

Fecha de Auditoria: 2/12/2022	Fecha del informe: 2/12/2022	Ciclo No.: I 2022
Proceso auditado:	Gestión de Calidad	
Auditor:	Andrea Martinez	
Responsable del proceso:	Adriana Calle	

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

NO CONFORMIDADES

Numeral norma	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
No Aplica	No Aplica

OBSERVACIONES

Numeral norma	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
No Aplica	No Aplica

CONCLUSIONES (Implementado, adecuado y es conveniente en cada etapa del ciclo PHVA)

El proceso Gestión de Calidad se encuentra implementado, adecuado y acorde a los lineamientos establecidos en la ISO 9001:2015.

El proceso de Gestión de calidad verifica de forma eficaz que todos los procedimientos de la organización cumplan a cabalidad con las normas establecidas, garantizando la satisfacción de los clientes y partes interesadas con los productos, servicios y eventos, para el cumplimiento de los objetivos que orienten la gestión.

Se evidencia mejoras y fortalecimiento en el proceso de Gestión de Calidad en sus siete procedimientos.

Como **oportunidad de mejora** se encuentra que:

1. Para satisfacción al cliente iniciar mediciones de experiencia de usuario.
2. Crear una metodología de la gestión de documentos y socializarla a toda la organización.

FORTALEZAS (Conformes en cada etapa del ciclo PHVA)

1. El responsable del proceso tiene claridad respecto a la relación de su objetivo con el contexto de la organización, desarrolla métodos para la evaluación y cumplimiento de cada uno de los procedimientos del sistema de Gestión de Calidad.
2. Se evidencia el oportuno seguimiento y respuesta a las solicitudes de los clientes que llegan desde contáctenos, así mismo el alto compromiso de la organización con el sistema de gestión.
3. Se resalta la satisfacción del cliente en la realización de los eventos grandes y pequeños, lo cual se evidencia en el resultado de las encuestas aplicadas.
4. Los procedimientos documentados con los que cuenta el proceso de Gestión de Calidad están bien diseñados para cada una de las etapas definidas por el proceso y actualizados en diagramas de flujo para una mejor lecturabilidad.

5. En el procedimiento de control de Documentos se resalta la digitalización de los mismos para la oportuna consulta en cada una de las áreas de la organización, así como la mejora en el servidor en tiempo de respuesta de cargue de la información.
6. Se encuentra un Sistema de Gestión de Calidad fortalecido con ocho (8) acciones de mejora que optimizan y fortalecen los procesos de la organización.

HALLAZGOS DE LA AUDITORIA	TOTAL
Observaciones u oportunidades de mejora: <ul style="list-style-type: none">• Es una desviación puntual del sistema de gestión de la calidad, en el cual no se detecta suficiente evidencia para declararla como una no conformidad.• Hallazgos menores asociados a forma• De acuerdo con la muestra tomada de una revisión de varios registros, se encuentra el 20% de inconsistencia• De un proceso/procedimiento revisado se encuentra máximo 2 hallazgos menores.• Cuando un indicador tiene un análisis que no se entienda o no es completamente explícito.	0
NO conformidades: Es la ausencia o incumplimiento de algún requisito de la calidad o de la seguridad y salud en el trabajo. Esta aplica, si existe evidencia del incumplimiento, completo o parcial, de una de las cláusulas establecidas dentro del Sistema de Gestión.	0