

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>		
<b>ORGANIZACIÓN</b>		
<b>FUNDACION DE CAPACITACION PARA EL BUEN TRABAJO</b>		
SITIO WEB: no tiene		
LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: Avenida Ejército 390, Comuna de Santiago, Ciudad de Santiago, Región Metropolitana, Chile		
<b>ALCANCE DE LA CERTIFICACION:</b>		
Diseño, Planificación y Ejecución de Servicios de Capacitación, en modalidad presencial, en las áreas de Artes, Artesanía y Gráfica; Computación e Informática; Administración y Servicios a las personas, dirigidos a Instituciones del Estado.		
No aplica traducción al inglés		
CÓDIGO IAF: 37		
CATEGORIA DE ISO/TS 22003: no aplica		
<b>REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION:</b> NCh 2728:2015, DA-D45v2		
<b>GERENTE O DIRECTOR DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
Nombre:	Inés Márquez	
Cargo:	Rpte. de la Dirección	
Correo electrónico	<a href="mailto:imarquez@trabajoparaunhermano.com">imarquez@trabajoparaunhermano.com</a> - <a href="mailto:tmelo@trabajoparaunhermano.com">tmelo@trabajoparaunhermano.com</a>	
TIPO DE AUDITORIA:		
<div style="text-align: right;"> <input checked="" type="checkbox"/> <b>Inicial o de Otorgamiento</b>  <input type="checkbox"/> <b>Seguimiento</b>  <input type="checkbox"/> <b>Renovación</b>  <input type="checkbox"/> <b>Ampliación</b>  <input type="checkbox"/> <b>Reducción</b>  <input type="checkbox"/> <b>Reactivación</b>  <input type="checkbox"/> <b>Extraordinaria</b>  <input type="checkbox"/> <b>Actualización</b> </div>		
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
	<b>FECHA</b>	<b>Días de auditoría)</b>
Preparación de la auditoría y elaboración del plan	2017-05-17	0,5
Auditoría en sitio	2017-05-19	1,0
<b>EQUIPO AUDITOR</b>		
Auditor líder	Graciela Rodríguez Gatica	
Auditor	N.A.	
Experto Técnico	N.A.	
<b>DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN</b>		
Código asignado por ICONTEC	No aplica por tratarse de un otorgamiento	
Fecha de aprobación inicial	No aplica por tratarse de un otorgamiento	
Fecha de próximo vencimiento:	No aplica por tratarse de un otorgamiento	

**2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA**

- 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 en el 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

**3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

- 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 y documentos de origen externo aplicables.
- El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
- 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.
- 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.
- El equipo auditor manejó la información documentada 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.
- Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.
- ¿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 x
- Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en que fechas: No aplica
- En el caso de Sistema de Gestión de la Calidad están justificadas las exclusiones acorde con lo requerido en el numeral 1.2 de la norma ISO 9001:2008, o la no aplicabilidad de algún requisito acorde con lo requerido en el numeral 4.3 de la norma ISO 9001:2015 o en el numeral 1 de las ISO/TS 22002 en sus diferentes partes?  
Si  No  NA x
- ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio (Por ejemplo instalaciones de cliente, proyectos (de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización)?  
Si  No x NA

**3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

- ¿En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo del producto o servicio (Por ejemplo el numeral 8.3 de la norma ISO 9001:2015 ó 7.3 de la norma ISO 9001:2008), este se incluye en el alcance del certificado?:  
Si x No  NA

Si aplica y fue verificado en esta auditoría, indicar la línea de productos o servicios donde se verificaron dichos requisitos. Se verifica en la prestación de servicios de capacitación. Se toman como muestra los siguientes cursos:

**Curso del Área Computación e Informática**

- Nombre del curso: “Contabilidad Básica”
- Código Licitación: 22407
- Usuario: OTIC de la Banca
- Duración: 140 horas cronológicas
- Fecha de realización: 24.10.2016 – 14.12.2016
- Nr. de participantes: 13
- Relatores: Carlos Barrientos, Hernán Santander
- Lugar de realización: Centro de Emprendimiento y Desarrollo Barrancas, Cerro Navia

