

<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>		
<b>1.1. ORGANIZACIÓN</b>		
FUNDACION NIÑO JESUS		
<b>1.2. SITIO WEB:</b> <a href="https://fundacionninojesus.org/">https://fundacionninojesus.org/</a>		
<b>1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:</b>		
Carrera 62 No. 67 A 80, Barrio J.J Vargas Bogotá D.C. Colombia.		
<b>Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)</b>	<b>Localización (ciudad - país)</b>	<b>Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance</b>
Sede Engativá: Calle 64 c No. 123 – 22	Bogotá, Colombia	Operación de programas sociales enfocados a la promoción, prevención y la atención Integral en la persona mayor, la familia
Carrera 32 Este # 41-95 Barrio la Isla	Soacha, Cundinamarca	
<b>1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:</b>		
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.		
<b>1.5. CÓDIGO IAF:</b> 38		
<b>1.6. CATEGORÍA DE ISO/TS 22003:</b> No aplica		
<b>1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN:</b> ISO 9001:2015+ la documentación del sistema de gestión		
<b>1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
Nombre:	Teresa Vásquez Palacios	
Cargo:	Directora	
Correo electrónico	calidad@fundacionninojesus.org	
<b>1.9. TIPO DE AUDITORÍA:</b>		
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> <u>Seguimiento</u> <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización		

*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



<input type="checkbox"/> Migración (aplica para ISO 45001)		
Aplica toma de muestra por multisito: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
<b>1.10. Tiempo de auditoría</b>		
	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)	NA	0.0
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2020/11/15	0.5
Auditoría remota	2020-11/30-/12/01-02	2.5
Auditoría en sitio	N.A	0.0
<b>1.11. EQUIPO AUDITOR</b>		
Auditor líder	Sandra Liliana Becerra Londoño	
Auditor	No asignado	
Experto Técnico	No aplica	
<b>1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN</b>		
Código asignado por ICONTEC	SC- CER418043	
Fecha de aprobación inicial	2015-09-25	
Fecha de próximo vencimiento:	2021-09-24	

## 2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

- 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*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



- 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  NA
- 3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en qué fechas: Se tomó una muestra de los programas en funcionamiento para desarrollar la auditoría remota ya que el personal presta el servicio en la modalidad de trabajo en casa y desde allí se operaron los programas sociales.: De los sitios permanentes solo el principal mantiene personal de manera esporádica.
- 3.9. ¿En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificados los requisitos no aplicables acordes con lo requerido por el respectivo referencial?  
Si  No  NA
- 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  NA

Nombre del Proyecto / Contrato:	JEC RURALIDAD
Numerales de la norma auditados en el proyecto:	8.2, 8.5, 8.6, 8.7
Número de Contrato:	2020-0407-SPC-8434-1
Entidad Contratante:	Compensar CCF
Localización:	Municipio de La Palma, Yacopí, Caparrapí y la Peña Cundinamarca
Participación individual, en consorcio, unión temporal u otro:	Convenio
Fecha de inicio del proyecto:	2020/02/18
Fecha de finalización del proyecto:	2021/01/01
Objeto del contrato y descripción del contrato	Prestar servicios profesionales pedagógicos para el desarrollo de la jornada escolar complementaria en las modalidades educación ambiental y educación artística y cultural, conforme con el enfoque y alcance establecido por compensar en las I.E

*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*

	focalizadas en los municipios de Caparrapi, Yacopi. La Palma y La Peña durante el año 2020	
Actividades del alcance auditadas.	Operación de programas sociales enfocados a la promoción, prevención y la atención Integral a la persona mayor, la familia y la comunidad.	
Evidencia de cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios, auditados en el proyecto (como, por ejemplo: licencia de construcción, licencias ambientales, visita INVIMA, credenciales del vigilante, entre otros).	NA	
Proyecto auditado de manera presencial o documental (marque con una X)	Remota	Documental
	x	
Nombre del Proyecto / Contrato:	CDI APENSAR	
Numerales de la norma auditados en el proyecto:	8.1,8.2,8.5,8.7	
Número de Contrato:	25-18-2020-196	
Entidad Contratante:	INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR -ICBF	
Localización:	Soacha Cundinamarca	
Participación individual, en consorcio, unión temporal u otro:	Contrato de aporte	
% de participación y nombre de cada empresa participante	ND	
Nombre de interventoría (supervisión) si aplica.	Regional Cundinamarca ICBF	
Fecha de inicio del proyecto:	2020/02/18	
Fecha de finalización del proyecto:	2020/12/31	
Objeto del contrato y descripción del contrato	Prestar los servicios de educación inicial en el marco de la atención integral en los centros de desarrollo infantil -cdi- de conformidad con el manual operativo de la modalidad institucional, el lineamiento técnico para la atención a la primera infancia 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.	Operación de programas sociales enfocados a la promoción, prevención y la atención Integral a la niñez.	
Evidencia de cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios, auditados en el proyecto (como, por ejemplo: licencia de construcción, licencias ambientales, visita INVIMA, credenciales del vigilante, entre otros).	NA	
Proyecto auditado de manera presencial o documental (marque con una X)	Remota	Documental
	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



