

<b>Proceso/ Subproceso o Actividad:</b>	Proceso Relación con el Sector Externo / Conciliación en Derecho		
<b>Entrevistados:</b>	Directora centro de conciliación y Auxiliar administrativo		
<b>Auditor (es):</b>	Javier Mauricio Rangel / Ana Parra Salazar		
<b>Fecha de Auditoría:</b>	30 Ago-21	<b>Fecha de elaboración de la lista:</b>	27 Ago-21
<b>Lista de verificación</b>			
<b>Criterio</b> (Norma, reglamento, procedimiento, requisito, etc.)	<b>Aspecto a verificar</b>	<b>Comentarios, Observaciones, Hallazgos</b> (durante la auditoría y sobre lo evidenciado)	<b>Hallazgo</b> (Ok, NC, Fort, etc)
4.1 Compresión de la organización y de su contexto	Como ha se ha desempeñado el proceso con la nueva realidad actual de pandemia	Actualmente el proceso opera en las oficinas pero sin atención al público, seguidamente están realizando las conciliaciones y citaciones de manera virtual, adaptados a la nueva realidad.	Ok
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Cuál es la parte interesada más relevante del proceso.	Los clientes y los conciliadores son las partes interesadas más relevantes, debido a que generan los ingresos del centro y su vez ejecutan la operación del proceso.	Ok
4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Como se ve reflejado el PHVA en el proceso.	El líder del proceso tiene conocimiento y concepción del ciclo PHVA para la operación del proceso	ok
5.1.2 Enfoque al cliente	Cuáles son los requisitos que aplican al proceso	Se evidencia el enfoque al cliente con la aplicación de encuestas de satisfacción y cumplimiento de los requisitos que exige Ley 640 de 2001, se realizó verificación a los requisitos allí mencionados	Ok
5.3 Roles, responsabilidad es y autoridades	Verificar responsabilidad desde cumplimiento de requisitos	Roles, responsabilidades y autoridades se evidencian establecidas en los documentos del proceso	Ok
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Verificar riesgos aplicables al proceso verificando acciones	Se observó la Matriz de Riesgo del proceso evidenciando que dentro de los riesgos que más alto nivel de valoración tienen son: "Disminución en la demanda de los servicios externos ofrecidos por la USB a través del proceso de Relación con el Sector Externo (RSE)" y "Afectación de la prestación del servicio" con	Ok

6.3 Planificación de los cambios	Como se planifican los cambios al interior del proceso	una valoración de 12 puntos. La auditada explicó las acciones tomadas para disminuir la materialización de R1 Se recomienda diferenciar los riesgos ocupacionales a los riesgos propios del proceso.	Obs
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	Revisar condiciones de operación	El proceso cuenta con buenas condiciones, infraestructura y ambiente para la operación del proceso.	ok
7.1.5.1 Recursos de seguimiento y medición	Revisar El seguimiento al Plan de Acción 2021, cumplimiento de metas durante el período 2021 (Hacer)	La auditada Liliana Travecedo evidenció el Plan de Acción con las actividades programadas para el cumplimiento de metas establecidas por el proceso durante el año 2021	ok
7.1.6 Conocimientos de la organización	Verificar conocimientos mínimos par operar	Los participantes del proceso tienen pleno conocimiento de las operaciones básicas y esenciales para operar y la documentación definida, permite dar continuidad a las operaciones, caso de prestación del servicio de conciliación.	ok
7.3 Toma de conciencia 7.4. Comunicación	Verificar apropiación del sistema de gestión y las comunicaciones con los clientes	De los integrantes del proceso se evidencia que tienen pleno compromiso sobre el sistema de gestión su dinámica. Comunican a los clientes y conciliadores los elementos básicos para operar, por correos electrónicos.	ok
7.5 Información documentada	Verificar versiones en las evidencias solicitadas de los procedimientos.	Se realizó validación a los registros utilizados en el procedimiento de conciliación y está acorde con las versiones estipuladas	ok
8.1 Planificación y control operacional --F-SE-52 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.5 Producción y provisión del servicio	Pedir revisión del formato de seguimiento correspondiente al acta del en revisión	P-SE-01-CC Prestación del servicio de conciliación en derecho. El proceso se encuentra controlado y alineado a la normativa vigente que aplica al proceso Ley 640 de 2001. Se evidencia que para la operación del proceso se da cumplimiento según a las evidencias solicitadas a lo establecido en los procedimientos del proceso.  P-SE-13 Seguimiento a acuerdos de conciliación en derecho  EVIDENCIA DE SEGUIMIENTO CON INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISO Convocante:	ok

8.6 Liberación de los productos y servicios		<p>GRUPO ARENAS S.A. Convocado: CARLOS ALBERTO GARCIA DE PAREDES No. De acta: 858</p> <p>Fecha del acta de conciliación: 09/junio/2021</p> <p>Se encontraron los registros en el SICAAC Página Web del Ministerio de Justicia y del Derecho con la finalización del seguimiento al acuerdo conciliatorio de los convocados Cindy Gómez López (Acta No. 0721) y Carlos Alberto García de Paredes (Acta no. 0858) cumpliendo con lo establecido en el P-SE-13 EVIDENCIA Acta 0721, EVIDENCIA Acta 0858</p>	
8.7 .Control de las salidas no conformes	Cual es servicio no conforme identificado	<p>Durante el período 2021 la auditada informa no haber detectados Servicios no conformes Se pregunta a la auditada Auxiliar Administrativa en qué consiste el SNC de su proceso y se evidencia poca claridad sobre el tema confundiendo los SNC con las NC. OBS.</p> <p>Solicitar apoyo proceso de Gestión de la Calidad para realizar una jornada de capacitación donde se puede ampliar y/o aclarar las dudas sobre los Servicios no conformes</p>	Obs
<p>9.1.1 Generalidades</p> <p>9.1.2 Satisfacción del cliente</p> <p>9.1.3 Análisis y evaluación</p>	<p>Verificar cálculo y análisis de los indicadores de gestión.</p> <p>Como evalúan la satisfacción de los clientes verificando análisis</p>	<p>Se realizó verificación a los indicadores planeados en el proceso, donde se evidencia el cálculo análisis y gráficas de los datos, de acuerdo al periodo correspondiente.</p> <p>Número de Solicitudes Radicadas Ingresos por concepto de solicitudes radicadas de conciliación, Cantidad de servicios no conformes detectados en la prestación del servicio de conciliación. Porcentaje de satisfacción del cliente en la encuesta de satisfacción (Conciliación)</p>	ok
10. Mejora	Que acciones y mejoras han implementado al interior del proceso	Se verificaron las acciones planteadas para los riesgos identificados en el proceso	ok

Nota 1: Revisar en los procesos el uso correcto del logo de certificación

Nota 2: Inserte tantas filas como requiera

Nota 3: Verifique que incluya todos los requisitos aplicables al proceso, subproceso o actividad que auditará