

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL		
1.1. ORGANIZACIÓN		
FUNDACIÓN NIÑO JESÚS		
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, Cundinamarca, Colombia.		
Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno.		
Dirección del sitio permanente	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
Calle 64 C No. 123-22 Engativá	Bogotá Colombia.	Diseño y operación del programa social orientado a la persona mayor.
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACION:		
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.		
Design and operation of social programs aimed at the promotion and prevention of children, the family and the community in the city of Bogotá D.C., and Cundinamarca. Provision of training services.		
1.5. CÓDIGO IAF: 37 y 38		
1.6. CATEGORIA DE ISO/TS 22003: No aplica		
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION: ISO 9001:2015+ la documentación del sistema de gestión		
1.8. GERENTE O DIRECTOR DE LA ORGANIZACIÓN		
Nombre:	Teresa Vásquez Palacios	
Cargo:	Directora	
Correo electrónico	fninojesus@gmail.com	
1.9. TIPO DE AUDITORIA:		
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input type="checkbox"/> Seguimiento <input checked="" type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input checked="" type="checkbox"/> Actualización		
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		

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		
1.10. Tiempo de auditoría		
	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1	No aplica	0.0
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2018-05-06	0.5
Auditoría en sitio	2018-06-18, 19 y 20	2.5
1.11. EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	Sandra Liliana Becerra Londoño	
Auditor	No aplica	
Experto Técnico	No aplica	
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:	2018-09-24	

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.
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.

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

3.5. 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?
 Si No NA

3.8. 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 NA

En caso afirmativo, describa los requisitos que de manera justificada son excluidos o no son aplicables.
 Requisito no aplicable. 8.4.1c) La organización no tiene procesos o parte de ellos contratados con proveedores externos.

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

Si aplica, indique en cuáles sitios temporales, proyectos o contratos se realizó la auditoría.

Nombre del Proyecto / Contrato:	Fundadores de vida
Numerales de la norma ISO 9001	8.1, 8.3, 8.5.1
Numero de Contrato:	Propuesta operación programa Fundadores de Vida.
Aliado estratégico:	Fundación Nelly Ramírez
Localización:	Carrera 4 No 160B-05 Salón Comunal barrio Villa Nidia Usaqué
Participación individual, en consorcio, unión temporal u otro:	N.A
% de participación y nombre de cada empresa participante	N.A
Nombre de interventoría (supervisión) si aplica.	N.A
Fecha de inicio del proyecto:	2018-03-12
Fecha de finalización del proyecto:	2020-12-31
Objeto del contrato y descripción del contrato	Política pública Nacional de envejecimiento humano y vejez. 2015-2024

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

Actividades del alcance auditadas.	Diseño y operación de programas sociales enfocado a la persona mayor.	
Requisitos legales y reglamentarios, auditados en el proyecto	Política pública de envejecimiento	
Proyecto auditado de manera presencial o documental (marque con una X)	Presencial	Documental
	x	

3.10. ¿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 NA

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

“Mi vejez activa, feliz y productiva” Modelo de intervención integral a personas mayores en condición de vulnerabilidad. Versión 2017-2
-Fortalecimiento integral a hogares comunitarios de ICBF del 6 de marzo del 2018.

3.11. ¿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 NA

En caso afirmativo, relacionar el acto administrativo legal y fecha de aprobación por autoridad legal competente. Requisitos legales relacionados con la operación actual de los siguientes contratos y convenios:

-Contrato de aportes ICBF 2518 del 2017. Objeto: Prestar el servicio de educación inicial en el marco de la atención integral a niños y niñas menores de cinco años o hasta su ingreso al grado de transición, de conformidad con los manuales operativos de la modalidad 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 en el servicio de Centros de Desarrollo Infantil. Vigencia 31 de julio del 2018.

-Convenio de Asociación 949 del 2017. Objeto: Aunar esfuerzos humanos, técnicos, administrativos y financieros entre el Instituto Distrital de las Artes –IDARTES- y la Fundación Niño Jesús para el desarrollo del proyecto denominado “Talleres creativos-Mi vida un espacio para la creación” con el propósito de impulsar el proceso de formación artística en el marco del proyecto de formación artística para la escuela y la ciudad. Vigencia 30 de junio del 2018.