Nombre del Proyecto / Contrato:	JES SOACHA	
Numerales de la norma auditados en el proyecto:	8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7	
Número de Contrato:	2020-0902-SPC-8947-1	
Entidad Contratante:	Compensar	
Localización:	Soacha Cundinamarca	
Participación individual, en consorcio, unión temporal u otro:	Contrato	
% de participación y nombre de cada empresa participante	ND	
Nombre de interventoría (supervisión) si aplica.	ND	
Fecha de inicio del proyecto:	2020/05/12	
Fecha de finalización del proyecto:	2020/12/31	
Objeto del contrato y descripción del contrato	Prestar servicios profesionales pedagógicos para el desarrollo de las jornadas escolares complementarias en la modalidad educación artística y cultural virtual o presencial, conforme al alcance establecido por compensar en las IED focalizadas en el municipio de Soacha y de conformidad con la presentación enviada por el contratista de fecha abril de 2020	
Actividades del alcance auditadas.	Operación de programas sociales enfocados a la promoción, prevención y la atención Integral a la niñez, la familia y la comunidad.	
Evidencia de cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios, auditados en el proyecto (como, por ejemplo: licencia de construcción, licencias ambientales, visita INVIMA, credenciales del vigilante, entre otros).	NA	
Proyecto auditado de manera presencial o documental (marque con una X)	Remota	Documental
	x	
Nombre del Proyecto / Contrato:	HA VILLETA	
Numerales de la norma auditados en el proyecto:	8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7	
Número de Contrato:	2020-1393-SPC-9521-1	
Entidad Contratante:	COMPENSAR	
Localización:	Villeta Cundinamarca	
Participación individual, en consorcio, unión temporal u otro:	ND	
% de participación y nombre de cada empresa participante	ND	
Nombre de interventoría (supervisión) si aplica.	Compensar	
Fecha de inicio del proyecto:	2020/05/12	
Fecha de finalización del proyecto:	2020/12/13	

*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*

Objeto del contrato y descripción del contrato	Prestar servicios profesionales en el fortalecimiento a hogares comunitarios ICBF del municipio de Villeta	
Actividades del alcance auditadas.	Operación de programas sociales enfocados a la promoción, prevención y la atención Integral a la niñez, la familia y la comunidad	
Evidencia de cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios, auditados en el proyecto (como, por ejemplo: licencia de construcción, licencias ambientales, visita INVIMA, credenciales del vigilante, entre otros).	NA	
Proyecto auditado de manera presencial o documental (marque con una X)	Remota	Documental
	x	

3.11. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?

Si  No

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), 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.

- Procedimiento de diseño. Programa MIA Modelo de atención infancia- adolescencia- MAIA y Modelo para la articulación de actores que aportan para la transformación de condiciones de vida de personas mayores rurales en municipios del departamento de Cundinamarca.

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

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?

Si  No

En caso afirmativo, cuáles:

*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*

Debido a la emergencia sanitaria los programas se operaron a través de los medios tecnológicos disponibles de acuerdo con el ajuste concertado con el aliado estratégico COMPENSAR. De igual forma a la fecha algunos programas se encuentran suspendidos.

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

Si  No

3.15. ¿Si la organización realiza actividades del alcance en turnos nocturnos que no pueden ser visitadas en el turno diurno, estas fueron auditadas en esta auditoría?

Si  No  NA

3.16. ¿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  NA

En caso afirmativo relacione los procesos de origen externo en la siguiente tabla: Si no aplica eliminar este párrafo y la tabla.

Proceso de origen externo:
El servicio de transporte de los colaboradores*
El servicio de suministro de alimentación* Para el CDI el servicio se cambió por paquetes alimentarios.
*Se encuentran suspendidos por la emergencia sanitaria

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

Si  No

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

Si  No

3.19. ¿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

3.20. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si  No  NA

*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*

3.21. 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	8.7.1 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.	Se evidencia control de la salida no conforme 2018-2020. Se realiza: -capacitación en el numeral 8.7 Control de las Salidas No Conformes a los líderes y coordinadores. 9 de julio del 2019. - Capacitación sobre el instructivo del diligenciamiento del formato Seguimiento y validación de la prestación del servicio OP-FT-16 V2. -Actualización del documento de Salidas No Conformes de carácter general y las específicas de cada proceso y programa. -Inclusión dentro de la reunión mensual de seguimiento a procesos el estado de pendientes en la matriz de gestión de compras. -Se evidencia matriz de seguimiento	Si
2	9.1.3 e) 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.	Capacitación en el numeral 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades. 9 de julio del 2019 Actualización del procedimiento de gestión del riesgo. 29 de julio del 2019. Se revisa en reunión de seguimiento a procesos de manera trimestral. Se realiza seguimiento mensual en la matriz de riesgos.	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*



## 4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Como resultado de la auditoría, el equipo auditor declara la conformidad y eficacia del sistema de gestión auditado basados en el muestreo realizado. A continuación, se hace relación de los hallazgos de auditoría.

