

## DOC-MA-06 INFORME DE AUDITORÍA

Expediente: CA 124515 N° de Informe: 7 Fecha/s: 11/03/2021

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: Renovación Norma de Referencia: UNE-EN-ISO9001:2015

Localizaciones auditadas:

Multisite: Sí  No

### Centros de trabajo

### Localización

### Asistentes

Iciar Gallo, Consultora externa

Iván Santos, Coordinador

Rosa Gómez, Responsable de Calidad

### Equipo Auditor

### Función

RODRIGUEZ BONILLA, SOLEDAD

AUDITOR/A 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

<u>Puntos de Norma</u>	<u>Procesos Seguimiento 1</u>	<u>Procesos Seguimiento2</u>	<u>Procesos Renovación</u>	
4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3	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 )	SÍ	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 )	SÍ
5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3	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)	SÍ	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)	SÍ
9.1, 9.2, 9.3, 10	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	SÍ	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	SÍ

7.1, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5, 7.1.6	PROCESOS RELACIONADOS CON LOS EQUIPOS E INSTALACIONES, SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Recursos, infraestructuras, ambiente para la operación de los procesos, recursos de seguimiento y medición)	Sí	PROCESOS RELACIONADOS CON LOS EQUIPOS E INSTALACIONES, SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Recursos, infraestructuras, ambiente para la operación de los procesos, recursos de seguimiento y medición)	No	PROCESOS RELACIONADOS CON LOS EQUIPOS E INSTALACIONES, SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Recursos, infraestructuras, ambiente para la operación de los procesos, recursos de seguimiento y medición)	Sí
8.1, 8.2	PROCESOS DE PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL Planificación , Requisitos del producto/servicio, Comunicación con el cliente, Determinación de los requisitos	Sí	PROCESOS DE PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL Planificación , Requisitos del producto/servicio, Comunicación con el cliente, Determinación de los requisitos	Sí	PROCESOS DE PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL Planificación , Requisitos del producto/servicio, Comunicación con el cliente, Determinación de los requisitos	Sí
8.5, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.6, 8.7	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)	Sí	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)	Sí	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)	Sí
8.3	PROCESOS DE DISEÑO Y DESARROLLO	Sí	PROCESOS DE DISEÑO Y DESARROLLO	Sí	PROCESOS DE DISEÑO Y DESARROLLO	Sí
8.4	PROCESOS DE CONTROL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	No	PROCESOS DE CONTROL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	Sí	PROCESOS DE CONTROL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	Sí
N/A	USO DE MARCA	Sí	USO DE MARCA	Sí	USO DE MARCA	Sí

Calidad: 7.1, 7.1.2, 7.1.6, 7.2, 7.3, 7.4: Medioambiente: 7.1, 7.1.2, 7.1.6, 7.2, 7.3, 7.4	PERSONAS (Competencia, toma de conciencia, comunicación)	No	PERSONAS (Competencia, toma de conciencia, comunicación)	Sí	PERSONAS (Competencia, toma de conciencia, comunicación)	Sí
--	--	----	--	----	---	----

## RESUMEN DE LA AUDITORIA

### Descripción de la integración de los sistemas

No aplica

### Cambios documentales o de organización significativos

Cambios asociados a la crisis sanitaria, no relevantes

### Fiabilidad programa auditorias internas

Alta

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

la organización evoluciona satisfactoriamente. El sistema es muy maduro y todo el personal conoce la importancia de su puesto para el mantenimiento del sistema. Hay un seguimiento adecuado de sus procesos. Los objetivos son coherentes con la actividad, la política y son conocidos por el conjunto del personal. Se han identificado las necesidades y expectativas de las partes interesadas y hay una adecuada gestión de los riesgos y oportunidades. la organización analiza las necesidades formativas y para ello establece planes de formación para cubrir la carencias detectadas. hay un alto compromiso por parte de la dirección. la organización analiza los resultados en la Revisión por la Dirección y toma decisiones

**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,	Control de la información documentada vista a lo largo de la auditoria
4.3, 4.4,	Ampliación por procesos asociados a la pandemia
7.5.1, 7.5.2,	Adaptación a proceso de teletrabajo, no relevante
7.5.3	Contexto, partes interesadas y Expectativas ver en grupo 5

**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,	Hay un claro compromiso de la dirección
5.3, 6.1,	No hay cambios estructurales en la organización, organigrama se mantiene
6.2, 6.3	Política de calidad modificada y aprobada el 11.01.2021, cumple requisitos Contexto de Organización, Matriz General D.A.F.O. Aculco Y Registro de Necesidades y Expectativas de Partes Interesadas 2020 Se ha tenido en cuenta la Covid-19 Ej. Oportunidades en contexto externo Creación de bolsa de empleo para atención telemática Amenazas.- Cambios legislativos por la situación mundial de la pandemia
	Objetivos 2020
	Facilitar el retorno voluntario a las personas inmigrantes latinoamericanas en situación administrativa regular o irregular que se encuentren en condiciones de vulnerabilidad Alcanzado 155 retornados Realizar los trámites necesarios para asegurar el retorno efectivo de los beneficiarios/as a sus países de origen Alcanzado Garantizar acciones de apoyo socio-laborales que favorezcan la reintegración en el país de origen Alcanzado Facilitar el retorno voluntario productivo a las personas migrantes colombianas en situación administrativa regular o irregular que se encuentren en condiciones de vulnerabilidad Cumplimiento de los objetivos del programa. 17 retornados Realizar los trámites necesarios para asegurar el retorno efectivo de los beneficiarios/as a sus países de origen Alcanzado Garantizar acciones de apoyo socio-laborales que favorezcan la reintegración en el país de origen Alcanzado
	Objetivos 2021
	Estandarizar los procesos de codificación y archivo de la información de los trabajadores de Aculco plazo 30-04-21 Alcanzado Revisión de los formatos de capacitación y actualización de los trabajadores de Aculco Plazo 31.21.2021 Establecer acuerdos de contrapartes para proyectos de cooperación internacional Firmar y establecer 2 acuerdos con organizaciones públicas o privadas. Ampliar equipo de comunicación para generar más contenido social de la organización.

**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)**

Aumento el alcance de las publicaciones en un 100% con un indicador de número de personas que visitan la página y ven nuestras publicaciones.  
 Verificado seguimiento y planificación  
 Acciones para abordar riesgos y oportunidades por medio de objetivos e indicadores

**PERSONAS (Competencia, toma de conciencia, comunicación)**

7.1, 7.1.2, 7.1, 7.1.2, Visto C.V.  
 7.1.6, 7.2, 7.1.6, 7.2, Mamadou Tanou Balde  
 7.3, 7.4 7.3, 7.4 Graduado de Trabajo Social Universidad Complutense de Madrid  
 Franchesca Nazareth Escalante Medina Administracion  
 Marta Beltrán Martínez  
 Trabajadora Social  
 N° de Colegiada 25-10711  
 May Luz Lopez Morales Licenciada en Psicología Homologacion Universidad Complutense en 2008  
 Plan de formacion ver objetivo

**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, Revisión extintores  
 7.1.4, 7.1.5, Vº registros mensuales de dis extintores año 2020, firmados por Rosa Gómez en  
 7.1.6 señal de verificación  
 Instalaciones de Climatización FV  
 revisión y reparación de 09.12.20  
 Durante 2020 se han adquirido equipos para la digitalización y software

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

8.1, 8.2 Vº en proyectos en 8.5

**PROCESOS DE DISEÑO Y DESARROLLO**

8.3 No se ha realizado diseño durante el periodo

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

8.4 Proveedor Lyreco Homologado A  
 Pedido nº 132173579 de 10.12.20  
 albarán 1138795037 de 10.12.20  
 Proveedor Moviestar  
 Pedido 29751349  
 Albarán 192620392 de 02.11.20  
 Prov- MRW Homologado A  
 Albarán 02638G494934 de 07.05.20  
 Prov. Palgon Tour Hom. Tipo B  
 Fra. R/26/4318/5111/0 de 04.02.21  
 Vuelos Avianca de L.M.  
 Fac. R26/4318/5095/0 de 30.12.20  
 Vuelo de V.R  
 Lista de verificación para evaluación proveedores