**Curso del Área Artes, Artesanía y Gráfica:**

- Nombre del curso: “Diseño de prendas de vestir”
- Código Licitación: 5152
- Usuario: OTIC CChC
- Duración: 140 horas cronológicas
- Fecha de realización: 08.03.2016 – 30.05.2016
- Nr. de participantes: 14
- Relatores: Silvia Barra, Tania Melo, Giovanna Carrillo
- Lugar de realización: Centro de Emprendimiento y Desarrollo Padre Esteban Gumucio, San Joaquín

Se verifican adicionalmente los siguientes diseños:

Área Administración: Curso “Gestión para Microempresarios”

Área servicio a las Personas: Curso “Reparación de Máquinas de Coser”

- Ambiente de trabajo: se evidencian las condiciones de ambiente de trabajo de la oficina administrativa del OTEC las cuales son adecuadas en términos de iluminación, temperatura, espacio y orden. Se cuenta con extintores los cuales se encuentran dentro de los plazos de vigencia.
- ¿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 x No  NA   
En caso afirmativo, relacionar el acto administrativo legal y fecha de aprobación por autoridad legal competente. Patente Comercial. 01.01.2017
- ¿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, entre otros?  
Si  No  NA x
- ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?  
Si  No x NA

### 3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación  
Si  No  NA .

En caso afirmativo relacione los procesos de origen externo. Proceso de relatoría y soporte informático.  
En caso afirmativo incluir si el control:  
 Lo ejerce la Organización en la recepción del resultado del proceso o servicio  
 El control esta compartido entre la Organización y el proveedor

- ¿Se presentaron, durante la auditoria, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?  
Si  No
- ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?  
Si  No
- ¿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
- ¿Aplica restauración para este servicio?  
Si  No  NA

### 4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

#### 4.1 Oportunidades de mejora

- Simplificar el registro de Acta de Revisión de Gerencia, con el objeto de facilitar la revisión de la información contenida en la misma
- Redefinir los registros de revisión, verificación y validación del diseño, para facilitar la recuperación de esta información en caso de que se requiera.
- Sacar fotografías a las pruebas escritas que rinden los alumnos, para contar con un respaldo digital de las mismas y de esa manera que los participantes puedan quedarse con las pruebas en formato físico dado que estas constituyen un motivo de orgullo para muchos de ellos.
- Evaluar el contar con métodos alternativos de medición de satisfacción del usuario, para facilitar la obtención de datos relacionados con este indicador, en caso de que el usuario no conteste la encuesta.
- Incorporar a la planilla "Hoja de Control de No conformidades" la información contenida en los informes individuales de no conformidad, con el objeto de consolidar toda la información y de esa manera reducir la cantidad de registros del sistema de gestión.

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

- La vocación de servicio de todos los integrantes de la organización, porque les permite ofrecer servicios de excelencia en el área social.
- El sistema de gestión en la nube Salesforce, porque facilita el compartir información además de proveer de información histórica de los participantes de los programas.
- El Infocentro móvil con 15 computadores porque permite contar con equipos computacionales en distintas locaciones.
- La gira de estudios para los trabajadores de la organización, porque fortalece la motivación de los integrantes
- Los módulos de alfabetización digital, porque apuntan a cerrar una brecha existente en sectores vulnerables

**4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

- El Módulo de “Buen Trabajo” porque asegura la trasmisión de los principios de la Fundación a los participantes.
- El “Humorometro”, porque permite realizar seguimiento diario al estado anímico de los participantes y con esto tomar acciones orientadas a gestionar el ambiente en cada sesión de capacitación.

**5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTION**

**5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado**

- Incluir la tendencia anual de las reclamaciones o quejas validas del cliente en los sistemas de gestión que aplique. (Aplica a partir de la primera auditoria de seguimiento) (La tendencia se observa en la relación del número de quejas vs número de clientes o contratos)
  - No aplica por ser otorgamiento
- Incluir las solicitudes o comunicaciones de partes interesadas, por ejemplo para ISO 14001, OHSAS 18001
  - No existen solicitudes o comunicaciones de partes interesadas.
- Incluir la ocurrencia de *incidentes (accidentes o emergencias)* en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente como fueron tratados (Aplica a partir de la primera auditoría de seguimiento).
  - No aplica por ser otorgamiento
- En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento ES-R-SG-001 eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado, relacionados con el alcance de certificación que sean de conocimiento público. El auditor verificará las acciones pertinentes tomadas por la Organización para evitar su recurrencia y describirá brevemente como fueron atendidas.
  - No aplica por ser otorgamiento
- ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?  
Si  No  NA x por ser otorgamiento
- Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados? :  
Si x No
- ¿Los riesgos identificados por la Organización, en el alcance de su sistema de gestión, se han controlado de manera eficaz?  
Si  No  NA x
- ¿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 x No .