### 4.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.

- ✓ La reorientación del análisis del contexto apoyados en los aportes del aliado estratégico de COMPENSAR lo que permitió fortalecer la alineación para la construcción del plan estratégico cruzado (estrategia combinada) y avanzar frente a los cambios propiciados por la emergencia sanitaria producida por la pandemia de COVID 19.
- ✓ El aprovechamiento de las oportunidades para generar líneas de negocio y re conceptualizar por ejemplo del programa de vivienda del aliado COMPENSAR y las orientaciones para el cliente interno favoreciendo la sostenibilidad y el emprendimiento.
- ✓ La adopción y sinergia del equipo de trabajo con el sistema de gestión de la calidad. Se observa la utilización del sistema como herramienta para la gestión de sus objetivos y desarrollo del ciclo PHVA. En la línea de tiempo hay avance de la cultura de la calidad.
- ✓ La orientación de los modelos y programas de intervención buscando responder a necesidades específicas de la población atendida favoreciendo el desarrollo de múltiples capacidades y espacios. Las propuestas demuestran valor agregado, despliegue de los valores institucionales y compromiso permanente con la misión social.
- ✓ CDI APENSAR. La adaptación al cambio y la atención de requerimientos del aliado y de las necesidades de las familias usuarias por ejemplo con la estrategia "Obrando con amor" para llegar a ellas a través de medios disponibles, el fortalecimiento del vínculo familia-CDI, nuevos espacios pedagógicos, además de generar experiencias significativas en los hogares.
- ✓ Jornada Escolar Complementaria Soacha .El acercamiento a las familias a través de los grupos docentes con el despliegue de estrategias didácticas y de impacto para el mantenimiento y sostenibilidad del programa.
- ✓ Jornada Escolar Complementaria Ruralidad. El despliegue de acciones para contactar y proveer a las familias aplicando los valores del compromiso, la resiliencia y la gestión del cambio para llegar a las familias y avanzar hacia la construcción de material pedagógico de alto nivel ajustado a la realidad y el contexto.

*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*

- ✓ Fortalecimiento a Hogares Comunitarios de ICBF. Los desarrollos obtenidos a partir del trabajo de proyecto de aula y los resultados de su aplicación en la virtualidad. Se observa trabajo por el involucramiento de las madres comunitarias y estímulo permanente a la creatividad en el equipo de trabajo, madres comunitarias y familias/niños y niñas participantes.
- ✓ El trabajo del líder del Sistema integrado de gestión por la adaptación y el reconocimiento del lenguaje social, programas y servicios.
- ✓ Gestión del talento humano. La articulación de la evaluación de desempeño, el plan de capacitación, los espacios de escucha activa y las temáticas para el fortalecimiento de la cultura organizacional ya que demuestran análisis por la eficacia y búsqueda de generación de impacto en el grupo laboral.
- ✓ Se observa aprovechamiento de los recursos tecnológicos disponibles, uso proactivo de las redes sociales, innovación y acompañamiento emocional permanente al grupo de colaboradores.
- ✓ La potenciación de la administración y uso de la herramienta /matriz control gestión de compras, para favorecer la fluidez de los procesos internos en época de confinamiento. Se resalta la revisión permanente del proceso para adaptar el servicio de los proveedores a las necesidades del sistema articulando el principio de gestión de las relaciones.

## 4.2 Oportunidades de mejora

### Dirección estratégica

- Seguimiento a partes interesadas. Considerar que se anclen los indicadores disponibles para el seguimiento y análisis de resultados de las partes interesadas. Es importante que se lleve el resultado a la revisión por la dirección.
- Revisión por la dirección. Considerar la reducción del ejercicio estratégico a intervalos más cortos por ejemplo semestrales, para favorecer el análisis de entradas que por su comportamiento y fluctuación en el período de tiempo merecen ser revisadas ya que generan toma de decisiones frente a los cambios. Es importante adoptar una metodología que permita la actualización permanente de acuerdo con los informes de gestión y puedan a través de hipervínculos acceder a documentos de interés y soporte.
- Salidas /decisiones de la revisión por la dirección. Es importante que estas oportunidades que se convierten en decisiones muestren una alineación con la estrategia combinada y el trabajo por el alcance de la misión y la visión; determinar si estas requieren planificación del cambio y asignación de recursos.
- Diseño y desarrollo. En el procedimiento de diseño, es importante discriminar roles y responsabilidades para las instancias de control del diseño y en la etapa de validación, establecer el análisis de contexto específico de acuerdo con la orientación y uso previsto del producto/modelo. De igual forma, orientar los impactos adversos a todos los actores y los ejes de análisis.
- CDI. Sería importante dentro del proceso evaluativo, realizar un comparativo de los aprendizajes y logros obtenidos en el 2020 como herramientas para la potenciación de posible continuidad del servicio y el aprovechamiento de los resultados de la gestión del cambio.