-Contrato 2018-0389-SPC-2293-1 suscrito con la Caja Colombiana de Subsidio Familiar. Objeto: Prestar servicios de fortalecimiento pedagógico nutricional a los hogares agrupados del ICBF en la localidad de Suba y los municipios de Suba y los municipios de Soacha y Villeta Cundinamarca. Vigencia 20 de diciembre del 2018.

Contrato 2018-0205-SPC-2143-1 con la Caja de Compensación familiar COMPENSAR. Objeto. Prestar servicios profesionales pedagógicos para el desarrollo de las jornadas escolares complementarias en la

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

modalidad educación artística y cultura conforme con el enfoque y el alcance establecido por COMPENSAR en las IED focalizadas en el municipio de Soacha para el 2018. Vigencia 17 de diciembre del 2018.

Contrato 2018-0204-SPC-2142-1 con la Caja de Compensación familiar COMPENSAR. Prestar servicios profesionales pedagógicos para el desarrollo de las jornadas escolares complementarias en la modalidad educación artística y cultura conforme con el enfoque y el alcance establecido por COMPENSAR en las IED focalizadas en el municipio de Caparrapí, La Palma y Yacopí para el 2018 para el 2018. Vigencia 17 de diciembre del 2018.

Oferta abierta de donación. Fundación Nelly Ramírez Moreno, para el Programa de Fundadores de vida en la localidad de Usaquén, Engativá y Suba, Vigencia 2018

- 3.12. ¿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?
Sí No

En el alcance:

Se ajusta la redacción en el alcance de la certificación a la realidad de las acciones que ejerce y ha ejercido la Fundación sin que se amplíe o reduzca dicho alcance. Este alcance responde directamente a sus procesos misionales. Se ajustan los términos técnicamente utilizados en el sector social.

El alcance ajustado es:

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.

- 3.13. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?

Si No NA

- 3.14. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación?

Si No NA .

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

Si No

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

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

Sí No

La actualización a la versión 2015 de la NTC ISO 9001.

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

Si No NA

3.18. 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	8.3.d) En el programa Fundadores de Vida de Engativá, no se realiza control y el tratamiento al servicio no conforme identificado. ISO 9001:2008	-Se realiza la capacitación socializando el procedimiento de servicio no conforme y su respectiva matriz. Fecha 15 de septiembre del 2017. -Se realizó divulgación de los formatos y se revisaron los hallazgos de entes de control. -Se realizó seguimiento al registro no conforme y actualización de las acciones correctivas.	Si
2	7.5.1 e y f En el programa Fundadores de Vida de Engativá no se realiza la producción y prestación del servicio bajo condiciones controladas en relación con el convenio de cooperación entre la Fundación Niño Jesús y la Universidad de Ciencias Aplicadas y ambientales U.D.C.A para la práctica de enfermería, vigente desde el 27 de agosto del 2016. ISO 9001:2008	-Se generó una matriz para seguimiento de obligaciones contractuales y las actividades que dan respuesta al convenio. -Se instauró seguimiento a los entregables y resultados del proceso. -Se instauró el acta de inducción donde se establecen las actividades de los practicantes para desarrollar con las personas mayores. -Se evidencia informe comparativo entre actividades planificadas y	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			
		cronogramas y las actividades ejecutadas.	
3	7.5.4 En el programa Fundadores de Vida no se ejerce control sobre la propiedad del cliente en relación con el manejo de las historias clínicas. ISO 9001:2008	-Se realizó actualización y divulgación de historias clínicas. -Se reactivó el control de historias clínicas. -Se implementa una matriz de seguimiento y control de la gestión de las historias de atención. -Se realiza la foliación de las historias clínicas de las personas mayores atendidas.	Si