**5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTION**

**5.2. Recurrencia de no conformidades detectadas en auditorías previas del ciclo de certificación**

A partir de la auditoría de otorgamiento o renovación, indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades y si existe recurrencia a algún requisito en particular

Auditoria	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	0	N.A.
1ª de seguimiento del ciclo		
2ª de seguimiento del ciclo		

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

**5.3 Análisis del proceso de auditoría interna**

La auditoría interna se orienta de acuerdo con directrices de ISO 19011. El programa de auditorías internas contempla 2 auditorías al año en los meses de Enero y Mayo respectivamente, cada una de las cuales cubre todos los procesos y requisitos del sistema de gestión. Se cuenta con planes de auditoría los cuales indican una duración de 2 días para cada auditoría. Se verifican los antecedentes que acreditan las competencias de los auditores internos Mirella Vargas, Inés Márquez, Danae Barrera y Tania Melo.

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

La revisión por la dirección cubre todas las entradas y salidas o resultados requeridos por la norma. Se incluyen como entradas adicionales, la Política de Calidad y la Planificación Estratégica. Se identifica una opción de mejora relacionada con la posibilidad de simplificar el registro de Acta de Revisión de Gerencia. Se identifican, a lo largo de la revisión, oportunidades de mejoras relacionadas con los procesos de diseño, operación y gestión de la calidad del OTEC.

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

- ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)?

Si  No  NA  por ser otorgamiento

Se le informa a la Organización que el logo de certificación de ICONTEC, solo podrá ser usado de acuerdo a lo establecido en el Manual de Aplicación ES-M-SG-001, una vez ICONTEC notifique oficialmente la decisión de otorgar el certificado.

- ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo a lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación ES-M-SG-001?

Si  No  NA  por ser otorgamiento

- ¿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  por ser otorgamiento

- ¿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  NA  por ser otorgamiento

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



7. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME		
Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar a este formato)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	NA
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas	NA
Anexo 4	No conformidades firmadas por el cliente.	NA

## ANEXO 1

### PLAN DE AUDITORIA

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



EMPRESA:	FUNDACION DE CAPACITACION PARA EL BUEN TRABAJO		
Dirección del sitio	Avenida Ejército 390, Comuna de Santiago, Ciudad de Santiago, Región Metropolitana, Chile		
Representante de la organización:	Inés Márquez		
Cargo:	Rpte. de la Dirección	Correo electrónico	<a href="mailto:imarquez@trabajoparaunhermano.com">imarquez@trabajoparaunhermano.com</a> <a href="mailto:tmelo@trabajoparaunhermano.com">tmelo@trabajoparaunhermano.com</a>
Alcance: Diseño, Planificación y Ejecución de Servicios de Capacitación en modalidad presencial, en las áreas de Artes, Artesanía y Gráfica, Computación e Informática, Administración y Servicio a las personas, dirigidos a Instituciones del Estado.			
CRITERIOS DE AUDITORÍA	NCh 2728:2015, DA-D45v2+ la documentación del Sistema de Gestión		
Tipo de auditoría: <input checked="" type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input type="checkbox"/> RENOVACION <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN			
Aplica toma de muestra por multisitio: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No			
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No			
<p>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.</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.</p> <p>El idioma de la auditoría y su informe será el español.</p> <p>Los objetivos de la auditoría son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.</li> <li>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.</li> <li>Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.</li> <li>Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.</li> </ul> <p>Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.</p>			
Auditor Líder:	Graciela Rodríguez Gatica (GRG)	Correo electrónico	<a href="mailto:grodriguez@icontec.net">grodriguez@icontec.net</a>
Auditor:	N.A.	Auditor	N.A.

