

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL			
1.1. ORGANIZACIÓN			
FUNDACION NIÑO JESUS			
1.2. SITIO WEB: https://fundacionninojesus.org/			
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Carrera 62 No. 67 A 80, Barrio J.J Vargas Bogotá D.C. Colombia.			
Esta columna se debe diligenciar solamente en los casos en que la organización está conformada por varias razones sociales. Razón social	Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
No aplica	Sede Engativá: Calle 64 c No. 123 – 22	Bogotá D.C. Colombia	Diseño y operación de programas sociales enfocados a la promoción, prevención y la atención Integral en la persona mayor, la familia
No aplica	Carrera 32 Este # 41-95 Barrio la Isla	Soacha Cundinamarca	Diseño y operación de programas sociales enfocados a la promoción, prevención y la atención Integral en la niñez y la familia.
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACION:			
Diseño y operación de programas sociales enfocados a la promoción, prevención y la atención Integral a la niñez, la persona mayor, la familia y la comunidad, en la ciudad de Bogotá y en el departamento de Cundinamarca.			
Design and operation of social programs aimed at the promotion, prevention and comprehensive care to children, old person, the family and the community, in the city of Bogotá D.C. and Cundinamarca.			
1.5. CÓDIGO IAF: 38			
1.6. CATEGORIA DE ISO/TS 22003: N/A			
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION: ISO 9001:2015			
1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN			
Nombre:	Teresa Vásquez Palacios		
Cargo:	Directora		
Correo electrónico	direcfnj@fundacionninojesus.org		
1.9. TIPO DE AUDITORIA:	<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input checked="" type="checkbox"/> Ampliación <input checked="" type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización <input type="checkbox"/> Migración (aplica para ISO 45001)		

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL		
Aplica toma de muestra por multisitio:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> No
Auditoría combinada:	<input type="checkbox"/> SI	<input checked="" type="checkbox"/> No
Auditoría integrada:	<input type="checkbox"/> SI	<input checked="" type="checkbox"/> No
1.10. Tiempo de auditoría		
	FECHA	Días de auditoría
Etapa 1 (Si aplica)	NA	00
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2019-07-16	0.5
Auditoría en sitio	2019-07-22 y 23	2.5
1.11. EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	Adriana Sofía Chaparro Peralta	
Auditor	Sandra Lilibiana Becerra Londoño	
Experto Técnico	N/A	
1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN		
Código asignado por ICONTEC	SC- CER418043	
Fecha de aprobación inicial	2015-09-25	
Fecha de próximo vencimiento:	2021-09-24	

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA
2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
2.2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión
2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS
3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.

3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.

3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.

3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):
 Si No No aplica

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en que fechas:
 Si No No aplica

Los sitios auditados en la presente evaluación fueron evaluados así:

Fecha	Sitio permanentes evaluados
2019-07-22	Carrera 32 Este # 41-95 Barrio la Isla Soacha Carrera 62 No. 67 A 80
2019-07-23	Carrera 62 No. 67 A 80

3.9. En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificadas las exclusiones o requisitos no aplicables acorde con lo requerido por el respectivo referencial?
 Si No No aplica

3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:
 Si No No aplica

Nombre del Proyecto / Contrato:	CDI APENSAR
Numerales de la norma ISO 9001/ISO 14001/OHSAS 18001 auditados en el proyecto:	7.1.6 , 8.1, 8.2, 8.3., 8.5 y 8.6
Numero de Contrato:	25/18/2019/195
Entidad Contratante:	INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR -ICBF

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Localización:	Carrera 32 Este # 41-95 Comuna 4 Barrio la Isla Soacha	
Participación individual, en consorcio, unión temporal u otro:	Individual	
% de participación y nombre de cada empresa participante	100	
Nombre de interventoría (supervisión) si aplica.	Dra. CLAUDIA YANETH DURAN CASTELLANOS. Coordinadora Centro Zonal	
Fecha de inicio del proyecto: mm/dd/aa	1/18/2019	
Fecha de finalización del proyecto: mm/dd/aa	9/30/2019	
Objeto del contrato y descripción del contrato	"Prestar el servicio centros de desarrollo infantil -CDI- de conformidad con el manual operativo de la modalidad institucional y las directrices establecidas por el ICBF, en armonía con la política de estado para el desarrollo integral de la primera infancia de cero a siempre".	
Actividades del alcance auditadas.	Diseño y operación de programas sociales enfocados a la promoción, prevención y la atención Integral en la niñez y la familia	
Evidencia de cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios, del proyecto (como, por ejemplo: licencia de construcción, licencias ambientales, visita INVIMA, credenciales del vigilante, entre otros).	Póliza de Cumplimiento y De Responsabilidad Civil política de estado para el desarrollo integral de la primera infancia de cero a siempre	
Proyecto auditado de manera presencial o documental (marque con una X)	Presencial	Documental
	X	

Nombre del Proyecto / Contrato:	Apensar "Pensando en tu futuro"
Numerales de la norma ISO 9001/ISO 14001/OHSAS 18001 auditados en el proyecto:	8.1, 8.2, 8.3., 8.5, 8.6 y 8.7
Numero de Contrato:	NA
Entidad Contratante:	APENSAR
Localización:	El programa se desarrolla en 11 puntos de operación, ubicados en la comuna 4 municipio de Soacha: <ol style="list-style-type: none"> 1. Hogar Agrupado, Niños del Futuro I: Kr 28 Este # 56A- 52. Barrio: Santo Domingo. 2. Hogar Agrupado Sueños Infantiles: Kr 28 Este # 56A -77. Barrio: Santo Domingo. – Este punto fue el que se auditó. 3. Hogar Agrupado Niños del Futuro II: Cll. 67 Sur # 77A -49. Barrio: Santo Domingo. 4. Manos Creativas: Kr 26 A Este # 58-15. Barrio: Luis Carlos Galán I Sector.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