*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*

- Jornada escolar complementaria/procesos. Pese a que la medición de satisfacción es global es importante establecer y documentar acciones concretas para aumentar los puntajes y fortalecer los puntos de debilidad de los ítems que se pueden mejorar.
- Formulación de tablas. Revisar que en las mediciones de cobertura no se castiguen los indicadores con los puntajes en cero ya que podrían afectarse los resultados globales.
- Ruralidad. Establecer para las estrategias de cualificación docente y de acuerdo con el objetivo, la forma como se evalúa el cumplimiento y dónde se materializa. Podría pensarse en que articulado con el proceso de gestión del talento humano se homogenicen los planes de formación para los colaboradores de los programas y se establezca como valor agregado de la Fundación.
- Podrían asociar una salida no conforme en la detección de participantes inactivos por ausencia de conectividad en que su tratamiento vaya de acuerdo con las acciones desplegadas en la dinámica de territorio y acciones coordinadas en conjunto con instituciones educativas. Las estrategias identificadas para fidelización del cliente pueden ser documentadas.

### Todos los programas/procesos.

- Identificar nueva salida no conforme identificada a partir de la nueva realidad de no presencialidad, uso de medios tecnológicos y de comunicación disponibles, cumplimiento de protocolos de bioseguridad, ausencias de docentes o gestores, planes de contingencia; entre otros.
- Indicadores. Considerar la revisión y reformulación de los indicadores de cumplimiento que por su frecuencia en el alcance de las metas pueden analizarse a través de matrices, tablas, planes, libros Excel de seguimiento y monitoreo propios de los programas y avanzar en mediciones que de acuerdo con los objetivos y cambios puedan medir el impacto del ejercicio de la fundación y en los participantes. Es importante que a las mencionadas matrices o planes se les adicione marcadores y espacios de análisis para proponer mejora.
- Metas de los indicadores. De acuerdo con el análisis conjunto con la alta dirección, considerar la reformulación de metas de indicadores y objetivos que ya han sido alcanzados.
- Análisis de datos. Es importante que tanto los nuevos líderes como el equipo de base se fortalezca en el análisis de datos, afinando la detección de puntos de debilidad de los resultados de las mediciones, más allá de la interpretación numérica, la búsqueda de factores diferenciadores y la concordancia de los resultados entre las herramientas propias del sistema de gestión y los informes de gestión para la alta dirección.

### Fortalecimiento a hogares.

- Considerar que producto de los resultados que se van obteniendo en el desarrollo del programa, se vaya generando la mejora dispuesta a identificar nuevos retos y no hasta el final de lo planeado.
- Material de formación. Incluir en los requisitos para la contratación de asesores externos que se entregue un plan de la capacitación formal, los contenidos a desarrollar y las evaluaciones aplicadas. Esto favorece la creación de un completo repositorio.
- Cualificar los listados de asistencia a capacitación, incluyendo la temática y el objetivo planteado. Aplica para todos los programas.

*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*

## Sistema integrado de gestión.

- Actualizar el anexo versión 3 de las salidas no conformes y controlarlo a través del control de los cambios de la documentación. Es importante actualizar el procedimiento discriminando cada cuando será actualizado y cuál es la función de la tabla anexa.
- En los informes trimestrales, reforzar el análisis de riesgos que se presenta ya que alienado al análisis de la situación específica pueden cambiar la probabilidad o el impacto en la matriz general o modificar el análisis de contexto.
- PQRS. Revisar la redacción de las quejas y/o reclamaciones, especialmente en lo que respecta a la posible inconformidad o incumplimiento. Es importante, para definir el enfoque y alcance derivado.
- Gestión del riesgo. Para aumentar su desempeño y objetivizar la medición de la eficacia aprovechando el uso de elementos ya existentes, es importante:

Articular los indicadores y herramientas disponibles en el sistema de gestión.

Revisar la formulación de los riesgos y afinar la definición del riesgo a la probabilidad o incertidumbre frente a los objetivos estratégicos, de imagen, de rentabilidad, de sostenibilidad, de la población que se maneja, entre otros.

