

| Proceso, subproceso o actividad auditada | Responsable del proceso, subproceso o actividad | Personas entrevistadas |
|--|---|---|
| RSEX - TJCH y Centro de gestión de Eventos | Director de Extensión y Servicios Externos | Ejecutivo comercial, Coordinador logístico, personal de servicios Teatro, Director de Extensión y Servicios externos. |

| | |
|--------------------------------------|---|
| Auditor líder: | Mary Evelyn Osma Landazábal |
| Equipo Auditor: | Ninguno |
| Objetivo de la auditoría: | <ul style="list-style-type: none"> * 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. * Verificar la conformidad y eficacia de los procesos "nuevos" para confirmar la ejecución de la Auditoría de Certificación por parte del Ente certificador. * Identificar oportunidades de mejora * Verificar el cierre y efectividad de las acciones resultantes de las auditorías previas. |
| Alcance de la auditoría: | Sede Barranquilla |
| Criterios de auditoría: | Norma ISO 9001:2015, Requisitos Legales, Partes Interesadas y Requisitos de la Universidad |
| Fecha y Hora de la auditoría: | 30 de Agosto de 2021 |
| Fecha del informe: | 20 de Octubre de 2021 |

HALLAZGOS

Aspectos favorables

- La reapertura del Teatro JCH, con los permisos requeridos y la logística y protocolos necesarios para poder realizar eventos con una mayor capacidad lo cual permite el cumplimiento de metas y el apoyo de SGSST en este proceso de adaptación.
- La adaptación del SITE WEB como software web para poder acceder desde casa para realizar las reservas y alquileres de Teatro y salones de eventos que permitió agilizar el acceso a la información de forma remota.
- El mejoramiento a la infraestructura, realizando adaptaciones a nuevos Auditorios que permiten ofrecer mejores servicios y mayor cobertura, los cuales fueron remodelados, se hicieron arreglos y adecuaciones para la reapertura.
- Los resultados de la satisfacción de los clientes expresada en los altos puntajes que superan la meta, su deseo de volver para realizar nuevos eventos y sus comentarios positivos en las evaluaciones.

Aspectos a mejorar

- La Medición del impacto de las estrategias de comunicación y difusión de la gestión comercial para el proceso, ya que muestran la cantidad de cartas enviadas y otras estrategias pero no el impacto como tal, para conocer cuales fueron efectivas y hacer los seguimientos correspondientes.
- Contar con el apoyo de comunicaciones en cuanto a piezas de diseño gráfico que permita realizar una mejor promoción de los eventos ya que por el volumen de solicitudes, el personal de Teatro ha tomado la iniciativa de que alguien maneje el diseño y publicidad.

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