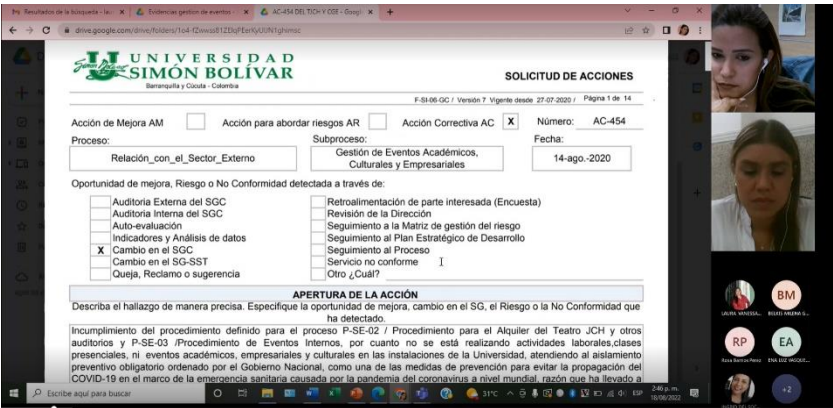
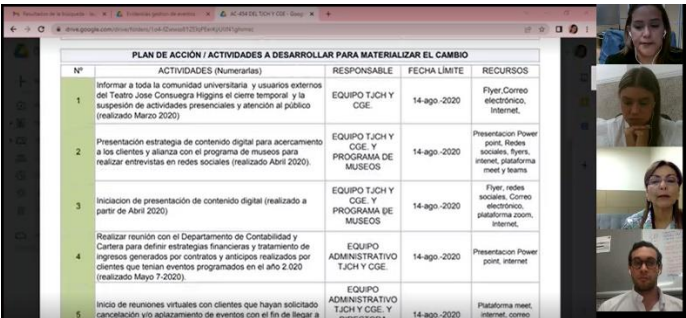

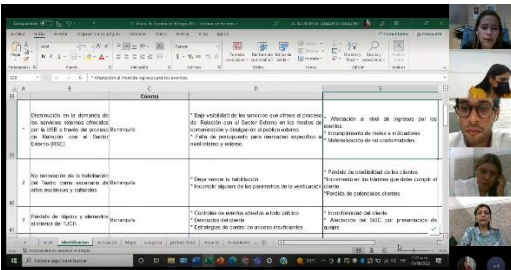
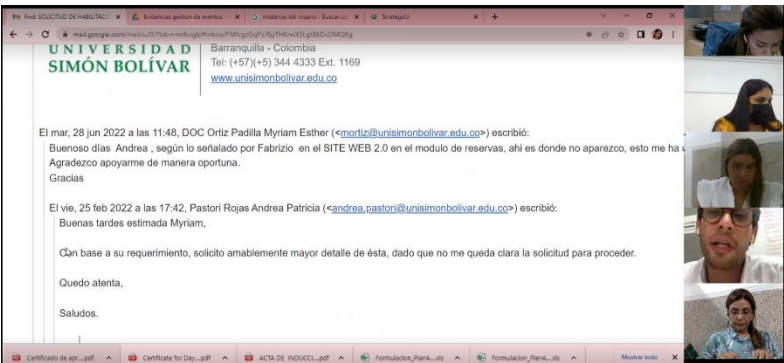
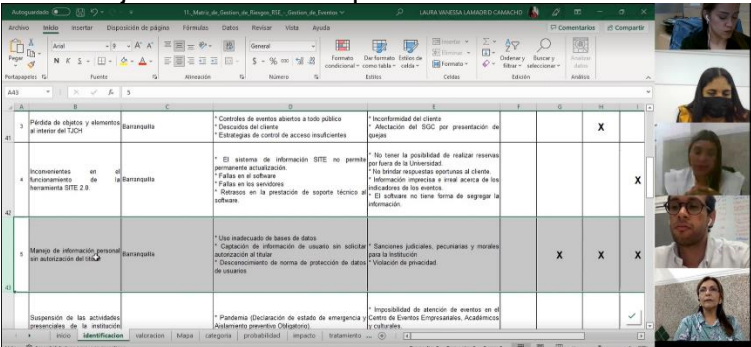


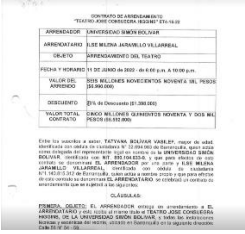
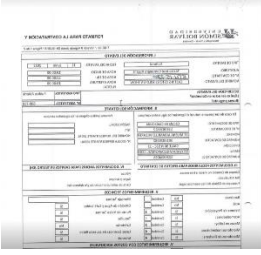
<b>Proceso/ Subproceso o Actividad:</b>	Gestión de Eventos Académicos, Empresariales y Culturales.		
<b>Entrevistados:</b>	Tatiana. Bolívar, Nazly Peña, Dayana Jiménez, Fabrizio Viñas, Laura Lamadrid.		
<b>Auditor (es):</b>	Belkys Güell, Rosa Barrios		
<b>Fecha de Auditoría:</b>	<b>18-08-2022</b>	<b>Fecha de elaboración de la lista:</b>	<b>21-07-2022</b>

**Lista de verificación**

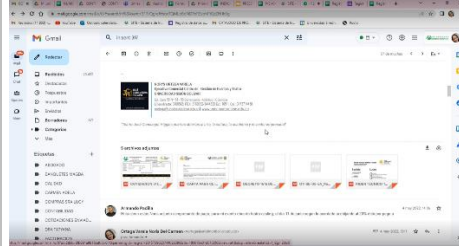
<b>Criterio</b> (Norma, reglamento, procedimiento, requisito, etc.)	<b>Aspecto a verificar</b>	<b>Comentarios, Observaciones, Hallazgos</b> (durante la auditoría y sobre lo evidenciado)	<b>Hallazgo</b> (Ok, NC, Fort, etc)
ISO 9001:2015	4.1. comprensión de la organización y su contexto	<p>¿Desde el contexto de la gestión de eventos, ha detectado la organización factores internos y externos que puedan afectar el desempeño?</p> <p>El auditado manifiesta que fueron afectados altamente por la pandemia y fue ese momento en que se dedicaron a fortalecer los espacios físicos y también el talento humano. Actualmente los auditorios están adaptados de forma híbrida y virtual.</p> <p>En la AC-454 están recopilada todas las acciones que implementaron en el transcurso de la pandemia y que fue cerrada el 24/11/2021</p>  <p>En este tiempo se dio la implementación del site de escritorio al web, ya que para poder realizar las reservas debían estar en la universidad.</p> 	OK
			FORT

	14.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	<p>¿De qué metodología dispone el proceso para la detección y el análisis de expectativas y necesidades de las partes interesadas?</p> <p>Nuestras partes interesadas son todos nuestros clientes externos e internos toda la comunidad educativa, personas naturales o jurídicas.</p> <p>¿Expectativas de los clientes externos e internos?</p> <p>En la parte comercial se redujo la tarifa en la mitad, se realizaron audiciones y eventos cerrados manteniendo las medidas de seguridad.</p>	OK
	4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	<p>¿Qué actividades de seguimiento se han llevado a cabo para el control del proceso?</p> <p>Explique E/S del proceso.</p> <p>De conformidad al requisito, el proceso cuenta con plan de acción anual, para la vigencia cuenta con dos actividades, una de ellas estimada a mitad de año, con un cumplimiento mayor al estimado.</p>	OK
	5.1.2 Enfoque al cliente	<p>¿De qué manera se promueve el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión y del cliente?</p> <p>Se evidencia la comunicación a través de correo electrónico todos los lineamientos y reglamentos. Se evidencia diligenciamiento formato F-SE-67-EV. Documento cargado en Google Drive.</p>	OK
	5.2 Política	<p>¿Conoce la Política de calidad de la organización y sus objetivos? De qué manera se alinea su proceso a los objetivos de calidad</p> <p>Estamos alineado al proceso 3 participando en apostarle al desarrollo de la región caribe y oriental por medio de alianzas estratégicas, ya sea en la parte pública o privada.</p>	OK
	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	<p>¿Dentro de la organización, se encuentran definidas las responsabilidades de cada uno de los actores que participan en el proceso?</p> <p>Existe personal nuevo en el proceso los cuales participaron en la inducción realizada por el área de talento humano.</p> <p>Se evidencia el certificado de Dayana Jiménez</p>  <p>Es importante contar con un plan de inducción y capacitación de los cargos.</p> <p>¿Qué hacer en caso de que falte algún miembro del equipo (licencia, incapacidad médica, etc.)?</p> <p>Esta situación se dio en la pandemia ya que fue necesario desistir del auxiliar de eventos internos y fue necesario repartir las funciones y hoy en día el apoyo se da a través de unos aprendices Sena</p>	<p>OK</p> <p>OM</p> <p>FORT</p>