Concluir sobre la eficacia de manera trimestral, en concordancia con los informes de gestión

Documentarse acerca del riesgo inherente y riesgo residual. Es importante analizar "la actitud hacia el riesgo" de la matriz para determinar residualidad.

## Gestión del talento humano.

- Considerar la digitalización de la información y construcción de un repositorio que sustituya el uso del papel, habilite puntos compartidos para las áreas involucradas y permita fluidez en el manejo y conservación.
- Plan de capacitación. Para potenciar el manejo de la matriz de formación y favorecer una mirada PHVA frente a la competencia es importante:

Incluir el objetivo de la acción de formación.

- Identificar y registrar la forma de evaluación de la eficacia seleccionada frente al objetivo (por ejemplo); propuesta pedagógica, evaluación de compromiso, despliegue en los programas, evaluación de desempeño, prueba de conocimiento, establecer el período en el que se va a medir dependiendo de la forma aplicada y concluir sobre la eficacia. Esto, además favorece la trazabilidad y seguimiento.

Para mayor soporte en la evaluación de la eficacia, podrían verse modelos como el de Kirkpatrick o la utilización de herramientas gratuitas y disponibles en la red.

- Evaluación del desempeño. Reevaluar el indicador estableciendo su pertinencia y utilidad. Cualificar el cuadro consolidado de evaluación de desempeño, por ejemplo tipo semáforo para identificar colaboradores y/o aspectos a los que se les puede imprimir mejora o compromiso. Los indicadores para talento humano podrían enfocarse al impacto que su ejercicio genera en el capital humano.

*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*

Compras y logística

- Procedimiento de compras y logística, versión 8. Desde el procedimiento, fortalecer la identificación de criterios para el seguimiento del desempeño de manera que se puedan observar los criterios de acompañamiento de acuerdo con el producto o servicio. Podrían incluirse informes, atención de solicitudes, aplicación de listas de chequeo, cumplimiento de protocolos, acuerdos de las reuniones, entre otros
- Completar la herramienta de compras con los criterios que se formalicen para el seguimiento del desempeño de acuerdo con producto o servicio y actualizar los registros individuales del sistema de gestión. Sería interesante que se pudiera anexar a la herramienta un vínculo para la comunicación al proveedor a través del correo electrónico, por ejemplo.

**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 válidas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
8 quejas 2019 2 quejas 2020 0 reclamos	Inconformidad frente a: -Manejo de la agente educativa. -Actitudes personales, cambio de programación de actividades, pérdida de una billetera. Queja de un rector por el comportamiento de un tallerista. -Aceite solidificado -Tapabocas con banda en mal estado	-Se da respuesta a los participantes y personas involucradas.  -Se está desarrollando lo establecido en el procedimiento para el tratamiento de quejas, peticiones, sugerencias y felicitaciones.  -Se hace seguimiento y cierre desde el SIG

5.1.2. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente cómo fueron tratados: No fueron reportados

5.1.3. 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 cómo fueron atendidas. No se reportaron eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado

*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*

- 5.1.4. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?  
 Si  No
- 5.1.5. ¿Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?:  
 Si  No
- 5.1.6. ¿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.

Auditoría	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	1	9.2.1 (1 y 2)
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)		

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

**5.3 Análisis del proceso de auditoría interna**

La auditoría interna se realizó el 19 de noviembre del 2019 de acuerdo con el programa y plan de auditoría. En el mes de octubre se realizó la auditoría remota para 2020. Se verificaron los programas “Fundadores de vida, CDI Apensar y, conectarte” en el proceso de operación de programas CDI, documentación y la dirección estratégica. Se verifica la competencia de los auditores de acuerdo con el perfil establecido en el procedimiento numeral 6.1. En el informe se registran dos no conformidades relacionadas 8.3.6 y 8.4.2 a, con planes de acción ejecutados. Se genera una no conformidad por no revisar el 100% de los procesos y los requisitos propios para el SGC. El procedimiento está de acuerdo con las directrices de ISO 19011-

**5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección**

La revisión por la dirección para el 2019 se realiza con un análisis estratégico de las entradas y salidas previstas en el numeral 9.3. Se alimenta de los informes de gestión de los líderes de los procesos y responsables de programas y se presenta además a la Junta directiva. Es un ejercicio dinámico liderado por la dirección. La revisión por la dirección articula con la mejora continua.

*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*

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

- 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...)?  
Esta condición se debe verificar en todas las auditorías (otorgamiento, seguimiento y renovación)  
Si  No
- 6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación E-GM-001?  
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 AUDITORÍA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA 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

Si las acciones tomadas no fueron eficaces después de la realización de la verificación complementaria, se debe proceder de acuerdo con lo establecido en el Reglamento ES-R-SG-001.