	<p>5. Mi Mundo de Juegos: Cll. 53 # 25-18. Barrio: Villa Mercedes II Sector.</p> <p>6. Formando Personitas: Kr 22 C Este # 55-11. Barrio: Carlos Pizarro.</p> <p>7. Mis Angelitos I: Cll. 44 # 27 -77 Este. Barrio: Luis Carlos Galán II Sector.</p> <p>8. Amor y Alegría: Kr 22 C Este # 44-17. Barrio: Terranova.</p> <p>9. Manitos Creativas: Cll. 48 # 21-18. Barrio: Villa Mercedes.</p> <p>10. Los Amigos de Paulita: Kr 22 C Este # 48 B 15. Barrio: Villa Mercedes.</p> <p>11. Los Delfines Alegres: Kr 23 Este # 48 B 25. Barrio: Villa Mercedes I Sector</p>				
Participación individual, en consorcio, unión temporal u otro:	Individual				
% de participación y nombre de cada empresa participante	100%				
Nombre de interventoría (supervisión) si aplica.	APENSAR				
Fecha de inicio del proyecto: mm/dd/aa	2/28/2019				
Fecha de finalización del proyecto: mm/dd/aa	NA				
Objeto del contrato y descripción del contrato	Contribuir en el proceso de atención integral a niños y niñas pertenecientes a los hogares que hacen parte del programa Plan padrinos de Apensar , mediante actividades de información y formación dirigidas a madres comunitarias y padres y madres de familia.				
Actividades del alcance auditadas.	Operación de programas sociales enfocados a la promoción, prevención y la atención Integral en la niñez y la familia.				
Requisitos legales y reglamentarios, del proyecto (como, por ejemplo: licencia de construcción, licencias ambientales, visita INVIMA, credenciales del vigilante, entre otros).	Política de estado para el desarrollo integral de la primera infancia de cero a siempre”				
Proyecto auditado de manera presencial o documental (marque con una X)	<table border="1"> <tr> <td>Presencial</td> <td>Documental</td> </tr> <tr> <td>X</td> <td></td> </tr> </table>	Presencial	Documental	X	
Presencial	Documental				
X					

3.11. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?

Si No No aplica

Aplica ampliación a la sede ubicada en la Carrera 32 Este # 41-95 Barrio la Isla Soacha, en la cual se ejecutan las actividades del alcance relacionadas con Diseño y operación de programas sociales enfocados a la promoción, prevención y la atención Integral en la niñez y la familia actualmente a través de centros de

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

desarrollo infantil -CDI- de conformidad con el manual operativo de la modalidad institucional y las directrices establecidas por el ICBF

Aplica reduccion a las actividades relacionadas con Prestación de servicios de capacitación, debido a que la organización no oferta servicios de capacitacion, las actividades de formacion y capacitacion que desarrolla se ejecutan dentro de los establecido como promocion y prevencion, en el marco de los programas que diseña y/o opera alineados con las politicas publicas relacionadas

3.12. ¿En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo del producto o servicio (Por ejemplo el numeral 8.3 de la norma ISO 9001:2015 ó 7.3 de la norma ISO 9001:2008), este se incluye en el alcance del certificado?:

Si No No aplica

Si aplica y fue verificado en esta auditoría, indicar la línea de productos, servicios o proyectos donde se verificaron dichos requisitos.

- Modelo de atención integral a la primera infancia” De la Cuna a la luna” versión 1 del 2016. Proyecto pedagógico 2019. Trazabilidad en el desarrollo del proyecto en la planificación y despliegue en el aula.

- Programa de talleres creativos. Procedimiento de diseño y desarrollo DP- PR 01. Modelo de atención infancia- adolescencia: “MAIA”. Acta de revisión de entradas. Acta de verificación del modelo del 2018 de junio del 2019.

3.13. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?:

Si No No aplica

Contrato No 2019 -1413 convenio 6475 COMPENSAR . Aunar esfuerzos para desarrollar actividades individuales y conjuntas para la atención de programas sociales dirigidos a la población objeto de protección de ambas entidades. Sin cuantía

CDI APENSAR

Contrato de aporte No 2518- 2019-195 entre el ICBF Regional Cundinamarca y la Fundación Niño Jesús. Objeto: Prestar el servicio de Centro de desarrollo infantil- CDI de conformidad con el manual operativo de la modalidad institucional y las directrices establecidas del ICBF en armonía con la política de estado para el desarrollo integral de la primera infancia de Cero a Siempre. Cupos 120 cupos. Plazo de ejecución de del 28 de enero al 30 de septiembre del 2019.

Acta de inspección vigilancia y control higiénico sanitaria MG 004 del 12 de febrero del 2019, expedida por la Secretaria de salud de Soacha con concepto favorable.

