

DOC-MA-06 INFORME DE AUDITORÍA

Expediente: CA 124515 N° de Informe: 5 Fecha/s: 05/06/2019

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

Teléfono: 915982314 Fax:

email: aculco@aculco.org

CIF: G80502933

Tipo de Auditoría: Seguimiento 1

Norma de Referencia: UNE-EN-ISO9001:2015

Localizaciones auditadas:

Multisite: Sí No

Centros de trabajo

Localización

Asistentes

Iciar Gallo, Consultora

Iván Santos Co-director

Rosa Gómez, Responsable de Calidad

Equipo Auditor

Función

RODRIGUEZ BONILLA, SOLEDAD

AUDITOR/A JEFE

Confirmación del alcance y datos de la auditoría:

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

<u>Puntos de Norma</u>	<u>Procesos Seguimiento 1</u>	<u>Procesos Seguimiento2</u>	<u>Procesos Renovación</u>

RESUMEN DE LA AUDITORIA

Descripción de la integración de los sistemas

No aplica

Cambios documentales o de organización significativos

Nuevo procedimiento de evaluación de riesgos y oportunidades, cumple requisito

Fiabilidad programa auditorias internas

Alta

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

No aplica

REQUISITOS GENERALES (Comprensión de la organización, contexto de la organización, necesidades y expectativas de las partes interesadas, Alcance, Sistema de Gestión y sus procesos, Información documentada, Creación y actualización, control de la información documentada)

4.1, 4.2, 4.3 , 4.4, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3	Procedimiento para abordar Riesgos y oportunidades Matriz Impacto y probabilidad Significativos Ataques cibernéticos Quiebra técnica Falta de liquidez Legislación local Fuga de cerebros Alta dependencia de subvenciones Escasa financiación privada Se abordan mediante objetivos e indicadores
--	---

PROCESOS DE DIRECCION (Liderazgo y compromiso, Política de Calidad y su comunicación, Roles, responsabilidades y autoridades de la organización, Acciones para abordar los riesgos y oportunidades, Objetivos, Planificación de los cambios)

5.1, 5.2, 5.3 , 6.1, 6.2, 6. 3	Política de Calidad publicada en web Organigrama sin cambios No hay modificaciones en requisitos Objetivos 2018 Todos alcanzados Objetivos 2019 Mejorar la satisfacción de usuari@s Metas parciales cuantificables Diseñar nuevos proyectos en el ámbito del voluntariado Aumentar el ratio del número de proyectos presentados Mantener/aumentar la financiación total para la ejecución de los proyectos
--------------------------------------	--

PERSONAS (Competencia, toma de conciencia, comunicación)

7.1, 7.1.2, 7 .1.6, 7.2, 7. 3, 7.4	7.1, 7.1.2, 7 .1.6, 7.2, 7. 3, 7.4	Sheila Toro Técnica Trabajadora Social experta en cooperación Ana Martínez Psicóloga Ana López Trabajadora Social Juan Carlos Duran Psicólogo Vº fichas de Personal coherentes con requisito del puesto Plan de formación, evaluado en R.S.D.
--	---	---

PROCESOS RELACIONADOS CON LOS EQUIPOS E INSTALACIONES, SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Recursos, infraestructuras, ambiente para la operación de los procesos, recursos de seguimiento y medición)

7.1, 7.1.3, 7 .1.4, 7.1.5, 7.1.6	Según planificación trienal
--	-----------------------------

PROCESOS DE PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL Planificación ,
Requisitos del producto/servicio, Comunicación con el cliente, Determinación de los
requisitos

8.1, 8.2 Ver vertical

PROCESOS DE DISEÑO Y DESARROLLO

8.3 Ver 8.5

**PROCESOS DE CONTROL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS
EXTERNAMENTE**

8.4
Lista de proveedores/suncontratistas homologados
Subcontratas evaluadas en la fase de validación del diseño
Homologados históricos
Proveedor Lyreco
Pedido telefónico 12-02-19
Albarán 1125003774 de 13-02-19
Pedido de 04-02-19
Albarán 1124787226 de 05-02-19
Proveedor MRW
Vº entregas de 26-03-19, 01-03-19 y 02-04-19

**PROCESOS RELACIONADOS CON LA PRODUCCION Y PRESTACIÓN DEL
SERVICIO** Control de la producción y de a provisión del servicio, Identificación y
trazabilidad, Propiedad del cliente o proveedores externos, Preservación,
Actividades posteriores a la entrega, Control de Cambios, Control de salidas no
conformes)

