

DOC-MA-06 INFORME DE AUDITORÍA

Expediente: CA 124515 N° de Informe: 2 Fecha/s: 30/03/2016

Organización: ACULCO "Asociación sociocultural y de Cooperación al Desarrollo por Colombia e Iberoamérica"
 Dirección: C/ Albendiego, 24 local 4 y 5
 Contacto: Rosa Enid Gómez SECTOR/ES: 39 B
 Telefono: 915982314 Fax: email: aculco@aculco.org CIF: G80502933
 Tipo de Auditoria: Seguimiento 1 Norma de Referencia: UNE-EN-ISO9001:2008

Localizaciones auditadas:

Multisite: Sí No

Centros de trabajo

Localización

Asistentes

Ivan Santos Resp. Calidad y Gerente

Juan Carlos Duran Coordinador Area Social

Juan Manuel Fernandez Coordinador de Proyectos

Rosa Gómez Resp. Admin.

Equipo Auditor

Función

RODRIGUEZ BONILLA, SOLEDAD

AUDITOR JEFE

Confirmación del alcance y datos de la auditoria:

Alcance

Centro de trabajo

-Diseño, implantación y ejecución de proyectos sociales y de desarrollo.

C/ Albendiego, 24 local 4 y 5 MADRID

Confirmación del plan de auditoría:

El plan de auditoría se ha cumplido según lo estipulado

Sí

No

En caso de respuesta negativa explicar las razones y los cambios en el plan:

Confirmación del cumplimiento de los objetivos de la auditoría

Los objetivos se han alcanzado según lo estipulado:

Sí

No

En caso de respuesta negativa explicar las razones:

Objetivos de la auditoría

- Determinación de la conformidad del sistema de gestión de la organización, con los criterios de auditoría para las actividades especificadas en el alcance.
- la evaluación de la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cliente cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables;
- la evaluación de la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple continuamente sus objetivos especificados.
- Identificar las oportunidades de mejora en la organización (si procede).

Criterios de la auditoría

- Normas identificadas en el encabezado del Plan de Auditoría
- Documentación del sistema de gestión de la organización
- Reglamentos y normativa de aplicación

Introducción

- Presentación formal del equipo auditor.
- Presentación de ACCM.
- Revisión del alcance.
- Confirmación datos.
- Aclarar el papel del experto, observadores, supervisores (si procede).
- Ratificación Plan de Auditoría.
- Metodología de la auditoría.
- Independencia y confidencialidad.
- Carácter muestral.
- Apelaciones, quejas y reclamaciones.
- Condiciones bajo las cuales la auditoría puede darse por terminada prematuramente.

PLANIFICACIÓN CICLO DE AUDITORIAS

Puntos de Norma	Procesos Seguimiento 1	Procesos Seguimiento2	Procesos Renovación

RESUMEN DE LA AUDITORIA

Descripción de la integración de los sistemas

-

Cambios documentales o de organización significativos

-

Fiabilidad programa auditorias internas

-

Evolución y eficacia global del sistema evaluado (Obligatorio en renovaciones)

-

PROCESOS EVALUADOS UNE-EN-ISO9001:2008

REQUISITOS GENERALES

1.2, 4.1, 4.2 Documentación en programa de gestión Isoworks a disposición de todo el personal
 Lista de documentación interna y externa actualizada.

PROCESOS DE DIRECCIÓN

5.1, 5.2, Política de Calidad, en tablón de anuncios.
 5.3, 5.4, Organigrama
 5.5, 5.6, Félix Rosado Resp. Comunicación
 8.4 Manual de Voluntariado y Manual de Genero
 Planificado para 3º TT del año
 Objetivos/indicadores 2015
 Todos alcanzados
 indicadores por proyecto, verificado registro y seguimiento
 Objetivos 2016
 Lograr al menos 5 subvenciones
 Visto planificación
 Acta de R,S,D,
 Orden del día conforme a norma
 Se analizan todos los puntos del orden del día
 Elementos de entrada conforme, ej. Memoria de cada de los proyectos
 Se toman decisiones

PROCESOS RELACIONADOS CON LOS RECURSOS HUMANOS (Incluye relaciones con personal de subcontratas)

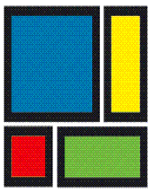
6.1, 6.2. Director/Responsable de Calidad Iván Santos
 Licenciado en biología
 Experto universitario en políticas migratorias
 Rosa Gómez Resp. Área Admin.
 Diplomada en empresariales
 Experiencia ok
 Resp. Área Comunicación.
 Félix Rosado
 Ldo. En CC de la comunicación
 Resp. Coordinación de Proyectos
 Juan Manuel Fernández
 Trabajador social

6.2.2.
 Curso de primero auxilios psicológicos Juan Carlos Duran
 Master de Elaboración, gestión y valoración de proyectos sociales
 Master en Cooperacion al desarrollo
 Todas plantilla curso de ingles
 Valoración en R.S.D
 Para 2016 finalización de cursos

