

<b>Proceso/ Subproceso o Actividad:</b>	RSEX - TJCH y Centro de gestión de Eventos		
<b>Entrevistados:</b>	Dir. de Relación con el sector externo, Ejecutivo Comercial del TJCH y CGE, Coord. Logístico y servicios del Teatro y CGE		
<b>Auditor (es):</b>	Ing. Mary Evelyn Osma L.		
<b>Fecha de Auditoría:</b>	01-Sep-2021	<b>Fecha de elaboración de la lista:</b>	30-Ago-2021
Lista de verificación			
<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.)
ISO 9001-4.1	Cuáles de los aspectos Interno y Externo identificados en el contexto de la universidad afectan impactan en su proceso. Verificar actualización por Covid 19	En cuanto a los aspectos internos y externos identificados en el contexto definitivamente se ha visto afectado en cuanto a los cambios que se han detectado en especial por la pandemia ya que el Teatro y este proceso se ha visto afectado por el cierre del teatro y la apertura paulatina del mismo en progreso y la implementación de todos los protocolos necesarios para tal fin, se evidencian acciones en este sentido.	ok
ISO 9001-4.2	Cuáles son las partes interesadas del proceso y sus necesidades y expectativas.	Las partes interesadas son las empresas que realizan eventos, directores de programa que organizan eventos, grados de estudiantes y comunidad educativa.	ok
ISO 9001-4.4	Como se asegura que la operación del teatro se realice de manera eficaz	Se asegura con una adecuada planificación del servicio, control de la operación, logística adecuada y asignación de recursos, se manejan unas listas de chequeo con la cuales se verifica el cumplimiento.	F
ISO 9001-5.1.2	Cómo se determinan y comprenden los requisitos del clientes del teatro	Los requisitos se establecen desde el contacto con el cliente, se documentan los requisitos en un formulario y en el sistema SITE web donde quedan todos los datos suministrados por el cliente y características del servicio.	F
ISO 9001-5.3	Como se encuentran definidas las responsabilidades y tareas del proceso.	Las responsabilidades y tareas del proceso se encuentran documentadas en la caracterización, de igual forma se tienen plenamente identificados los roles y funciones de las personas del proceso.	ok

ISO 6.1	9001-	Cuál es el riesgo más crítico que tiene identificado el proceso y que acciones han implementado para evitar su ocurrencia	El riesgo más crítico es el cierre del Teatro, para lo cual han establecido controles de cumplimiento de la normatividad legal vigente, en cuanto a permisos y vigencia de los mismos, de igual forma el cumplimiento de estrictos protocolos de bioseguridad y de aforo.	ok
ISO 6.3	9001-	Como ha planificado el cambio el teatro de acuerdo a la nueva realidad del covid - 19, tienen un plan de acción (estratégico)	Cuentan con un plan de acción, el cual fue verificado durante la Auditoría, al cual se le hizo seguimiento a mitad de año como se tiene proyectado por parte de planeación, dicho plan de acción se ha ajustado de acuerdo con la nueva realidad por pandemia y ante el covid 19 se estableció una acción en la cual los procesos fueron ajustados y adaptados a la nueva atención virtual y restricciones en el servicio.	ok
ISO 7.1.4	9001-	Como controlan el ambiente para la operación del teatro	El ambiente para la operación del teatro, se controla garantizando las buenas condiciones, infraestructura y ambiente para la operación del proceso. En esto el proceso ha estado muy pendiente para que todo funcione correctamente.	ok
ISO 7.1.5.1	9001-	El teatro cuenta con un presupuesto para su mantenimiento.	El teatro cuenta con un presupuesto para su mantenimiento el cual se ha venido ejecutando en adecuaciones, reparaciones y mejoramiento general de salones y demás mobiliario para cada día mejorar el servicio en teatro y salones.	ok
ISO 7.1.6	9001-	Como asegura el conocimiento necesario para la operación del teatro en las personas	La gestión del conocimiento se hace documentando los procesos, transferencia del conocimiento entre los miembros del equipo de trabajo compartiendo roles, desarrollo de habilidades necesarias para los cargos y la líder del proceso que está muy pendiente de realizar comités y documentar información.	ok
ISO 7.4	9001-	Verificar cómo se realizan las comunicaciones con los clientes	Las comunicaciones con los clientes, se dan desde que se está haciendo promoción y mercadeo, luego cuando ya se realiza la cotización y se hace seguimiento principalmente por correos electrónicos y medios digitales desde que estamos en pandemia y otros como redes sociales. En la caracterización se tiene identificada la matriz de comunicaciones.	ok
ISO 7.5	9001-	Verificar versiones de registros solicitados. (3 contratos y cotizaciones)	Se verifican los registros y documentación del proceso y se encuentra actualizado, se usan los formatos según lo que indica el procedimiento.	ok
ISO 8.1 – Procedimiento o PSE-02-EV	9001-	Como planifica la prestación de los servicios del Teatro, control a la programación de eventos	La planificación de los servicios del teatro, se realiza de acuerdo con la programación del SITE WEB, y los eventos confirmados, se prepara todo para la realización de los mismos de acuerdo con lo planificado.	F

ISO 8.2	9001-	Cómo se comunica los cambios de los servicios prestados por el teatro	Los cambios se informan mediante comunicación digital para que sean aceptados por el cliente.	ok
ISO 8.5	9001-	Como identifican los artículos e información que el cliente trae en la prestación de los servicios del teatro (verificar Propiedad del cliente y datos personales)	Los artículos y demás información del cliente se registran al ingreso al teatro, comprometiéndose con el cuidado de los mismos.	ok
ISO 8.6	9001-	Como se asegura que los servicios prestados por el teatro son los solicitados por los clientes.	Se hace la verificación que lo solicitado por el cliente en la logística del evento es lo que se proyectó en cuando a lugar, horario y adecuación general.	ok
ISO 8.7	9001-	Durante la prestación del servicio se han presentado Servicios no conformes	Manifiestan que no se han presentado servicios no conformes, pero si les hacen seguimiento a los identificados.	ok
ISO 9.1	9001-	Como miden la satisfacción de los servicios (buzón de sugerencias) del teatro, y que indicadores tiene planteado el proceso, Se han presentado Quejas de los clientes.	La satisfacción se mide al finalizar cada servicio y se ha obtenido una alta calificación por servicio, logística y realización de los eventos de acuerdo con los requisitos de los clientes.	F
ISO 9001- 10 Mejora		Que mejoras o Acciones correctivas ha implementado en el teatro en la prestación de los servicios	Se han realizado importantes acciones correctivas y otras acciones, en especial una acción para mejorar el hallazgo de la auditoría anterior, la cual se verifica durante 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