**PROCESOS RELACIONADOS CON LA PRODUCCION Y PRESTACION DEL
SERVICIO Control de la producción y de a provisión del servicio, Identificación y
trazabilidad, Propiedad del cliente o proveedores externos, Preservación,
Actividades posteriores a la entrega, Control de Cambios, Control de salidas no
conformes)**

<p>8.5, 8.5.1, 8 .5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.6, 8.7</p>	<p>Vertical Entrevistada Sheila Toro Técnica Proyecto Stop discriminación -2 Adjudicación 31-12-2017 Objetivo: Sensibilización y fomento de convivencia entre la población autóctona e inmigrante de la población de Madrid Fomentar la igualdad de trato y no discriminación de la población inmigrante a través de nuevas tecnologías de la información y comunicación Basado en redes sociales, Facebook Twister e Instagram Beneficiarios directos, interactúan con las redes sociales Beneficios indirectos a través de cartelería Diseño: Elaborado por Magali Vizcaya final Planificación del proyecto para la solicitud de la subvención Fases: Actividades Diseño de un programa de sensibilización Magali y Luis Roldan, finalizado 31-01-18 Diseño impresión y distribución afiches/Cartel Félix Rosado (Sub.) 18-12-18 Madrid y 13 municipios de la Comunidad de Madrid Vº Listado de distribución de afiches (128 eventos) Diseño e impresión de octavillas Félix Rosado 18-12-18 Diseño y publicación de notas de prensa Félix Rosado 10-12-18 Panificado 2 notas de prensa, de consiguieron en 4 en prensa escrito y 17 notas de prensa en web de Aculco Publicar cada quince días uno de los temas contenidos en el programa de sensibilización 1º publicación 12-02-18, ultima 18-12-18 Facebook Twister e Instagram Total 21 publicaciones por cada uno de los 20 temas. Para un total de 420 publicaciones Interacción y generación de actividad en redes sociales Ejemplo: Día del niño, dibujo de máscaras contra la discriminación de 17-06-18 (de 12-02-18 a 12-12-18) Estimadas 1500 interacciones, se alcanza 3.231 Incremente 115,4% Memoria Técnica Formato Comunidad de Madrid Previsto directo 1000, alcanzadas 1500 interacciones Indicador creación de un programa en plazo Previstos 100 afiches, se colocaron 103 Octavillas previsto 1.000 octavillas, distribuidas 1.150 Pasa de 2109 amistades en Facebook a 3257 Subcontratación Luis Roldan Publicidad (diseño de campaña) Contrato de 19-02-18 Diseño gráfico Jose Mauricio Ramírez Aguirre de 01-08-18 Félix Rosado Publicidad prensa contrato de 30-08-18 Verificación y validación Iván Santos, Alvaro Zuleta Fuentes de verificación Programa de sensibilización, impresos, afiches, listado de lugares de distribución,</p>
--	---

PROCESOS RELACIONADOS CON LA PRODUCCION Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO Control de la producción y de a provisión del servicio, Identificación y trazabilidad, Propiedad del cliente o proveedores externos, Preservación, Actividades posteriores a la entrega, Control de Cambios, Control de salidas no conformes)

fotografías de la difusión y registro de actividad en redes sociales

PROCESOS DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO (Seguimiento, medición y evaluación, satisfacción del cliente, análisis y evaluación, auditoría interna, Revisión por la Dirección,) PROCESOS DE MEJORA No conformidad y Acción correctivas, Mejora continua

9.1, 9.2, 9.3, 10 Indicadores claveNcha de hoy se han modificado
 Acta de R.S.D:
 Orden del día conforme a norma
 El análisis es escaso para la toma de decisiones
 Solo se ha detectado la no conformidad de auditoria interna

USO DE MARCA

N/A En papelería corporativa

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	4	Estado (Cerradas / Abiertas)
----------------------	---	------------------------------

Aspectos destacables

Evidencias de mejora

Planificación de los objetivos

Evaluación de riesgos y oportunidades

Notas de mejora

NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

Número de observaciones apreciadas en la Auditoria	1
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
7525	9.2, 9.3	Los elementos de salida de R.S.D. no están correctamente justificados Hallazgo.- El análisis de los puntos del orden del día es escaso	

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

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

Disconformidades y alegaciones del cliente

Se decide auditar diseño para trazar proyecto

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 type="checkbox"/>	ACCM
Emisión del certificado	<input type="checkbox"/>	ACCM

Fecha próxima auditoría: 05/05/2020

ACCM