PROCESOS RELACIONADOS CON LOS EQUIPOS E INSTALACIONES

6.1, 6.3,
 7.6, 6.4

PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y/O PRESTACIÓN DE SERVICIO (Cuando aplique visita a emplazamientos)



ACCM

Agencia para la Certificación
de la Calidad y el Medio Ambiente

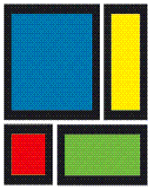
PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y/O PRESTACIÓN DE SERVICIO (Cuando aplique visita a emplazamientos)

7.1, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.2.4	<p>Ver 7.3</p> <p>Proyecto retorno voluntario asistido</p> <p>Billete de avión + ayuda económica</p> <p>Entrevistado J. Carlos Durán Coordinador de Servicios sociales</p> <p>Convocatoria de Ministerio de Sanidad</p> <p>Ejecución durante todo 2016</p> <p>Objetivo/presupuesto 36 retornados</p> <p>Solicitud a ministerio de 38 retornados</p> <p>Convocaría a 5 de marzo 2016</p> <p>Llegada de extrema vulnerabilidad (Sin hogar, menores, etc.)</p> <p>ACULCO Única organización con capacidad para tramitar repatriaciones</p> <p>Explicación telefónica sobre los beneficios y condiciones del retorno voluntario</p> <p>Requisitos, tarjeta de residencia o estar en situación irregular</p> <p>6 meses de estancia en España (si no cumple este requisito solicitud al ministerio de premo especial)</p> <p>Fuera de la CM solicitud de documentos</p> <p>Tramites de urgencia</p> <p>Beneficia Sonia/Mujer con tres hijas</p> <p>1º visita en instalaciones del centro el 17-02-2016</p> <p>Familia sin hogar</p> <p>Alojadas separadas con distintas familias</p> <p>Recibe asesoramiento y entrega de documentación para retorno</p> <p>Informe social y psicológico a toda la familia</p> <p>Acepta las condiciones</p> <p>Compromiso de no retorno en tres años</p> <p>Cesión de datos</p> <p>En la misma fecha se tramita ante policía el Ok de fronteras</p> <p>23-02-16, entran en situación de calle,</p> <p>Trámite de urgencia SAMUR social</p> <p>Estadía para los días 23 y 24, en espera de resolución de Ayto de Alcalá de Henares</p> <p>24-02-16 al 03-03-16 Servicios Sociales, emite resolución de habitación y alimentación básica</p> <p>Nueva llamada a Fronteras (Urgente)</p> <p>Retorno 3 de marzo 2016 a Argentina</p> <p>Planificado seguimiento telefónico al mes pendiente de realizar.</p> <p>Beneficiario Marlene (Colombiana) Con tarjeta de residencia</p> <p>Seguimiento retornados</p> <p>Acuerdo de colaboración con Organización de EE Iberoamericanos (Servicio de ventanillas únicas)</p> <p>@ Responsable en Colombia 16-11-15</p> <p>Comunicación de llegada el 18-11-2015 Destino Bogotá</p> <p>Se adjuntan documentos del expediente (ej. Informes social y psicológico)</p> <p>@ de 20-11-15 confirmación de recepción de documentación</p> <p>22-12-15 solicita compromiso de no retorno</p> <p>26-02-16 Llamada de ministerio Policía Solicitud de vuelta a España (error de la policía)</p> <p>Respuesta de 9 e marzo con los trámites realizados en Colombia para insercion</p>
---	---

PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1,
7.2.2, 7.2.3

PROCESOS DE DISEÑO Y DESARROLLO



ACCM

Agencia para la Certificación
de la Calidad y el Medio Ambiente

PROCESOS DE DISEÑO Y DESARROLLO

7.3	<p>Entrevistado Juan Manuel Fernández Técnico de proyectos Construyendo futuros Mandatos de Dirección (convocatoria Reg, General de Empleo) 7.2.2</p> <p>Búsqueda de empleo Destinado a población inmigrante con residencia legal no nacionalizado Necesidades de la sociedad, Desconocimiento de las herramientas de búsqueda de empleo Fases: 1 búsqueda activa de empleo (orientación laboral) Entrevista para valorar curriculum y ayuda para confeccionarlo y orientación laboral Indicador asociados: 85% de los beneficiarios consiguen una entrevista de trabajo o formación 65 personas atendidas en bolsa de empleo 150 primera atención 2 Formación: Formación de capacitación profesional (colaboración con ATA, Federación de Autonomos) + mejora de la empleabilidad Seguimiento del proyecto Formación capacitación y mejora empleabilidad (se prestan en las instalaciones de la organización, y cuando se requiere con personal voluntario) 19 usuarios, no se está cumpliendo el objetivo (Causa difusión del proyecto) Área de comunicación: Elabora octavillas y panfleto, anuncios en radios, redes sociales Impacto: Material físico Cantidad de panfletos/incremento de flujo Se pregunta al beneficiarios sobre el medio por el que nos ha conocido Indicador de coste neto por beneficiario que consulta Beneficiario Rosa C.C Solicita empleo "cuidadora", preferentemente a personas con ELA Solicitud de 25-01-2016 Revisión de C.V. Inscripción en bolsa de empleo Asesoramiento en portales de empleo especializados en cuidados Seguimientos telefónicos 21.01.16 Elaboracion de ficha 15-02-16 Cesión de datos 25.02.16 Ofertas de Alares (no le interesa) 21-03-16 Trabaja 2h por la maña y 2 por la tarde Llamar en Junio</p>
-----	--

