

Proceso, subproceso o actividad auditada	Responsable del proceso, subproceso o actividad	Personas entrevistadas
Conciliación de Derecho	Director del Centro de Conciliación	Liliana Travedo

<b>Auditor líder:</b>	Ana Parra
<b>Equipo Auditor:</b>	Belkys Güell
<b>Objetivo de la auditoría:</b>	<p>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.</p> <p>Adicionalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Realizar seguimiento a las acciones resultantes de las auditorías previas, verificar la efectividad de las acciones cerradas.</li> <li>* Identificar oportunidades de mejora</li> </ul>
<b>Alcance de la auditoría:</b>	Barranquilla, Junio 2021 – Junio 2022
<b>Criterios de auditoría:</b>	Requisitos de la Universidad para su sistema de gestión de la calidad, requisitos de norma ISO 9001:2015, requisitos legales y requisitos de partes interesadas.
<b>Fecha y Hora de la auditoría:</b>	17 de agosto de 2022 de 8: 30 a.m. a 12:00 m.
<b>Fecha del informe:</b>	29 de agosto de 2022

### HALLAZGOS

#### Aspectos favorables

1. El proceso ha implementado cambios en el sistema que les ha permitido adaptar los servicios presenciales a la virtualidad, cuentan con procesos más tecnológicos, plataformas virtuales, han migrado la documentación física a la electrónica, firmas digitales, se carga información en Drive y Docuware lo que facilita su fácil recuperación y acceso desde cualquier sitio
2. Disposición y claridad en las respuestas emitidas por la auditada
3. Receptividad para las sugerencias generadas durante la auditoría

#### Aspectos a mejorar

1. Para el caso del P-SE-01-CC Procedimiento para la Prestación del Servicio de Conciliación en Derecho, se sugiere que en las actividades que se consideren necesarias se mencionen (a manera de aclaración) todas las excepciones a las que tuviera lugar en la actividad que se detalla, de esta manera se puede lograr mejor manejo, entendimiento y aplicabilidad del procedimiento.

#### No conformidades detectadas

1. Ninguna

### Conclusiones de la auditoría

El proceso de auditoría se desarrolla sin ninguna novedad. Se logra verificar cada uno de los criterios detallados en la lista de chequeo sin contratiempo alguno, por lo que se considera que el tiempo estimado para el ejercicio fue el indicado para evidenciar lo programado por el equipo auditor. Así mismo, cabe resaltar que la buena disposición de la auditada para mostrar cada una de las evidencias solicitadas permitió que la auditoría fuera dinámica y cumpliera con los objetivos propuestos.

- El plan de auditorías internas ha sido implementado en su totalidad. Se cumplió con los objetivos establecidos.
- Se evidenció el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión en los procesos auditados.
- Se evidenció esfuerzos coordinados entre los miembros de ambas sedes para lograr la alineación de los procesos y el logro de lo planificado. Se evidencia sinergia lo que permite consolidar y fortalecer los procedimientos y los canales de comunicación para la ejecución de sus actividades y la adecuada prestación de los servicios.
- El Liderazgo de la alta dirección con el mejoramiento del SGC evidenciado en la asignación de recursos para la implementación de los planes de acción de los diferentes procesos.
- Excelente disposición por parte de los auditados para atender la auditoría y su receptividad ante los hallazgos e información para la mejora. La participación de todos los miembros del equipo durante la auditoria evidenciando el cumplimiento del principio 3 de Gestión de la calidad ISO 9000.
- Amplio conocimiento por parte de los auditados sobre la documentación de su proceso y en general del SGC.
- La documentación, clara y suficiente para describir los procesos y las diferentes actividades del sistema de gestión y sus controles; en sede Cúcuta se hace necesario complementar la del proceso de Gestión de TI e implementar la del proceso Talento humano.
- Se ha evidenciado el establecimiento y seguimiento de adecuados objetivos y metas en los diferentes procesos.
- Deben establecerse las acciones correctivas para las no conformidades identificadas
- Se sugiere establecer acciones de mejora para las oportunidades identificadas
- En las Listas de verificación para auditorías internas del SG adjuntas a los informes se detallan los diferentes hallazgos (conformidad, observación, oportunidad de mejora) por lo que se recomienda su revisión

Nota: Adjunte al presente la correspondiente lista de verificación