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA
<p>4.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.</p> <p>Dirección Estratégica</p> <ul style="list-style-type: none"> -La proyección de la dirección porque se orienta al fortalecimiento de la Fundación y su expansión hacia nuevos proyectos en la búsqueda del crecimiento y la sostenibilidad anticipando los riesgos. -El modelo de referencia que la Fundación lidera para servir de guía a otras organizaciones no gubernamentales, especialmente en los programas de atención a la persona mayor en condición de vulnerabilidad porque demuestra posicionamiento y fortalecimiento en el sector social. -El mejoramiento y refuerzo de los perfiles de los líderes de los procesos, lo que ha favorecido el entendimiento y desarrollo de acciones benéficas en pro del sistema de gestión, del desempeño de los procesos y de la estabilidad en las áreas de la Fundación. <p>Sistema Integrado de Gestión</p> <ul style="list-style-type: none"> -El fortalecimiento paulatino y recurrente del sistema de gestión de calidad en los procesos de la organización porque demuestra que dicho sistema se está utilizando como principal herramienta para el alcance de los logros institucionales. -El empoderamiento y trabajo del líder de calidad porque evidencia trabajo continuo por la mejora y un jalonamiento progresivo de la mano de la dirección estratégica en busca de avance de la cultura de la calidad y aumento de la satisfacción del cliente y de las partes interesadas involucradas. - El fortalecimiento del sistema de atención de quejas, peticiones, sugerencias y reclamos con la creación de procedimiento y la matriz de seguimiento y control porque favorece la trazabilidad, el control y la gestión de la mejora en torno a los resultados obtenidos.

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

Procesos misionales

-El refuerzo con personal del área de pedagogía para la jornada escolar complementaria que apoya el fortalecimiento de los perfiles de los docentes, el acompañamiento en los programas y el alcance de los objetivos propuestos en términos de calidad en la prestación del servicio.

-La competencia del personal en la transmisión del conocimiento de los cursos de alfabetización digital porque demuestra la experiencia aprendida aplicada al lenguaje sencillo, carisma y capacidad de respuesta en el aprendizaje de los participantes-persona mayor.

Procesos de apoyo

-La matriz de control de gestión de compras porque permite la trazabilidad y seguimiento a todo el proceso.

-El refuerzo de la evaluación de desempeño del talento humano con la evaluación por atributos, porque permite realizar seguimiento, control, cualificación y mejora del desempeño en términos de crecimiento del personal y mejora de la cultura organizacional desde el fortalecimiento individual.

-El trabajo por la gestión del conocimiento porque orienta la participación y el involucramiento de las personas de la organización y el trabajo por el tránsito del conocimiento explícito a nivel interno y externo.

4.2 Oportunidades de mejora

Dirección estratégica y operación de programas sociales:

-Profundizar en el análisis del contexto específico que ofrece la operación de los programas sociales vigentes, lo cual les permitirá establecer mayores derroteros y ajuste de acciones a la realidad de cada población y del sector de desarrollo del proyecto.

-Establecer intervalos de revisión de los resultados de la revisión por la dirección dependiendo del comportamiento de los resultados, de la necesidad de toma de decisiones estratégicas y la frecuencia con la que se genera la información de entrada evitando reacciones o planes de acción tardíos.

Sistema integrado de gestión:

-Establecer una metodología o un procedimiento que permita gestionar la mejora y la mejora continua, inclusive evaluando el impacto y aporte de las acciones en los procesos del sistema de gestión de calidad y evitando pérdida de ideas y oportunidades valiosas para la organización.

-Identificar acciones concretas relacionadas con el paso a seguir en caso que el riesgo determinado en algún proceso se materialice y pueda en algún sentido afectar la operación de los programas sociales o a los beneficiarios.

-Fortalecer el manejo de la gestión del riesgo por parte de todos los líderes de los procesos creando conciencia del aporte del pensamiento basado en riesgo para su beneficio y de la imagen institucional.

-Revisar junto con la dirección, la construcción de indicadores acordes con el avance de la cultura de la calidad especialmente con los que permitan evidenciar el crecimiento organizacional y los impactos en el desempeño de los procesos.

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

-Aprovechar el trabajo con la salida no conforme, estableciendo estrategias más amigables para su manejo y dinamizando las acciones para su tratamiento.

Programa de Fundadores de Vida:

-Revisar que en el desarrollo de actividades y momentos del programa de atención de persona mayor, se incluyan espacios participativos a nivel de encuentro intergeneracional con actividades específicas para los niños que se encuentran en vacaciones donde sus abuelos fungen como cuidadores. Lo anterior en el marco de lo pactado con el aliado estratégico cuando aplique.

Gestión del talento humano

- En el marco del ambiente para la operación de los procesos, afianzar los controles y acciones propias del riesgo psicosocial en los diferentes niveles, especialmente en manejo del duelo y afrontamiento de los cambios, dirigido a los líderes de los procesos que podrían presentar sobrecargas, favoreciendo el clima organizacional y los desempeños individuales.

-Realizar una revisión de las competencias descritas en los perfiles de los colaboradores, incluyendo información relevante en términos de formación adicional como diplomados, posgrados y cursos que puedan aportar al desarrollo del plan de formación y aprovechamiento de los recursos internos.

Gestión de infraestructura, compras y logística.

-Reforzar la planificación de las acciones de implementación para el acatamiento de nuevos requisitos legales y reglamentarios que podrían afectar o impactar los procesos del sistema de gestión.

-Fortalecer el desarrollo de los procesos con acciones que articulen la innovación con la mejora del proceso y permitan optimizar su desempeño y crear nuevas formas de desarrollo para el alcance de los objetivos.

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.

Número de quejas o reclamaciones	Principal causa	Acciones tomadas
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	Se aplica el procedimiento para el tratamiento de atención de quejas, peticiones, reclamos y sugerencias.

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

	pedagógica, acompañamiento a los niños y niñas, impuntualidad de un tallerista, desempeño de un artista formador.	Se da respuesta a los peticionarios por escrito. Se realiza seguimiento a través de la matriz de seguimiento y control PQRS.
--	---	--

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.

No se han presentada eventos que hayan afectado el sistema de gestión.

5.1.3. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado?
 Si No NA

5.1.4. Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados? :
 Si No

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		
2ª de seguimiento del ciclo		
Auditorias especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)		

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

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

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

La auditoría interna se desarrolló los días 16, 17 y 18 de mayo del 2018 con la revisión del 100% de los procesos con 24 horas de auditoría. Se verifica la competencia del auditor con actualización en la NTC ISO 9001:2015 por parte de IRCA y Bureau veritas, acorde con el perfil establecido. Se realizan visitas adicionales a los puntos de operación con carácter de auditoría. En el informe se evidencian cinco no conformidades con planes de acción en curso. La auditoría se desarrolla con orientación de las directrices de ISO 19011.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La revisión por la dirección se realizó el 31 de mayo del 2018 con la revisión general del sistema de gestión de calidad. Incluye el general desarrollos del numeral 9.3, sin embargo se genera una no conformidad por no cumplir con el lleno de las entradas y salidas. La revisión por la dirección se desarrolla en términos de la mejora continua, sin embargo, para fortalecer el trabajo realizado es importante el establecimiento de intervalos planificados para la revisión de datos que conforme a los resultados generan información de entrada y el establecimiento de las mejoras descritas una vez se termine el análisis de cada variable.

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

6.1. ¿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 NA .

6.2. ¿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 NA .

6.3. ¿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 NA .

6.4. ¿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 .

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

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

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		
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión	x	
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión		
Se recomienda reducir el alcance del certificado		
Se recomienda reactivar el certificado		
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión	x	
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: Sandra Liliana Becerra Londoño	Fecha	AAAA 2018
		MM 06
		DD 30

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo	Descripción	Estado
Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	N.A
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	x

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
Alcance:			
Diseño de programas sociales y prestación de servicios de capacitación enfocados a la protección de la niñez, la familia y la comunidad en general en la ciudad de Bogotá y Cundinamarca.			
CRITERIOS DE AUDITORÍA ISO 9001:2015 + la documentación del Sistema de Gestión			
Tipo de auditoría :			
<input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> RENOVACION <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input checked="" type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN			
Aplica toma de muestra por multisitio:			
<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No			
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:			
<input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No			

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



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.

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).

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.

La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.

El idioma de la auditoría y su informe será el español.

Los objetivos de la auditoría son:

- 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.
-

Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.

Auditor Líder:	Sandra Liliana Becerra L (SLB)	Correo electrónico	sbecerra@icontec.net
Auditor:	No aplica	Auditor	No aplica
Experto técnico:	No aplica		