3.14. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo relacionados con alta dirección estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

SI No

En caso afirmativo, cuáles:

- Actualización de mapa de procesos para generar Sistema Integrado de Gestión porque se esta vinculando el SG-SST.
- Se ajustó el proceso de talento Humano, denominación del cargo, que implico unir las coordinación es de gestión humana y coordinación de SST, lo que implico cambio en el organigrama
- Integración del Sistema Documental del CDI con el Sistema de la Fundación.
- Fusión por absorción de la Fundación Niño Jesús con la asociación de amigos de compensar “Apensar”. En etapa I que incluye manifestación de la voluntad de la asociación, aceptación por la junta directiva y aprobación por asamblea en marzo 2019, inicio de trámites.

En esta auditoria, dado las actividades de la organización, se solicita ajustar la redacción del alcance del sistema de Gestión conforme a lo expuesto en la siguiente tabla:

ALCANCE ACTUAL	ALCANCE AJUSTADO
<p>Diseño y operación de programas sociales enfocados a la promoción y prevención de la niñez, la familia y la comunidad, en la Ciudad de Bogotá D.C., y departamento de Cundinamarca. Prestación de servicios de capacitación.</p>	<p>Diseño y operación de programas sociales enfocados a la promoción, prevención y la atención Integral a la niñez, la persona mayor, la familia y la comunidad, en la ciudad de Bogotá y en el departamento de Cundinamarca</p> <p>NOTAS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La reducción aplica a la prestación de servicios de capacitación acorde a como fue explicado en el numeral 3.11 de este informe. 2. La anotación de “la persona mayor” corresponde a una aclaración y énfasis que la empresa quiere dar sobre las actividades que realiza. Las cuales incluso han sido auditadas históricamente en el programa fundadores de vida de la sede Engativa, ya incluida en el alcance 3. Las sedes cubiertas dentro del alcance son: Carrera 62 No. 67 A 80, Barrio J.J Vargas Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia, sede principal con la función central y que cubre todas las actividades del alcance Sede Engativa: Calle 64 c No. 123 – 22. Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia, Carrera 32 Este # 41-95 Barrio la Isla Soacha Cundinamarca Bogotá

Justificación del cambio en la redacción:

Acorde con lo descrito en el numeral 3.11 de este informe y en las notas del cuadro anterior. Lo anterior es corroborado en la presente auditoría.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

¿Debido a los cambios que ha reportado la Organización, se requiere aumentar el tiempo de auditoría de seguimiento?

SI No

Es importante considerar, si bien la organización cuenta solo con dos procesos misionales, a saber: diseño y desarrollo de proyectos y el de operación de proyectos, ambos se ejecutan, acorde con el propósito de cada proyecto y por supuesto del alcance mismo, en sitios de vulnerabilidad y que geográficamente cuentan con un grado considerable de dificultad, Como los que tiene en municipios de Cundinamarca (la palma, yacopi, villeta) los cuales habitualmente están en zonas rurales o los que opera en Soacha como puede ser corroborado en el proyecto Apensar “Pensando en tu futuro” que cubre 11 puntos en la comuna 4.

Se Informa mediante correo electrónico al Profesional Técnico Comercial cotizacionsistema@icontec.org, para que se revise la solicitud, se ajusten los tiempos de las auditorías posteriores y se notifiquen los cambios al área Comercial y de Programación.

¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?

Si No No aplica

3.15. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en la conformidad del producto y/o servicio que afectan la satisfacción del cliente?

Si No No aplica

Proceso de origen externo:
Servicios de Alimentación
Servicios de Transporte de participantes

3.16. ¿Se presentaron, durante la auditoria, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?

SI No

3.17. ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?

SI No

3.18. ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría?

SI No

3.19. ¿Aplica restauración para este servicio?

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

SI No

3.20. Se verificó si la Organización implementó o no, el plan de acción establecido para solucionar las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior de ICONTEC y si fueron eficaces.

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
1	<p>ISO 9001:2015 4.2</p> <p>La organización no realiza seguimiento y revisión de la información sobre las partes interesadas identificadas y sus requisitos pertinentes.</p> <p>Evidencia: No se evidencia el seguimiento y revisión de la información relacionada con los requisitos de las partes interesadas identificadas.</p>	<p>Se definieron los criterios y metodología para realizar seguimiento y revisión de la información de las partes interesadas. Actualizar el Manual de Calidad SIG-MN 01 versión 2 en el numeral 4.2 que vincula la matriz de partes interesadas en la que se agrega las columnas de medio de seguimiento, frecuencia y evidencia los cuales son distintos acorde con la naturaleza de cada uno.</p> <p>Se verifica lo establecido para aliados Compensar e ICBF en CDI (comité técnico operativo) y para academia (UDCA – seguimiento semestral)</p>	Si
2	<p>ISO 9001:2015 9.3.2 C-1, 2 y e</p> <p>La organización no contempla el lleno de las entradas de la revisión por la dirección</p> <p>Evidencia: En la revisión por la dirección realizada el 31 de mayo del 2018 no contempla en las entradas las consideraciones relacionadas con: Retroalimentación de las partes interesadas, el grado en que se han cumplido los objetivos de la calidad y la eficacia de las acciones planificadas para abordar los riesgos y las oportunidades.</p>	<p>Se hace una actualización del Manual de Calidad SIG-MN 01 versión 2 en el numeral 9.3.1 se agrego una a una los requisitos de norma y así mismo se Ajusto la plantilla utilizada para el informe de revisión por la Dirección y se adelanto la fecha de la reunión para realizar la fecha de la revisión por la dirección, en diciembre de 2018.</p> <p>Se revisa el informe y se cumplen los requisitos de entrada</p>	Si
3	<p>ISO 9001:2015 8.3.6 c, b y d</p> <p>La organización no conserva información documentada respecto de los cambios del diseño y desarrollo</p> <p>Evidencia: En el modelo del diseño de “Fortalecimiento integral a hogares comunitarios de ICBF</p>	<p>-Se genera un registro de cambio en el formato de solicitud del diseño y desarrollo.</p> <p>-Se incluye control de recursos internos y externos.</p> <p>- Se capacita al personal en diseño y desarrollo para revisión del numeral 8.3.</p> <p>-Se modifica el procedimiento de diseño y desarrollo versión 5 incluyendo necesidades de cambios y de identificación</p>	Si