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

Homologación por puntos  
 Ejemplo tiempo de entrega de 0 a 10

**PROCESOS RELACIONADOS CON LA PRODUCCIÓN 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)**

8.5, 8.5.1, PROYECTO HOGARES 8  
 8.5.2, 8.5.3, Retornada V Y R B  
 8.5.4, 8.5.5, Solicitud lista de espera  
 8.6, 8.7, Nacionalidad peruana  
 Llega a España en 2018  
 Asilo político en 2019 , entre de Tarjeta Roja 10.06.20  
 No tiene posibilidad de trabajar y madre de una niña en estado grave por Covid en Perú  
 Trabaja esporádicamente en ayuda domestico cobre en b  
 Solicitud de ayuda a Cáritas, solo tiene opción a alimentos  
 Las dos hijas a cargo de una vecina de plena confianza  
 La solicitante viene de familia disfuncional  
 Inicio proceso 27.11.20  
 Informe social 25.11.20 Firmado por Marta Beltran Martinez T. social  
 Informe psicológico 27.11.20 Mari Luz López  
 Solicitud a policía 27.11.20 tramite de urgencia. Por fallecimiento de la hija  
 Aprobado el 30.11.20  
 Compromiso de no retorno firmado el 03.12.20  
 Agencia de viajes Palgón Tour billete reserva el 30.12.20  
 Vuelo 03.12.20  
 Modelo de autorización para la cesión tratamiento y comunicación de datos personal firmado 03.12.20  
 Cuestionario evaluación de beneficiario todos los ítems valorados  
 Modelo Orientación laboral y estrategia para la búsqueda activa de empleo post-retorno firmado 03.12.20  
 Firma del recibí de ayuda económica 400€ sin cuenta en dinero de bolsillo  
 Certificado de haber volado de 30.12.20 emitido por agencia de viajes y fotocopia de billete  
 Seguimiento . No se logra contactar con ella  
 Proyecto CRECER 4  
 Retorno productivo  
 Repatriado L.L.M.O  
 Nacionalidad Colombiana  
 En Colombia 1 hija a cargo de abuela  
 Madre soltera  
 En España trabaja de interna durante 1 año  
 Salario 600E sin día de descanso  
 En caso de necesidad de ausencia, a su cargo la búsqueda y el pago de la jornada  
 Solicitud el 23.07.20 (retraso debido a la crisis sanitaria)  
 Solicitud de retorno 26.11.20  
 Solicitud Policía 26.11.20, recibido el 21.01.21  
 Informe Social  
 Informe psicológico Mari Luz López  
 Formación iniciativa empresarial asiste del 03.11.20 a 02.02.21 (Negocio frutas y verduras )  
 Certificado nº 1/2021 de 11.02.21  
 Plan de empresa, Jaquiline Coquiers Maestre  
 Importe de 3.992.58

**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)**

Memoria de inversión, desglose de gastos  
Previsión de ingresos 6000 euros. Incremento de un 10% aproximado por trimestres  
Vuelo 12.02.21  
Modelo de autorización para la cesión tratamiento y comunicación de datos personal firmado 11.02.21  
Cuestionario evaluación de beneficiario todos los ítems valorados  
Modelo Orientación laboral y estrategia para la búsqueda activa de empleo post-retorno firmado 11.02.21  
Compromiso de no retorno 11.02.21  
Modelo de recibí de guía de recursos sociales en país de origen (Ficha País)  
Ayuda de 450 E firmado el 11.02.21  
Factura villera Agencia Pal  
Pago de taxi de aeropuerto a la oficina, expatriada en Gran Canaria  
PCR obligatorio por el Gobierno Colombiano  
Transferencia a Aculco Colombia de Plan de ayuda de empresa 17.02.21  
Certificado de la agencia de haber realizado el vuelo  
Seguimiento en Colombia  
Tramites: ejemplo  
Contacto con Cámara de Comercio  
Acompañamiento alquiler y habilitación local  
Seguimiento entre los 3 y los seis meses se realiza con Aculco Colombia

**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**

Satisfacción del cliente por medio de indicadores

Matriz de Indicadores Clave de desempeño 2020  
Satisfacción del usuario/a Dpto. Proyectos  
Valor objetivo por encima de 3, Límite de tolerancia menor de 3  
Valor alcanzado 4.89 proyecto hogares VII  
Proyecto crecer 3 productivo 4.4  
Satisfacción de entidades subvencionadoras Dpto. proyectos  
Diseño y/o formulación de proyectos:  
Número de proyectos denegados/ presentados  
Financiación de los proyectos –otros ingresos de explotación A3 ECO que,  
programa de contabilidad  
Se mantiene matriz para 2021

Informe auditoría interna de 02.01.2021  
Auditora interna Iciar Gallo, formada e independiente  
Hay evidencias de todo el sistema  
Conclusiones  
2 recomendaciones de mejora  
1 NC  
5 buenas prácticas

Acta de Revisión del Sistema  
Orden del día básico de Norma  
Se analizan todos los puntos

**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**

Elementos de entrada ok  
 Se toman decisiones

Informe de NC de 02.01.2021  
 Fallo en el procedimiento de la sistematización de los Currículums del personal voluntario en Aculco. Los documentos y las hojas de vida han sido archivados en diferentes carpetas de la plataforma y dificulta su búsqueda.  
 Accion correctiva - Creación de carpeta única para archivar documentación y currículums del personal de Aculco, incluidas las personas voluntarias.  
 Cerrada el 02.02.2021 eficaz

**USO DE MARCA**

N/A En web correcto

**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	6	Estado (Cerradas / Abiertas)

**Aspectos destacables**

Trazabilidad de los expedientes

**Evidencias de mejora**

**Notas de mejora**

5.2 Seria conveniente que la politica de calidad estuviera a disposicion de las partes interesadas en la web

Es aconsejable que la organizacion haga un análisis comparativo de la satisfaccion del usuari@

Se deberia hacer un mayor esfuerzo para evaluar las necesidades de foramcion

**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:

**Renovar el certificado**

**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 type="checkbox"/>	Organización auditada
Revisión y aprobación, si procede, del plan de acciones correctivas / alegaciones presentado por la organización auditada	<input 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:** 11/02/2022

ACCM