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)
	8:00h	08:30h	Reunión de apertura		
2018-06-18	08:30h	12:30h	Operación de programas sociales Programa Fundadores de vida Sede Usaquén 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.5, 8.6, 8.7	SLB	Mauren Álvarez Cubillos (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)
	12:30h	13:30h	Receso		Mauren Álvarez Cubillos (Coordinador de programa).
	13:30h	16:30h	Operación de programas sociales Programa Fundadores de vida Sede Engativá 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.5, 8.6, 8.7		
	16:30h	17:00h	Balance del auditor		
2018-06- 19	8:00h	10:30h	Dirección Estratégica 4.1, 4.2, 4.3,4.4, 5.1, 5.2,5.3, 9.3, 10	SLB	Teresa Vásquez Palacios (Director)
	10:30h	12:30h	Sistema integrado de gestión 6.1, 6.2, 6.3, 7.4,7.5, 9.1, 9.2, 9.3, 10 Cierre de no conformidades de la auditoria anterior.		Yeimy Reyes Bermúdez (Coordinador de programa y Líder de calidad)
	12:30h	13:30h	Receso		
	13:30h	15:00h	Operación de programas sociales Alfabetización Digital 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.5, 8.6, 8.7		Gustavo Fernández (Coordinador de programa)
	15:00h	16:30h	Diseño y desarrollo 7.1.6, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.3,		Mauren Álvarez Cubillos (Coordinador de programa).
	16:30h	17:00h	Balance diario		

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)
2018-06-20	08:00h	9:30h	Gestión de infraestructura Compras y logística Verificación de procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación 7.1.3, 7.1.4, 8.4	SLB	Jhulyana Moya Martín (Coordinadora administrativa y operativa) Luz Mery Mejía (Profesional administrativa y operativa)
	9:30h	11:00h	Gestión del talento humano 7.1.1, 7.1.2, 7.2, 7.3		Camila Lesmes (Profesional de Talento Humano)
	11:00h	11:30h	Preparación del informe de auditoría		Auditor líder y equipo auditor
	11:30h	12:00h	Reunión de cierre		Todas las personas entrevistadas en la auditoría
Observaciones:					
La metodología de la auditoría será mediante el uso del ciclo PHVA. Se hará el seguimiento a las acciones correctivas planteadas para las no conformidades pendientes y/o a los aspectos por mejorar establecidos en la auditoría anterior, por lo que se requieren las evidencias documentadas de las acciones realizadas para efectuar el cierre respectivo. Se verificarán los registros de las quejas y reclamaciones recibidas de los clientes. Durante toda la auditoría se verificarán control de la información documentada [7.5.3], política [5.2], acciones para abordar riesgos y oportunidades [6.1], objetivos [6.2], roles, responsabilidades y autoridades [5.3], competencia [7.2], seguimiento y medición de los procesos [9.1.1], acción correctiva [10.2] y mejora continua [10.3].					
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.					

Fecha de emisión del plan de auditoría:	05-06-2018
---	------------

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 2018-06-27 y recibieron observaciones por parte del auditor líder.
- Las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuestas por la organización, fueron aceptadas por el auditor líder el 2018-06-30.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 4
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC ISO 9001:2015	Requisito(s): 4.2
Descripción de la no conformidad: La organización no realiza seguimiento y revisión de la información sobre las partes interesadas identificadas y sus requisitos pertinentes.		
Evidencia: No se evidencia el seguimiento y revisión de la información relacionada con los requisitos de las partes interesadas identificadas.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Generar el seguimiento y revisión de la información sobre las nueve (9) partes interesadas definidas por la Fundación.	Documento Partes Interesadas	28 de junio de 2018
Descripción de la (s) causas (s) ✓ No se tenía claridad frente a establecer de manera explícita el seguimiento y revisión de la información para las partes interesadas. ✓ No definió criterios y/o metodologías para realizar seguimiento y revisión a la información de las partes interesadas y sus requisitos.		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha

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



Definir los criterios y metodología para realizar seguimiento y revisión de la información de las partes interesadas.	Documento Partes Interesadas	13 de julio de 2018
Actualizar el Manual de Calidad en el numeral 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las Partes Interesadas, incluyendo los criterios definidos por la organización para el seguimiento y revisión de la información de las partes interesadas.	Manual de Calidad	16 de julio de 2018
Seguimiento a la implementación de los cambios	Acta de reunión	Diciembre de 2018

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 2 de 4
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC ISO 9001:2015	Requisito(s): 9.3.2 C-1, 2 y e
Descripción de la no conformidad:		
La organización no contempla el lleno de las entradas de la revisión por la dirección.		
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.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Abordar las entradas faltantes de la revisión por la Dirección en la reunión de seguimiento a procesos.	Acta de reunión	13 de julio de 2018
Descripción de la (s) causas (s)		
Metodología 5 Porqués		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ No se tuvo claridad frente a las características específicas de cada entrada y su respectivo alcance. ✓ Las entradas se listan de manera general en el manual de calidad. 		