		<p>Actualmente el trabajo se da en equipo un evento que inicio un supervisor puede continuarlo otro, esto se controla a través del número de contrato con que se registra el evento e ingresando al correo para el respectivo seguimiento.</p>	
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	<p>¿Cuál es el riesgo de mayor impacto identificado en la matriz de riesgos, y qué acción o acciones se han planificado para abordarlo?</p> <p>Dentro del proceso se tiene contemplado 6 riesgos, se revisan 2 identificados en la matriz y su valoración R4 y R5 con su respectiva valoración y controles, los cuales buscan disminuir la probabilidad de materialización del riesgo.</p>  <p>R4 Inconvenientes en el funcionamiento de la herramienta SITE 2.0</p>  <p>R5 Manejo de información personal sin autorización del titular</p> 	OK
			OK
			OK

	6.3 Planificación de los cambios	¿En el último año se han dado cambios? ¿Los cambios realizados en el proceso son planificados? Se evidencia seguimiento a la AC 454. En el cual se gestionaron los cambios que surgieron a razón de la pandemia por Covid 19.	OK
	7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	Revisar aplicación de Lista de chequeo condiciones generales auditorios F-SE-69-EV Los auditados manifiestan que en caso de que no se cumplan con las condiciones generales, estas pueden ser corregidas dado que algunos miembros del personal de Teatro llegan una hora antes para verificar realizar cualquier tipo de corrección.	OK
	7.1.5.1 Generalidades	¿Se tiene estipulado algún presupuesto para el mantenimiento de los auditorios, donde está documentado? De conformidad al requisito, se evidencia diligenciamiento de un informe cronograma de mantenimiento preventivo, anexan como evidencia documento de recibido a satisfacción.	OK
	7.5 Información documentada	<p>Verificar cumplimiento de documentos como: Formato de contratación y facturación de Teatro JCH y auditorios completamente diligenciados.</p> <p>Formato de contratación diligenciada con facturación</p>  <p>Formato que se le envía al cliente</p>  <p>Correspondiente a un evento externo No. contrato ETA 15-22, a nombre de una persona natural Ilse Jaramillo</p>	OK
	8.1 Planificación y control operacional	<p>Procedimiento PSE-02-EV</p> <p>Verificar la planificación de la prestación de los servicios del Teatro (un evento reciente), control a la programación de eventos.</p> <p>FSE</p> <p>Se revisa la trazabilidad con un evento realizado el 11 junio 2022 con No. de contrato ETA 15-22</p>	OK

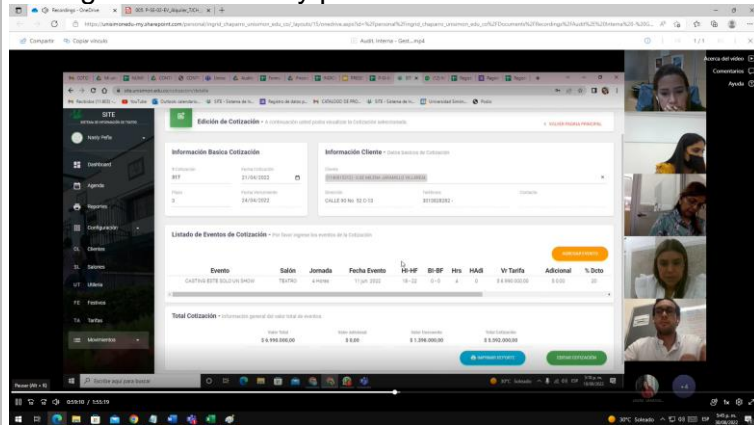
## 1. Recepción de la solicitud del Cliente potencial



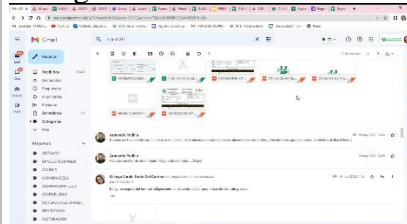
## 2. Determinación de disponibilidad para prestar el servicio



## 3. Registrar el evento y pre-reserva



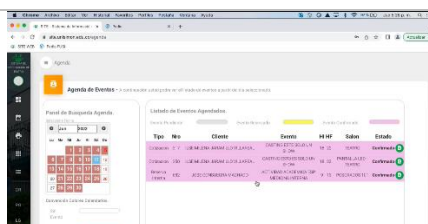
## 4. Seguimiento a la Cotización



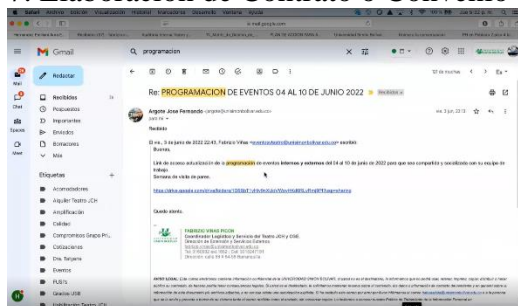
## 5. Formalización de la reserva

## 6. Seguimiento a la confirmación del ingreso



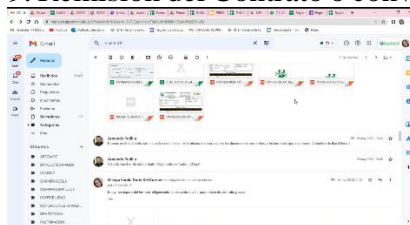


## 7. Elaboración de Contrato o Convenio

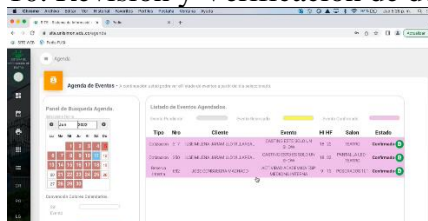


## 8. Remisión de información para la elaboración de la factura

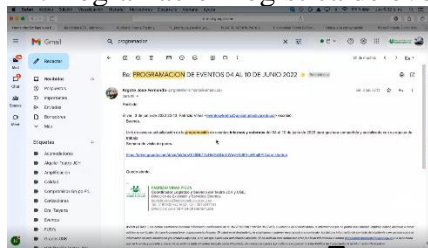
## 9. Remisión del Contrato o convenio al Cliente y Gestión de cobro



## 10. Revisión y Verificación de documentos

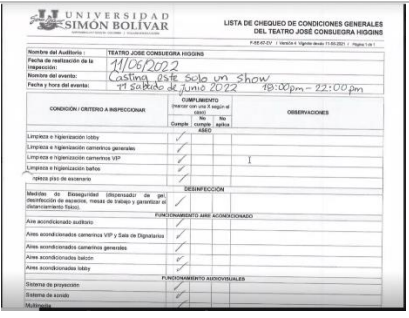
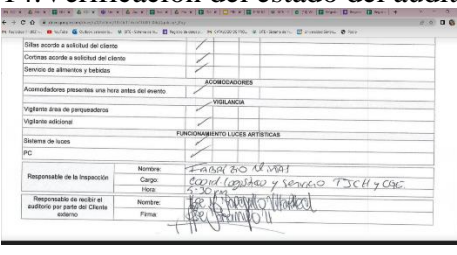


## 11. Programación logística de eventos



## 12. Verificación de las condiciones del auditorio previo al evento

Se realiza la verificación una hora antes del inicio del evento, se realiza con la lista de chequeo.

		 <p>13. Evaluación del servicio Es medido dentro de los indicadores como la satisfacción del servicio, finalizado el evento se le comparte el enlace al cliente.</p> <p>14. Verificación del estado del auditorio</p> 	
	8.2 Requisitos para los productos y servicios	<p>¿Cómo verifican los requisitos definidos y el resultado de los criterios de aceptación de estos ante las condiciones de los servicios ofrecidos?</p> <p>Se evidencia a través del diligenciamiento del formato Lista de Chequeo de Condiciones Generales.</p>	OK
	8.5 Producción y provisión del servicio	<p>¿Qué métodos se implementan para asegurar la conformidad de los servicios ofrecidos?</p> <p>Verificar trazabilidad de los servicios solicitados. Para esto el proceso hace uso y diligenciamiento del formato "Lista de Chequeo de Condiciones Generales". De conformidad al requisito y a través de las evidencias presentadas para diferentes servicios ofrecidos, se evidenció la trazabilidad de estos.</p>	OK
	8.6 Liberación de los productos y servicios	<p>¿Cómo se verifica que los servicios prestados son los solicitados por el cliente?</p> <p>Se evidencia a través del diligenciamiento del formato Lista de Chequeo de Condiciones Generales.</p>	OK

	8.7 Control de las salidas no conforme	¿Cuentan con servicios no conformes? No se cuenta con servicios no conformes en lo corrido del año	OK
	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	¿Cómo realizan el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en el que se cumplen sus necesidades y expectativas?  Dentro del procesos realizan el seguimiento a través de un formulario que es administrado por el área de Calidad, se recogen de forma trimestral, y conforme al requisito, se registra un análisis con respecto a la meta establecida.	OK
	9.1.3 Análisis y evaluación	Comparar indicadores del anexo1 de la caracterización, revisar resultados y análisis de indicadores.	OK
	10. Mejora	¿Tienen en curso acciones de mejora o acciones correctivas que correspondan a la prestación de los servicios del Teatro JCH? Se evidencia seguimiento de la AC 525 cerrada recientemente.	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