



# PLAN DE MEJORA



CÓDIGO	CCG-PME-001
VERSIÓN	1
FECHA	02.10.2024

## PROCESO : CENTRO DE CONCILIACIÓN

Nro.	FUENTE DEL HALLAZGO	HALLAZGO	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	AVANCE	EVIDENCIA	OBSERVACIONES
1	Audiencias de conciliación	Casos violentos presentados en algunas audiencias de conciliación	Mejorar el protocolo de seguridad por parte del operador contratado	Operador contratado	2024-1	2024-2	50%	Utilización de garret	No es utilizado respecto a todos los ingresos de usuarios Se coordina reunión con el jefe de seguridad para verificación de protocolos y controles de ingreso
2	Manejo de la audiencia de conciliación por parte del estudiante	Manipulación emocional por parte de unos de los convocados a la audiencia de conciliación, lo que puede generar un direccionamiento en la decisión.	Acompañamiento en las audiencias por parte de un psicólogo o profesiones afines Sensibilidad por parte de los conciliadores ante casos específicos	Equipo de trabajo del CC	2024-1	2024-2	90%	Aplicación de encuestas de satisfacción a usuarios y estudiantes conciliadores	Se encuentran los registros estadísticos de la aplicación de encuestas
3	Bases de datos de información	Algunos registros borrados, pero recuperados	Restricción del manejo de la información Acudir a la oficina de TI para restablecer copias de seguridad Cambiar contraseñas	Equipo de trabajo del CC	2024-1	2024-2	80%	Revisión de bases de datos diarias. Plataforma ONE DRIVE Copias de seguridad descargadas	La información se registra en bases de datos de excel, lo que hace que se haga de manera artesanal, por tal motivo se requiere la articulación con la oficina de TI para integrar la información en el SIGUM.
4	Solicitudes con informaciones falsas	Al momento de efectuar la verificación de la información, se detectan datos errados	Formación a estudiantes acerca del manejo de las entrevistas. Verificación de los documentos aportados por los usuarios	Equipo de trabajo del CC Estudiantes	2024-1	2024-2	100%	Entrevistas diligenciadas Anexos de las entrevistas	Los estudiantes fueron capacitados en el manejo de las entrevistas y la información