*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*

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001				
			SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión				
<b>Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión</b>			x	
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión				
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				
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: <i>Sandra Liliana Becerra Londoño</i>		Fecha	2020	12 09

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 y el ES-I-SG-08-F-001, cuando aplique)	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
Anexo 4	Información específica por condición de emergencia	X
Anexo 5	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	N A

# ANEXOS

*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 1**

PLAN DE AUDITORÍA

EMPRESA:	FUNDACION NIÑO JESUS		
Dirección del sitio :	Sede Engativá: Calle 64 c No. 123 - 22. Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia		
Representante de la organización:	Teresa Vásquez Palacios		
Cargo:	Directora	Correo electrónico	calidad@fundacionninojesus.org
Alcance: 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.			
Criterios de Auditoría ISO 9001:2015 + la documentación del Sistema de Gestión			
Tipo de auditoría: <input type="checkbox"/> Inicial u otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> <b>Seguimiento</b> <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización			
Modalidad: <input type="checkbox"/> Auditoría en sitio <input type="checkbox"/> Auditoria parcialmente remota <input checked="" type="checkbox"/> <b>Auditoría totalmente remota</b>			
Aplica toma de muestra por multisitio: <input checked="" type="checkbox"/> Si <input 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 R-PS-007 REGLAMENTO PARA LA CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN.

Auditor Líder:	Sandra Liliana Becerra Londoño	Correo electrónico	sbecerranet@icontec.net
Auditor:	No asignado	Auditor	No asignado
Experto técnico:	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*

# 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 Medios Tecnológicos -MT	EQUIPO AUDITOR	NOMBRE, CARGO Y CORREO DE LAS PERSONAS QUE SERÁN AUDITADAS
DIA 1 2020-11- 30	7:45	8:00	Prueba de conectividad		Link: <a href="https://meet.google.com/syk-ouyi-bzr">meet.google.com/syk-ouyi-bzr</a>
	08:00	8:30	Reunión de apertura	SLB	Todos Link: <a href="https://meet.google.com/syk-ouyi-bzr">meet.google.com/syk-ouyi-bzr</a>
	8:30	10:00	Dirección estratégica 4.1, 4.2, 4.3, 5.1.2, 5.3, 6.2, 6.3 ,9.3	SLB	Teresa Vásquez Palacios (Directora) Link: <a href="https://meet.google.com/syk-ouyi-bzr">meet.google.com/syk-ouyi-bzr</a>
	10:00	12:00	Diseño y desarrollo 8.1, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7	SLB	Maryury Stella Torres Romero (Coordinadora de programa)  Ileana González Hernández (Coordinadora Talento Humano)  Link: <a href="https://meet.google.com/syk-ouyi-bzr">meet.google.com/syk-ouyi-bzr</a>
	12:00	13:30	Receso		
	13:30	15:30	Operación de programas sociales 8.1,8.2,8.5,8.6, 8.7, 9.1.2 Centro de Desarrollo Infantil	SLB	Vicky Mayerly Camargo Lugo (Coordinadora 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



					Link: <a href="https://meet.google.com/syk-ouyi-bzr">meet.google.com/syk-ouyi-bzr</a>
	15:30	16:30	Operación de programas sociales 8.1,8.2,8.5,8.7, 9.1.2 Jornada Escolar Complementaria Soacha	SLB	Sonia Beatriz Rodríguez Salcedo (Coordinadora de programa)  Link: <a href="https://meet.google.com/syk-ouyi-bzr">meet.google.com/syk-ouyi-bzr</a>
	16:30	17:30	Balance auditoría	SLB	Link: <a href="https://meet.google.com/syk-ouyi-bzr">meet.google.com/syk-ouyi-bzr</a>
DIA 2 2020-12-01	8:00	10:00	Operación de programas sociales 8.1,8.2,8.5,8.7, 9.1.2  Jornada Escolar Complementaria Ruralidad	SLB	Neyda Skarlenh Ayala Parrado (Coordinadora de programa)  Link: <a href="https://meet.google.com/cau-psed-uxz">meet.google.com/cau-psed-uxz</a>
	10:00	12:00	Operación de programas sociales 8.1,8.2,8.5,8.7,9.1.2  Fortalecimiento a Hogares Comunitarios de ICBF	SLB	Carlos Andrés Torres Mateus (Coordinador de programa)  Link: <a href="https://meet.google.com/cau-psed-uxz">meet.google.com/cau-psed-uxz</a>
	12:00	13:30	Receso		
	13:30	16:30	Sistema integrado de gestión  Verificación de evidencias para el cierre de no conformidades de la auditoría anterior (si aplica)  6.1, 6.3, 7.4, 8.2.1, 9, 10	SLB	Jorge Antonio Medina Barbosa (coordinador sistema integrado de gestión)  Link: <a href="https://meet.google.com/cau-psed-uxz">meet.google.com/cau-psed-uxz</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