PROCESOS DE COMPRAS

7.4.1, 7.4.2, 7.4.3	<p>Entrevistada Rosa Proveedor Makro factura 04712 de 16-02-2016 MRV Fact. A00032618 de 31-01-2016 La organización no realiza compras que afecten a producto</p>
------------------------	--

PROCESOS DE GESTIÓN Y MEJORA

PROCESOS DE GESTIÓN Y MEJORA

- 8.2.1,
8.2.3, 8.2.2
8.3, 8.5
- 8.2.1.
Por medio de encuestas por proyecto
100% de adultos, del proyectos de retorno 48 beneficiarios +24
60% proyecto Tetuán Solidario 245 beneficiarios
Analizado en R.S.D.
Indicador asociado alcanzado
Nota de mejora.-Sería conveniente que la organización realizara análisis de tendencias
- 8.2.2
21.03.2016 informe completo y claro
Evidencias suficientes
1 nc a comunicación (o se ha llevado a cabo en el plazo establecido proyecto retorno)
- 8.2.3
Nº de retornados
Tiempo de respuesta entre solicitud de retorno y fecha de viaje
Evaluación de satisfacción del retornado
Nº de proyectos aprobados/nº de proyectos presentado
3 Indicadores de carácter financiero
Nº de proyectos validados/nº proyectos revisados.

USO DE MARCA

N/A Certificado expuesto en escaparate

CIERRE DE INFORMES ANTERIORES

Seguimiento y cierre de no conformidades y observaciones de informes anteriores y/o comentarios fase I

¿procede? Sí No ¿documentación?

Auditoria informe nº	1	Estado (Cerradas / Abiertas)
1	Observación	ABIERTA
1	Observación	ABIERTA
1	Observación	ABIERTA

Aspectos destacables

Evidencias de mejora

Notas de mejora

Establecimiento de objetivos

NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

Número de observaciones apreciadas en la Auditoria	
Número de no conformidades apreciadas en la Auditoria	

No Conformidades detectadas en la auditoria:

Nº	Req. Incump	Descripción de la No-conformidad	Valoración del auditor/a jefe y fecha

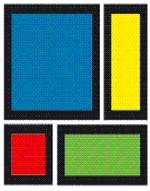
Observaciones:

Nº	Req.(si proc.)	Descripción de la Observación	Valoración del auditor/a jefe y fecha

RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR

A la vista del resultado de la auditoría, el equipo auditor considera que ACCM debería:

Mantener el sistema tras la presentación y evaluación positiva de un plan de Acciones Correctivas



ACCM

Agencia para la Certificación
de la Calidad y el Medio Ambiente

La organización dispone de treinta días naturales para evidenciar el adecuado tratamiento de las no conformidades y observaciones detectadas:

Disconformidades y alegaciones del cliente

El proceso de certificación continúa con las siguientes actividades

Actividad	Procede	Responsable
Auditoria fase II	<input type="checkbox"/>	ACCM
Realización de una auditoría extraordinaria	<input type="checkbox"/>	ACCM
Elaboración por parte de la Organización Auditada de un plan de acciones correctivas en el que se identifiquen las causas que las provocan y se propongan acciones que las subsanen o, en caso de que la organización no esté de conforme con alguna de las no-conformidades, alegaciones que las rebatan	<input checked="" type="checkbox"/>	Organización auditada
Revisión y aprobación, si procede, del plan de acciones correctivas / alegaciones presentado por la organización auditada	<input checked="" type="checkbox"/>	ACCM
Adopción de la decisión de certificación	<input checked="" type="checkbox"/>	ACCM
Emisión del certificado	<input checked="" type="checkbox"/>	ACCM

Fecha próxima auditoría: 28/02/2017

Enterado como representante de la empresa	Por ACCM RODRIGUEZ BONILLA, SOLEDAD
---	-------------------------------------

Con la presente firma certifico que la organización objeto del presente informe cumple con lo establecido en nuestro proceso de certificación y con la norma de referencia por lo que PUEDE EXPEDIRSE EL CERTIFICADO.

Fdo. El Certificador RODRIGUEZ BONILLA, SOLEDAD

Ha sido asesorado por: