.

El Aplicativo ISOTools como herramienta de apoyo indispensable para el funcionamiento del sistema de gestión de calidad, en cuanto a la consulta y actualización permanente de los mismos y la gestión documental.

En este proceso de auditoría interna, participaron activamente los auditores internos en formación, aportando a este importante ejercicio y realizando un entrenamiento fundamental para su rol como auditores.

Tener en cuenta las observaciones, oportunidades de mejora y diferentes hallazgos de los informes específicos para la mejora continua y el seguimiento de los mismos.

Nota: Adjunte al presente la correspondiente lista de verificación