			Verificación del uso del logo Verificación de proceso tercerizados.		
	16:30	17:30	Balance de auditoria	SLB	Link: <a href="https://meet.google.com/cau-psed-uxz">meet.google.com/cau-psed-uxz</a>
DIA 3 2020-12-02	8:00	9:30	Gestión del talento humano 7.1.1, 7.2	SLB	Ileana González Hernández (Coordinadora Talento Humano)  Link: <a href="https://meet.google.com/meb-cdji-kwc">meet.google.com/meb-cdji-kwc</a>
	9:30	10:30	Compras y logística 8.4	SLB	Jhulyana Giselle Moya Martín (Coordinadora Administrativo Y Operativo) Luz Mery Mejía Garzón (Profesional Administrativo Y Operativo)  Link: <a href="https://meet.google.com/meb-cdji-kwc">meet.google.com/meb-cdji-kwc</a>
	10:30	11:30	Preparación del informe de auditoria	SLB	
	11:30	12:00	Reunión de cierre	SLB	Todos Link: <a href="https://meet.google.com/meb-cdji-kwc">meet.google.com/meb-cdji-kwc</a>
Observaciones:					
La metodología de la auditoría será mediante el uso del ciclo PHVA. En la reunión de apertura se precisarán los horarios detalladamente. La duración de las entrevistas puede variar dependiendo del tema y hallazgos de la auditoría. Se verificará el cumplimiento del Reglamento de la Certificación ICONTEC de Sistemas de Gestión y en los Manuales de Imagen y Aplicación de los Certificados. Se verificará la integridad del original del Certificado ICONTEC de Sistema de Gestión entregado a la empresa. Se hará el seguimiento a las acciones correctivas planteadas para las 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



conformidades pendientes (según aplique) y 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 solicitará un listado de los documentos y registros del sistema de gestión para la auditoría. Se verificarán los registros de las quejas y reclamaciones recibidas de los clientes. Durante toda la auditoría podrá verificarse riesgos y oportunidades [6.1., 6.1.2], planificación del cambio [6.3] el control de la información documentada [7.5.3], seguimiento y medición de los procesos [9.1.1 y 9.1.3], acción correctiva [10.2] y mejora continua [10.3]. Se hará verificación de procesos de origen externo (out sourcing)

Es importante que los líderes de los procesos tengan disponible para ser presentada la información solicitada y se asegure la conectividad para el desarrollo de la auditoría.

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2020-11-13
---	------------

**ANEXO 2-** 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*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



## 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 2020-12-06 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 2020-12-09

<b>SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA</b>		<b>No.</b> 1 de 1
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor  <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 9001:2015	Requisito(s):  9.2.1 (1 y 2)
<b>Descripción de la no conformidad:</b>  La Fundación no asegura que las auditorías internas proporcionen información acerca de todos los procesos del sistema de gestión de calidad y sus requisitos aplicables.		
<b>Evidencia:</b>  En la Planificación (programas y planes) de las auditorías del 2019 y 2020, no se incluye la verificación del 100% de los procesos y sus requisitos a evaluar.  Auditoría 2019. Únicamente se evaluaron los procesos; operación de programas sociales para los programas de Fundadores de vida, conectarte y el proceso de dirección estratégica. Auditoría 2020. Únicamente se evaluaron los procesos: Dirección estratégica, operación de programas sociales para los programas de CDI, JEC Soacha, Fundadores de vida, Alfabetización digital, proceso del sistema integrado de gestión y compras.		
<b>Corrección</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
Realizar auditoría interna a los procesos de talento humano, infraestructura, y Diseño correspondiente a los ejercicios de auditoría 2020.	Plan de auditoría	Diciembre 2020

*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*

<p><b>Descripción de la (s) causas (s)</b>                  (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...).</p> <p>¿Por qué no se evaluaron el 100% de los procesos en la auditoría interna?                  Porque en el procedimiento de auditoría interna no se tenía establecido</p> <p>¿Por qué en el procedimiento de auditoría interna no había establecido que se auditaran el 100% de los procesos?                  Porque no era un factor que se había identificado como requisito para realización de auditoría interna</p> <p>¿Por qué no era un factor que se había identificado como requisito para auditoría interna?                  Porque no se había identificado como requisito de norma</p>		
<b>Acción correctiva</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
Revisión de la Norma 19011:2018	Acta revisión	Febrero 2021
Ajuste del programa de auditoria cubriendo el 100% y una muestra significativa de los programas.	Programa de auditoria	Febrero 2021
Actualización del procedimiento de auditorías interna SIG-PR-05 para establecer muestreo y establecer criterios para ver el 100% de los programas en el año.	Procedimiento actualizado	Febrero 2021
Implementación del procedimiento Realizar monitoreo a la implementación de auditorías internas al 100% de los procesos en la auditoría interna 2021.	Plan de auditoria 2021	Junio 2021
Seguimiento a la implementación del procedimiento actualizado	Plan e informe de auditoría	Junio 2021

Diligenciar tantos cuadros como sea necesario para cada no conformidad.