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS			
	del 6 de marzo del 2018” no se evidencia el registro previo de los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones y la autorización de dichos cambios.	de impactos adversos respecto de los cambios. -Se realiza seguimiento a través de actas de revisión y verificación e informes de validación.	
4	<p>ISO 9001:2015 8.4.1 La organización no establece los criterios para la selección de los proveedores y realiza seguimiento del desempeño basándose en su capacidad de proporcionar productos o servicios de acuerdo con los requisitos. Evidencia En la solicitud de compras del 18 de mayo del 2018, no se evidencia el establecimiento de los criterios de selección relacionados con la prestadora de servicios en pedagogía Nancy Cristina Herrera respecto de su formación, educación y experiencia.</p> <p>- No se evidencia el seguimiento del desempeño de los proveedores respecto de la prestación de los servicios de acuerdo con su criticidad.</p>	<p>A nivel de corrección: se envió correo el 26 de junio del 2018 al coordinador de Fortalecimiento Suba, para que defina el perfil para la prestadora de la muestra del hallazgo de servicios en pedagogía acorde con la actividad para la cual se requirió. El cual respondió remitiendo el perfil con criterios de educación, experiencia, formación, habilidades y forma de pago. Y el coordinador garantiza mediante el correo que la pedagoga cumplía con dicho perfil. El mismo 26 de Junio A nivel de acción correctiva Para hacer el seguimiento al desempeño de los proveedores se crea la matriz Gestión control compras la cual se empieza a hacer piloto en Junio del año pasado, para control de procesos desde la solicitud de productos y / servicios a adquirir, la asignación del proveedor y la evaluación</p> <p>En febrero de 2019 luego se ajusta el procedimiento de compras para incluir en las generalidades el requisito de definición de perfil cuando se soliciten proveedores de servicios profesionales por horas, se revisa CL-PR-01 Procedimiento de compras y logística el cual se encuentra actualizado Versión 7. Vinculando en el apartado No 4 en el literal 10 los servicios profesionales con funciones que no requieren intervención directa con participantes. Especificando los requisitos , acalra la responsabilidad de selección seguimiento y evaluación y en el literal 11 se especifica la matriz referenciada para dejar constancia del seguimiento y control así como visitas a las instalaciones de proveedores críticos. En el mismo documento se redefinen los productos y servicios críticos, en proveedor tipo A riesgo asociado alto, alimentos y transporte y proveedor tipo B</p>	SI

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS			
		<p>este ultimo con riesgo asociado medio. El requisito Se revisan las evaluación de los proveedores FAST FRUIT y Alimentos Vegetales Roni,</p> <p>Así como al proveedor de talleres de programas de emprendimiento, y al proveedor de piezas audiovisuales Se cuenta con las comunicacione sla proveedor</p>	

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA			
<p>4.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El crecimiento y fortalecimiento paulatino de la Fundación para la expansión, la operación de nuevos programas y alianzas plasmadas en una prestación de servicio que denota esfuerzo por la calidad en la atención, la orientación permanente al servicio de las comunidades e inmersión de la mejora continua en sus programas. ✓ La inclusión de aspectos de valor para el CDI, traducidos en refuerzos de personal adicional a los estándares mínimos de operación y nuevos focos de intervención porque traducen el quehacer misional en respuesta a las necesidades de los programas que operan en favor de las poblaciones vulnerables. ✓ El trabajo juicioso, articulado y documentado que enmarca la labor del diseño de los programas y modelos porque demuestra, construcción con la participación de los actores involucrados, el despliegue metodológico con la utilización de herramientas reconocidas y adaptadas a la realidad del contexto específico de intervención. ✓ Las modificación al proceso de compras y la generación de la Matriz de control del mismo, porque de la manera en que esta última se comparte y gestiona en el drive, favorece la oportunidad para la disponibilidad y pertinencia de los recursos necesarios para la operación de los procesos. ✓ La práctica de las reuniones periódicas de seguimiento a procesos porque la metodología con la que se desarrolla constituye un escenario apropiado para el análisis de resultados, identificación conjunta de oportunidades de mejora ratificando el liderazgo de la alta dirección y favoreciendo la integración de los procesos. <p>4.2 Oportunidades de mejora</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fortalecer la descripción del contexto interno en los hechos y datos que sustentan los aspectos definidos como fortalezas y debilidades la gestión y proyectar los elementos claves de tratamiento y monitoreo. 			

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- En relación con la necesidades y expectativas, extraer de los diferentes escenarios en los cuales se determinan, acorde con el impacto sobre le SGC, aquellas relevantes, para favorecer el seguimiento del grado en el cual son cumplidas por la organización. Un escenario idóneo para revisar la tendencia de dicho cumplimiento podría ser las reuniones mensuales de seguimiento a procesos
- Dado el alcance es conveniente considerar el monitoreo de algunos eventos, que dan cuenta del impacto percibido por la Comunidad, de las acciones de la organización.
- Dado que facilita su comunicación y gestión objetivos calidad retomar con estratégicos simplificación y fortalecer el análisis de recursos
- En alfabetización, generar mayor profundidad con el análisis de los indicadores del programa conectarte, agregando los datos que realmente corresponde en especial en la categoría “ser parte de”
- Revisar y ajustar la herramienta utilizada para la evaluación de proveedores de manera que genere mayor especificidad, según la naturaleza del servicio o producto contratado, vincule elementos normativos como los relacionados al SST y en la comunicación de los resultados al proveedor genere aspectos concretos de mejora.
- Considerar la revisión general del programa a Apensar pensando en tu futuro , especialmente con un enfoque estratégico que se derive en acciones que le permita:
 - Redefinir el impacto esperado y el alcance de las intervenciones en los hogares comunitarios de bienestar en sus diferentes modalidades. Lo anterior, permitiría un aporte estructural del programa y no solo a la resolución de un tema o un problema específico con intervenciones asistenciales externas aisladas.
 - Establecer nuevos criterios de control que permitan mayor interacción con los operadores de los servicios, establecimiento de necesidades de intervención pertinentes al análisis de contexto específico e inclusive la determinación de riesgos operacionales, replicabilidad de experiencias exitosas y evaluación de continuidad según el análisis de resultados.
 - Establecer estrategias de seguimiento y acompañamiento en sitio a los profesionales, que permitan establecer acciones de mejora frente a metodologías, planteamiento de los talleres, desempeños y aplicación temática en el espacio comunitario, permitiendo fortalecer la evaluación, el plan de capacitación orientado al personal , acciones de refuerzo y pertinencia de los contenidos temáticos.
 - Revaluar la instancia jerárquica y definición de responsabilidades y autoridades del programa para favorecer una rendición de cuentas y control de resultados directamente con la Dirección de la Fundación, ya que el quehacer de la dirección del CDI no favorece la rigurosidad del acompañamiento y control. Así mismo, revisar los informes de gestión de manera que no se queden en interpretación de datos numéricos de ejecución sino que establezcan los resultados alcanzados y su análisis permita la generación de propuestas y nuevos derroteros.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- Establecer directrices para la tabulación de las encuestas de cierre de los procesos de manera que arrojen resultados significativos para el análisis y toma de decisiones por ejemplo, a través de la revisión por la dirección.
- Es conveniente frente al Modelo de Atención Integral a Primera Infancia:
 - Dentro del ejercicio del diseño y desarrollo es importante que se formalicen espacios de revisión anual que permitan establecer necesidades de ajuste o redimensión del modelo de acuerdo con los cambios y características del contexto geográfico, las características de la población participante y las proyecciones gerenciales.
 - Considerar la revisión del “protocolo de ingreso y salida de los participantes” de manera que se puntualicen con mayor rigurosidad los controles de ingreso masivo de los padres de familia y acudientes hasta las aulas, con orientación al pensamiento basado en riesgo y eliminación de posibles amenazas.
 - Reforzar en los líderes de los procesos y coordinadores de programa la diferenciación, aplicabilidad, relación con los requisitos de la norma evaluada de los conceptos relacionados con el riesgo y la salida no conforme. Así mismo, actualizar la tabla de identificación de salidas no conformes de acuerdo con la realidad específica y características de la operación de cada programa, aumentando la capacidad de control y por ende el aseguramiento de la calidad.
 - Fortalecer la conciencia del personal en relación con la manera en que el sistema de calidad se convierte en herramienta de gestión para el alcance de las metas institucionales y aporta para la mejora, la innovación y la gestión del conocimiento organizacional.
- En relación al Programa Talleres Creativos
 - Considerar que dentro de la identificación de los riesgos se incluya uno que se asocie al diseño de los programas sociales y recoja las consecuencias potenciales de fallar evitando duplicidad en los controles, favoreciendo la estandarización y seguimiento permanente, dada la estructura general y uniforme de los modelos.
 - Optimizar y aprovechar el esquema de planificación de diseño convirtiéndolo en una matriz de diseño y desarrollo que les permita obtener una visión general en términos del ciclo PHVA ya que recoge los requisitos que se despliegan en las diferentes actas. Lo anterior, les permitiría mayor dinamización, apropiación, entendimiento y explotación de la herramienta.
- Considerar ajustar la metodología de medición de la satisfacción, teniendo en cuenta los Atributos de calidad, los tiempos de participación de los participantes en las actividades de los proyectos, con el propósito de darle sensibilidad y especificidad a los resultados
- Ajustar el procedimiento para el tratamiento de PQRSF de manera que tenga en cuenta la naturaleza de la manifestación para aplicar el tratamiento de manera específica y aumente la pertinencia de las maneras en que son respondidas.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- En el proceso de evaluación del sistema de gestión de calidad mediante auditorías internas, para favorecer la cobertura y el nivel de confianza de los resultados, considerar el ajuste del programa dando alcance a las sedes de Cundinamarca donde operan los procesos cubiertos por el alcance.

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas validas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
2017: 10	-Inconformidad con los temas pedagógicos, actitud de servicio de una agente educativa, temperatura de los alimentos, manejo imprudente de la información, uso de palabras inadecuadas por parte de una auxiliar pedagógica, acompañamiento a los niños y niñas, impuntualidad de un tallerista, desempeño de un artista formador.	Aplicación del procedimiento para el tratamiento de PQRS
2018: 8	Conducta Inadecuada (presuntos maltrato) Actitud Inadecuada – falta de amabilidad Incumplimiento de horario	Activación de protocolo de seguimiento por conducta inadecuada, con resultados se reporta a talento humano, y se desvincula al profesional. Sensibilización con los profesionales
2019: 2 - primer semestre	Baja observancia y cuidado al niño	Socialización de procedimiento y observación a la cuidadora

Los mecanismos de comunicación de la organización con el cliente son encuestas por tipo de participante, atención telefónica o personal, página web, buzón,

5.1.2. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento ES-R-SG-001 eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado, relacionados con el alcance de certificación que sean de conocimiento público. El auditor verificará las acciones pertinentes tomadas por la Organización para evitar su recurrencia y describirá brevemente como fueron atendidas.

- Si No No aplica

Nota:

Se le recuerda a la organización que los escenarios que puedan ocurrir en la organización y que estén referenciados en el reglamento en el numeral 3.13, deben ser informados al ICONTEC en un tiempo no superior a 15 días.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTION

5.1.3. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?

SI No

5.1.4. Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados? :

SI No

Los mecanismos de seguimiento y medición de la eficacia del sistema de gestión en calidad, son mediante: Matriz de medición de política Vs Objetivos e indicadores con resultado de 98% con el aporte de 10 indicadores de gestión.

La encuesta de satisfacción del cliente reporta el 98%, también determinan se la percepción acorde con la naturaleza de las partes interesadas. Y el resultado para programas fue del 96%

Se evidencia cumplimiento del sistema de gestión, tal como lo demuestran los indicadores presentados.

5.1.5. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001)

SI No

5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación

El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación, a partir de esta indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades.

Auditoria	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	4	4.2 8.3.6 c, b y d 8.4.1 9.3.2 C-1, 2 y e
1ª de seguimiento del ciclo	2	8.7.1 – 9.1.3 e)
2ª de seguimiento del ciclo		
Auditorias especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)		

5.2.1. ¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación?

Si No No aplica

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

Las auditorias se planifican y ejecutan de teniendo en cuenta el Procedimiento de auditorías internas DIG-PR-05 v1 para los requisitos de la ISO 9001:2015.

Número de auditores internos: 5

Se tiene definido la competencia de los auditores así:

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Educación: Técnico o tecnólogo en cualquier área o 5 semestres de carreras profesionales, para personas solamente bachilleres se puede homologar con 3 años de antigüedad en la fundación
 Formación: Auditor interno y los requisitos de la ISO 9001:2015
 Experiencia: mínimo 2 años en la entidad y mínimo 4 horas como auditor acompañante
 Programa de auditorías: 1 ciclo al año.
 Fecha de auditoría: 21 y 22 de Noviembre de 2018
 Duración de las auditorías: 2 Días
 Cubrimiento de las auditorías: Todos los procesos y en todas las sedes
 La planificación de las auditorías internas, es adecuada adecuación e implementación oportuna de los planes de acción definidos para el tratamiento y cierre de las no conformidades identificadas, orientación de la auditoría interna de acuerdo con directrices de ISO 19011

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La revisión se hace de forma integral considerando los requisitos de los esquemas de gestión antes mencionados.
 Frecuencia de la revisión: una vez al año.
 Fecha de realización: Diciembre del 2018.
 Periodo evaluado: enero a diciembre 2018.
 Entradas y salidas de la revisión por la dirección: Los requeridos por la norma.
 Se incluyen información adicional de entrada y/o salida en la revisión por la Dirección: SG-SST
 La revisión por la dirección orienta a la mejora continua del sistema de gestión.

6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACION

6.1.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)?

Si No No aplica

6.1.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo a lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación ES-P-GM-01-A-011?

Si No No aplica

6.2. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?

Si No No aplica

Nota: Se recuerda a la Organización que el uso del logo de certificación de ICONTEC se establece en el Manual de Aplicación ES-P-GM-01-A-011, y se sugiere hacer una consulta periódica del mismo para verificar que se mantiene dentro de los parámetros

6.3. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.?)

Si No No aplica

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS

¿Se presentaron no conformidades mayores?

SI No

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoria anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría?

SI No

La verificación complementaria se realizo el día: NA

¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria?

SI No

Fecha de la verificación complementaria: NA

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
No conformidades mayores identificadas en esta auditoría			
N/A	N/A	N/A	N/A
No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron			
N/A	N/A	N/A	N/A
No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas			
N/A	N/A	N/A	N/A

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001

	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión		
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión	x	
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión	x	
Se recomienda reducir el alcance del certificado	x	
Se recomienda reactivar el certificado		
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda migrar el certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación		
Se recomienda suspender el certificado		
Se recomienda cancelar el certificado		
Nombre del auditor líder: Adriana Sofía Chaparro Peralta	Fecha	2019 07 30

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME		
Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato)	si
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	NA
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	si

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 1 PLAN DE AUDITORIA

EMPRESA:	FUNDACION NIÑO JESUS		
Dirección del sitio:	Carrera 62 No. 67 A 80, Barrio J.J Vargas Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia		
Representante de la organización:	Teresa Vásquez Palacios		
Cargo:	Directora	Correo electrónico	direcfnj@fundacionninojesus.org calidad@fundacionninojesus.org
Alcance: Diseño y operación de programas sociales enfocados a la protección de la niñez, la persona mayor, la familia y la comunidad en general en la ciudad de Bogotá y en el departamento de Cundinamarca.			
CRITERIOS DE AUDITORÍA	ISO 9001:2015		
Tipo de auditoría: <input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input type="checkbox"/> RENOVACION <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN <input type="checkbox"/> RESTAURACIÓN			
Aplica toma de muestra por multisitio: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No			
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No			
<p>Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas.</p> <p>Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario, (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).</p> <p>En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios para el equipo auditor.</p> <p>La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.</p> <p>El idioma de la auditoría y su informe será el español.</p> <p>Los objetivos de la auditoría son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión. • Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión. • Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados. • Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión. • <p>Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.</p>			
Auditor Líder:	Adriana Sofía Chaparro Peralta ASC	Correo electrónico	achaparro@icontec.net
Auditor:	Sandra Liliana Becerra Londoño SLB	Auditor:	N/A
Experto técnico:	N/A		

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
22/07/2019	8:00 h	8:30 h	Reunión de apertura	ASC	Equipo líderes de proceso
22/07/2019 Carrera 62 No. 67 A 80	8:30	10:30	OPERACIÓN DE PROGRAMAS SOCIALES – Alfabetización Digital Requisitos: 8.1 Planificación y Control operacional 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.5 Producción y Provisión del servicio 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de las salidas no Conformes	ASC	Gustavo Fernández (Coordinador de programa)
22/07/2019 Carrera 62 No. 67 A 80	10:30	12:30	COMPRAS Y LOGISTICA 7.1. Recursos 7.4 Comunicación 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente Cierre de No Conformidades de la Auditoría Anterior	ASC	Luz Mery Mejía (Profesional Administrativa y Operativa)
	12:30	13:30	Receso	ASC	
22/07/2019 Carrera 62 No. 67 A 80	13:30	17:00	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Requisitos: 4.1. Comprensión de la organización y su contexto 4.2. Comprensión necesidades y expectativas partes interesadas. 4.3 Alcance 5. Liderazgo 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.3 Planificación de los cambios 9.3. Revisión por la dirección. Cierre de No Conformidades de la Auditoría Anterior	ASC	Teresa Vásquez Palacios (Directora)
22/07/2019 Carrera 28 Este # 56 A 77 Barrio Santo Domingo	7:30	9:30	OPERACIÓN DE PROGRAMAS SOCIALES - Apensar pensando en tu futuro Requisitos: 8.1 Planificación y Control operacional 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.5 Producción y Provisión del servicio 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de las salidas no Conformes	SLB	Tania Méndez (Profesional en Psicología)
	9:30	10:00	Traslado entre sedes		
22/07/2019	10:00	12:00	DISEÑO Y DESARROLLO– CDI	SLB	Vicky Camargo (Coordinador de programa)

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
Carrera 32 Este # 41-95 Barrio la Isla Soacha			Modelo de Atención Integral a Primera Infancia Requisitos: 7.1.6 Conocimientos de la Organización 8.1 Planificación y Control operacional 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.3. Diseño y Desarrollo de los productos y servicios 8.5 Producción y Provisión del servicio 8.6 Liberación de los productos y servicios		
	12:00	13:00	Receso	SLB	
22/07/2019 Carrera 32 Este # 41-95 Barrio la Isla Soacha	13:00	16:00	DISEÑO Y DESARROLLO – Programa Talleres Creativos Requisitos: 7.1.6 Conocimientos de la Organización 8.1 Planificación y Control operacional 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.3. Diseño y Desarrollo de los productos y servicios Cierre de No Conformidades de la Auditoría Anterior	SLB	Maryury Torres Horacio Torres Ileana González Andrés Torres (Coordinadores de programa)
	16:00	16:30	Balance preliminar de auditor	SLB	
23/07/2019 Carrera 62 No. 67 A 80	8:00	10:30	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Requisitos: 4.4 SGC y sus procesos 5.1.2. Enfoque al cliente. 6.2. Objetivos de la calidad. 8.2 Comunicación con el cliente. 9.1 seguimiento medición análisis y evaluación 9.1.2 Satisfacción del cliente 9.2 Auditoría Interna 10 Mejora Continua	ASC	Yeimy Reyes Bermúdez (Coordinador de programa y líder del SIG)
23/07/2019	10:30	11:15	Balance de auditoría	ASC	
23/07/2019	11:15	11:30	Balance con Representante	ASC	
23/07/2019	11:30	12:00	Reunión de Cierre		Todas las personas entrevistadas en la auditoría
Observaciones:					
Los elementos de la norma <u>ISO 9001:2015</u> :4.4 - 5.2 - 5.3 –6-1 - 6.2 - 6.3 - 7.3 - 7.4 - 7.5 - 8.7 - 9.1 - 9.1.3 y 10, se podrán auditar en todos los procesos aplicables.					
Durante la auditoría se hará Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa. (página web, brouchure, papelería, etc...en cualquier momento de la auditoría)					
Esta auditoría NO es testificada por un Organismo de Acreditación.					
Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.					
Dadas las condiciones referenciadas por la organización de Hora, lugar y seguridad de los sitios donde se desarrollan los proyectos, el auditor acompañante iniciara auditoría 30 minutos antes de dar inicio a la reunión de apertura					
Fecha de Emisión del Plan de Auditoría			2019-07-16		

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

- Se recibió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de no conformidades el 2019-07-29.
- Las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuestas por la organización, fueron aceptadas por el auditor líder el 2019-07-30.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 2
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015	Requisito(s): 8.7.1
Descripción de la no conformidad:		
La organización no se asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.		
Evidencia:		
No se encuentran identificadas ni controladas en la matriz SIG-FT-006 reporte de salida no conforme las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> - Envío inoportuno de la planeación del programa de alfabetización seguimiento mayo. - El estado de la gestión sobre los productos no adquiridos en los meses de abril y mayo 2019 en la matriz establecida en el procedimiento de compras y logística CL-PR-01. 		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Envío de la planeación por parte del coordinador del programa Alfabetización Digital a la coordinadora Administrativa y Operativa.	- Correo electrónico - Seguimiento y validación de la prestación del servicio OP-FT-16 V2	Julio 24 de 2019
Realizar seguimiento a los requerimientos pendientes de la matriz de gestión de productos y servicios.	Matriz Drive	30 de agosto de 2019

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<p>Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porques, espina de pescado, etc...).</p> <p>Evidencia 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Deficiencia en el seguimiento a los compromisos registrados en el formato de Seguimiento y validación de la prestación del servicio OP-FT-16 V2. - Desconocimiento del instructivo para el adecuado diligenciamiento del formato de Seguimiento y validación de la prestación del servicio OP-FT-16 V2. <p>Evidencia 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Deficiencia en el seguimiento a los pendientes de los procesos y programas. - No se incluye la actividad de seguimiento a los requerimientos pendientes de la matriz de gestión de compras en el cronograma mensual de cada líder y coordinador. 		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Capacitación en el numeral 8.7 Control de las Salidas No Conformes a los líderes y coordinadores.	Lista de asistencia	29 de julio de 2019
Capacitación sobre el instructivo del diligenciamiento del formato Seguimiento y validación de la prestación del servicio OP-FT-16 V2.	Lista de asistencia	2 de agosto de 2019
Actualización del documento de Salidas No Conformes de carácter general y las específicas de cada proceso y programa.	Documento de Salidas No Conformes	30 de agosto de 2019
Incluir dentro de la reunión mensual de seguimiento a procesos el estado de pendientes en la matriz de gestión de compras.	Presentación de reunión.	A partir del 2 de agosto de 2019

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA	No. 2 de 2
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001: 2015
	Requisito(s): 9.1.3 e)
<p>Descripción de la no conformidad:</p> <p>La organización no analiza ni evalúa los datos ni la información apropiada que permitan utilizarse para evaluar la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades identificados.</p>	
<p>Evidencia:</p> <p>En la matriz de riesgo no se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En la operación de los programas sociales- CDI, la revisión y seguimiento a los controles implementados con fechas de cierre en los meses de mayo, agosto y noviembre del 2018, para el tratamiento del riesgo de accidentalidad de los participantes. 	

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<p>- En compras y logística, la efectividad de los controles establecidos para el riesgo “escasez de proveedores que deseen prestar sus servicios” clasificado inicialmente como bajo, impactado con ocasión del cierre de la vía en ruralidad corresponde a Pacho - La Palma a la altura de la vereda Murca.</p>		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Registrar los seguimientos del riesgo de accidentalidad de los participantes, en la matriz 2018.	Matriz de gestión de riesgos 2018	31 de julio de 2019
Evaluar la calificación del riesgo “escasez de proveedores que deseen prestar sus servicios” y evaluar los riesgos asociados en cuanto a materiales, insumos, personal, etc.; relacionados con problemas de acceso en las vías (enfocado a operación en municipios).	Matriz de gestión de riesgos 2019	30 de agosto de 2019
<p>Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...).</p> <p>- Deficiencia en el seguimiento a la eficacia del plan de acción de la matriz de gestión de riesgos 2018. - Aplicación de una metodología compleja y poco clara para la gestión de riesgos. - No identificación de nuevos riesgos del proceso y programa.</p>		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Capacitación en el numeral 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.	Lista de asistencia	29 de julio de 2019
Actualizar el procedimiento de gestión del riesgo.	Procedimiento de gestión de riesgos	16 de agosto de 2019
Refuerzo de la nueva metodología para la gestión de riesgos	Lista de asistencia	16 de agosto de 2019
Seguimiento trimestral a la implementación de la matriz de gestión de riesgo 2019.	Presentación seguimiento a procesos	Desde septiembre de 2019

Nota: Es importante que la organización realice un buen análisis de causa para evitar que la no conformidad se repita y el plan de acción sea devuelto por el equipo auditor, por lo cual les sugerimos consultar la guía para la solución de no conformidades, disponible en la página web de Icontec.

Ruta: www.icontec.org – Documentos servicios ICONTEC ó a través del link: <http://www.icontec.org/Paginas/Documentos-servicios-icontec.aspx>

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



RESULTADOS DE AUDITORÍA:

Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: (0) Mayores (2) menores

Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: () menores (x) N.A.

Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta : 2019-07-29

Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique NA

ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:

Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.

La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001.

En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad NA y el requisito al que fue reportada NA. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de Certificación.

Nombre del Representante de la Organización:

TERESA VASQUEZ P.

Firma:

TERESA VASQUEZ P.

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.