ES-P-SG-02-F-002  
Versión 04

Página 1 de 3

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



## PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



Experto técnico:		N. A.			
Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2017-05-19	9:30	10:00	<b>Reunión de Apertura</b>	GRG	Gerente - Silvia Contreras Rpte de la Dirección - Inés Márquez Isabel del Campo - Voluntaria Voluntaria - Tania Melo Voluntaria y Encargada de Diseño - Marisol Zaccarelli Voluntaria - Mirella Vargas Voluntaria - Danae Barrera Voluntaria - Marcela Aravena Enc. RR.HH. - Carlos Pino
	10:00	11:00	<b>Procesos:</b> Requisitos generales; Responsabilidad de la dirección; Política de Calidad; Planificación; Revisión por la dirección/ 4.1,5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5,5.6	GRG	Rpte de la Dirección - Inés Márquez Isabel del Campo - Voluntaria Voluntaria - Tania Melo
	11:00	13:30	<b>Procesos</b> Planeación; Procesos relacionados con el cliente; Diseño y desarrollo; Prestación del servicio de capacitación; Control de los equipos de seguimiento y medición; Control del Servicio No Conforme/ 7.1,7.2, 7.3,7.5, 7.6, 8.3, <b>Procesos:</b> Gestión de los recursos 6.Compras7.4	GRG	Voluntaria y Encargada de Diseño - Marisol Zaccarelli Voluntaria - Tania Melo Voluntaria - Mirella Vargas Voluntaria - Danae Barrera Voluntaria - Marcela Aravena Enc. RR.HH. - Carlos Pino
	13:30	14:30	<b>Receso</b> Almuerzo	GRG	
	14:30	16:30	<b>Procesos:</b> Auditorías Internas; Acciones Correctivas y Preventivas. 8.2.2,8.5.2,8.5.3 Quejas y reclamos, Satisfacción de clientes, Seguimiento y medición de los procesos, Seguimiento y medición del servicio/ Análisis de Datos 8.1, 8.2.1.,8.2.3., 8.2.4,8.4	GRG	Rpte de la Dirección - Inés Márquez Voluntaria - Tania Melo Voluntaria - Danae Barrera Voluntaria - Mirella Vargas
	16:30	18:00	<b>Preparación informe de auditoría</b>	GRG	
	18:00	18:30	<b>Reunión de cierre</b>	GRG	Rpte de la Dirección - Inés Márquez Voluntaria - Tania Melo Voluntaria y Encargada de Diseño - Marisol Zaccarelli Voluntaria - Mirella Vargas Voluntaria - Danae Barrera Voluntaria - Marcela Aravena Enc. RR.HH. - Carlos Pino

ES-P-SG-02-F-002  
Versión 04

Página 2 de 3

## PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



Observaciones:
<p>Durante la auditoría, a todos los procesos, se les verificará la capacidad para cumplir con los requisitos relacionados con control de documentos (4.2.3), control de registros (4.2.4), el seguimiento y medición (8.2.3) (8.2.4), análisis de datos (8.4), y mejora (8.5).</p> <p>Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.</p>

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2017-05-17
---	------------



La siguiente sección del informe de auditoría se completará luego de la reunión de cierre de acuerdo con los resultados de la misma.

**ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.**

**CORRECCIONES, ANALISIS DE CAUSA Y ACCIONES CORRECTIVAS**

#	Descripción de la no conformidad / Evidencia	Clasificación (mayor o menor)	Requisito(s) de la norma, en caso de auditoría combinada o integrada indicar la designación de la norma	Corrección propuesta / Evidencia de la Corrección y fecha de implementación	Análisis de causas (indicar la(s) causa (s) raíces)	Acción correctiva propuesta/ /Evidencia de la Acción correctiva y fecha de implementación
	NA	NA	NA	NA	NA	NA

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



## ANEXO 4

No conformidades firmadas por el cliente.  
- No aplica

8. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS			
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
NA	NA	NA	NA

9. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001				
			SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión			x	
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión				
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 restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación				
Se recomienda suspender el certificado				
Se recomienda cancelar el certificado				
<b>Nombre del auditor líder: Graciela Rodríguez Gatica</b>		Fecha	2017	05 19

*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.*