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



Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Revisión de la norma frente a las entradas de la revisión por la Dirección con el fin de aclarar el alcance de cada entrada.	Acta de reunión	9 de julio de 2018
Ajustar el informe de revisión por la Dirección incluyendo las entradas abordadas en la reunión.	Informe de revisión por la Dirección	16 de julio de 2018
Actualizar el Manual de Calidad en el numeral 9.3.1 Entradas de la Revisión por la Dirección, de acuerdo a la norma ISO 9001:2015 y los nuevos requisitos. Además, incluir algunas especificaciones frente a cada entrada.	Manual de Calidad	16 de julio de 2018
Seguimiento a la implementación de los cambios	Acta de reunión	3 de agosto

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 3 de 4
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC ISO 9001:2015	Requisito(s): 8.3.6 c, b y d
Descripción de la no conformidad: La organización no conserva información documentada respecto de los cambios del diseño y desarrollo.		
Evidencia: En el modelo del diseño de "Fortalecimiento integral a hogares comunitarios de ICBF 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.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Generar el registro del cambio solicitado al diseño de "Fortalecimiento Integral a Hogares Comunitarios de ICBF del 6 de marzo del 2018".	Acta de reunión	27 de junio
Descripción de la (s) causas (s) Metodología 5 Porqués <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se generaron los cambios del diseño sin dejar ningún registro con la descripción de los mismos. ✓ No se generó ningún documento donde se pudieran especificar los cambios de cada diseño. 		

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



Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Capacitación en el numeral 8.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios. ISO 9001:2015.	Lista de Asistencia	5 de julio
Actualización del Procedimiento de Diseño y Desarrollo	Procedimiento	6 de julio de 2018
Actualización del formato de solicitud de Diseño y Desarrollo	Formato	6 de julio de 2018
Actualización del formato de planificación del Diseño	Formato	6 de julio de 2018
Seguimiento a la implementación de la información documentada actualizada. (Procedimiento y Formatos)	Acta de reunión	Agosto 2018

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 4 de 4
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC ISO 9001:2015	Requisito(s): 8.4.1
Descripción de la no conformidad: 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. - No se evidencia el seguimiento del desempeño de los proveedores respecto de la prestación de los servicios de acuerdo con su criticidad.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Solicitar al coordinador de Fortalecimiento Suba, que defina el perfil para la prestadora de servicios en pedagogía acorde con la actividad para la cual se requirió.	Correo de solicitud y respuesta	26 de junio de 2018
Realizar el seguimiento al desempeño de los proveedores utilizando la información registrada en la matriz de control gestión de compras a partir del mes de junio.	Estadísticas de disponibilidad y oportunidad en el cumplimiento de los proveedores	Julio 2018

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.

Descripción de la (s) causas (s)		
<p>Metodología 5 Porqués</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ En el procedimiento de compras y logística no se especifica el requisito de establecer un perfil cuando se solicita la prestación de un servicio profesional por horas. ✓ El grupo de servicios profesionales no estaba incluido de manera específica en la matriz de proveedores críticos. ✓ No es frecuente el requerimiento de este grupo de proveedores. ✓ No está estructurada una herramienta para el control y seguimiento de los proveedores de acuerdo a su criticidad. ✓ A la fecha el número de proveedores se ha incrementado considerablemente razón por la cual es necesario definir criterios específicos de evaluación según grupo de proveedor 		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Ajustar el procedimiento de compras para incluir en las generalidades el requisito de definición de perfil cuando se soliciten proveedores de servicios profesionales por horas.	Procedimiento de compras y logística	31 de julio de 2018
Definir criterios y directrices para el seguimiento al desempeño de los proveedores de acuerdo a la criticidad utilizando la información registrada en matriz control de gestión de compras.	Procedimiento de compras y logística	31 de julio de 2018
Seguimiento a la implementación de los cambios.	Acta de reunión	3 de agosto de 2018

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>

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



RESULTADOS DE AUDITORIA:	
Número de no conformidades detectadas en esta auditoria: (0) Mayores (4) menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoria: (0) menores	
Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta : <u>2018-07-04</u>	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique <u>No aplica</u>	
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 <u>N.A</u> y el requisito al que fue reportada <u>N.A</u> . En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de certificación de sistemas de gestión.	
Nombre Representante de la dirección:	Firma:
Yeimy Reyes Bermúdez Líder de gestión de calidad	

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.