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](http://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



<b>RESULTADOS DE AUDITORIA:</b>	
Número de no conformidades por esquema ISO 9001:2015 detectadas en esta auditoría: ( 0 ) Mayores ( 1 ) menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: ( 0 ) menores ( / ) 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: <u>2020-12-09</u>	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique <b>NO APLICA</b>	
<b>ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:</b>	
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 y el requisito al que fue reportada ... En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Gerente de Certificación.	
Nombre del Representante de la Organización:	Firma:
<i>Teresa Vázquez Palacios</i> Directora	

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 4 - INFORMACIÓN ESPECÍFICA POR CONDICIÓN DE EMERGENCIA

Tipo de emergencia: Emergencia sanitaria por COVID 19

VERIFICACIÓN DE RIESGOS Y REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLOGICOS		SI	NO
1	¿Se cuenta con los requisitos mínimos de conexión y herramienta tecnológica para el desarrollo de la auditoría con el apoyo de medios tecnológicos?	X	
2	¿La calidad de la comunicación con el apoyo de medios tecnológicos permite una comunicación eficaz y continua?	X	
3	¿El uso de medios tecnológicos permite el mantenimiento de la confidencialidad y seguridad de la información? Nota: confirmar con la empresa si está de acuerdo en compartir información a través de la herramienta tecnológica.	X	
4	¿Se cuenta con los requisitos mínimos de información (acceso a la información de los procesos en medio digital o electrónico o escaneado en el momento que el auditor lo solicite durante el ejercicio en vivo)?	X	
5	¿Las actividades Core del negocio incluidas en el alcance de la certificación, pueden ser verificadas por medio remoto?	X	
6	¿La organización está en funcionamiento, es decir que las actividades CORE del negocio, a incluir en el alcance de la certificación se están desarrollando conforme los requisitos establecidos en la norma de referencia del sistema de gestión a auditar? Nota. En el caso que la respuesta sea NO, informar al Coordinador de programación y al Ejecutivo de Cuenta, que se debe reprogramar la auditoría etapa II.	X	
7	¿La auditoría con el apoyo de medios tecnológicos a las actividades Core del negocio incluidas en el alcance de la certificación puede afectar la calidad o seguridad del producto o servicio?		X
8	¿Si las actividades del Core del negocio son prestadas fuera de las instalaciones de la organización, ¿estas pueden ser verificadas por medios remotos?	X	
9	¿El personal de la organización cuenta con la disposición y competencia para el atender la auditoría con el apoyo de medios tecnológicos? Nota: se espera que la empresa confirme que las personas que van a recibir la auditoría están capacitadas en el uso de la herramienta.	X	
10	¿Se detectaron otros riesgos de alto impacto que no permiten el desarrollo de la auditoría? Por favor relacione los otros riesgos identificados: No se detectaron riesgos puesto que los programas en funcionamiento fueron adaptados con los aliados estratégicos para operarse de manera no presencial.		x
11	De encontrar situaciones que generen riesgos en relación con las preguntas 1 a 10, ¿consideran que éstos pueden ser mitigados o eliminados para la realización de la auditoría etapa 2 con la utilización de herramientas tecnológicas?	x	
12	De acuerdo con el análisis de riesgos realizado y teniendo en cuenta los objetivos de la auditoria se concluye que se puede realizar la auditoría (Marcar con una X en frente de la metodología seleccionada):		
	Totalmente remota		x
	Parcialmente remota		
	Totalmente en sitio		

*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



<b>CONFIRMACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES PARA REALIZAR AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS</b>		
1	Medio(s) tecnológico(s) empleado(s):	<input type="checkbox"/> TEAMS <input type="checkbox"/> OTRA   Cuál? Google meet
2	¿Cuáles actividades de la auditoria o procesos del SG fueron realizados en forma remota?	El 100% de las actividades y procesos planificados
3	¿El tamaño del muestreo fue suficiente y la organización estaba preparada para suministrar las evidencias solicitadas por este medio?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
4	¿Cuáles herramientas fueron empleadas para la verificación de los procesos de realización o prestación del servicio de manera remota?	Google meet
5	¿El tiempo fue suficiente para abarcar todo lo planificado?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
6	¿La conexión por medio de la herramienta tecnológica permitió dar inicio y desarrollar la auditoria de acuerdo con los tiempos previstos en el plan de auditoria?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO

### ANEXO 5

Declaración de aplicación (solo para ISO 28001) 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*