

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>			
<b>1.1. ORGANIZACIÓN</b>			
FUNDACION DE CAPACITACION PARA EL BUEN TRABAJO			
<b>1.2. SITIO WEB:</b> www.trabajoparaunhermano.com			
<b>1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:</b> Avenida Ejército N°390, Comuna de Santiago, Ciudad de Santiago, Región Metropolitana, Chile			
Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno.			
Razón social	Dirección del sitio permanente	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
NA			
<b>1.4. 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.			
<b>1.5. CÓDIGO IAF:</b> 37			
<b>1.6. CATEGORIA DE ISO/TS 22003:</b> NA			
<b>1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION:</b> NCh2728:2015			
<b>1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
Nombre:	Tania Melo		
Cargo:	Representante de la Dirección		
Correo electrónico	Tmelo@trabajoparaunhermano.com		
<b>1.9. TIPO DE AUDITORIA:</b>			
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización <input type="checkbox"/> Migración (aplica para ISO 45001)			
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>1.10. Tiempo de auditoria</b>		FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)		NA	NA
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan		2019-05-20	0,5
Auditoría en sitio		2019-05-28	1,0
<b>1.11. EQUIPO AUDITOR</b>			
Auditor líder	Cristian Vargas		
Auditor	NA		
Experto Técnico	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.

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>	
<b>1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN</b>	
Código asignado por ICONTEC	OC-CER 538607
Fecha de aprobación inicial	2017-06-02
Fecha de próximo vencimiento:	2020-06-01

<b>2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA</b>
<p>2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.</p> <p>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</p> <p>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.</p> <p>2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.</p>

<b>3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS</b>
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.</p>

*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. ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

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 que fechas: NA

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

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  fue verificado en esta auditoría Se indica en anexo 2

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  NA

- la ley 19.518 de 01.12.1997 que fija nuevo estatuto de capacitación y empleo,
- la ley 19.765 de 02.11.2001 que modifica la ley 19.518,
- la ley 19.967 de 04.09.2004 sobre racionalización del uso de la franquicia tributaria de capacitación.
- Resolución Exenta N° 3674 del 02 de noviembre del 2006

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

3.15. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?

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 .

*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. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Proceso de origen externo: Relatorías

3.17. ¿Se presentaron, durante la auditoria, 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

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	Descripción de la no conformidad: La organización no controla la identificación de registros en el sistema de gestión de la calidad Evidencia: Registro verificación (lista de chequeo), no se encuentra controlado según procedimiento control de registros.	Se incorpora lista de chequeo como registro controlado del SGC Se designan a los Directores de Centro para la revisión de procedimientos.	Si
2	Descripción de la no conformidad: La organización no mantiene registros de los cambios en el diseño y desarrollo de cursos Evidencia: No se evidencia para el curso "GESTION DE LA MICROEMPRESA LOCAL", adjudicado con Oticsofofa(SF1-E17-13-0686), registros de acciones tomadas por cambio en bases de licitación( ejemplo registro de reunión con equipo de trabajo para comunicar cambios)	Se incorpora en los procedimientos de diseño de proyecto y en procedimiento comercial, procedimiento capacitación. Del Sistema de Gestión de la Calidad registro ( modificación documento de confirmación comercial) y se incluye acta que comunique los cambios al equipo que evidencien cambios. Se mantienen evidencias de todos los cambios de los cursos adjudicados en carpetas digitales o en los	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.*

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS		
		archivadores según corresponda

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA
<p><b>4.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El interés y colaboración de la organización, con el sistema de gestión y los procesos porque contribuye al compromiso con la mejora continua.</li> <li>El respaldo de la fundación relacionada, para entregar capacitaciones que buscan el emprendimiento y la autogestión para el trabajo independiente</li> </ul> <p><b>4.2 Oportunidades de mejora</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ver la posibilidad de incorporar mayor cantidad de alianzas con entidades relacionadas a la gestión de la responsabilidad social, para que se aúnen más recursos para capacitación</li> <li>Ver la opción de generar cursos con salida a certificación de competencias de las personas participantes en los cursos, ya que el mercado laboral y de servicios tiene proyección de requerirlo.</li> <li>Ver la posibilidad de ampliar áreas de capacitación en el alcance, ya que aumenta las posibilidades de concretar negocios con organizaciones de servicios.</li> </ul>

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN						
<p><b>5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado</b></p> <p>5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas validas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Principales quejas o reclamaciones recurrentes</th> <th>Principal causa</th> <th>Acciones tomadas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>NA</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>5.1.2. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente como fueron tratados: NA</p> <p>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 como fueron atendidas.</p>	Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas	NA		
Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas				
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.*

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

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  NA

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	0	NA
1ª de seguimiento del ciclo	2	4.2.4- 7.3.7
2ª de seguimiento del ciclo	0	NA
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)	NA	NA

¿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**

- Competencia de los auditores internos: Auditores con experiencia y formación requerida
- Programa de auditoría interna : Cumple
- Duración de las auditorías internas: 2 Días
- Cobertura de procesos; Todos Los procesos
- Cobertura de requisitos: Todos
- Cobertura de sitios permanentes: Cumple
- Planificación de las auditorías internas: Contempla lo requerido.
- Adecuación e implementación oportuna de los planes de acción definidos para el tratamiento y cierre de las no conformidades identificadas : cumple
- Orientación de la auditoría interna de acuerdo con directrices de ISO 19011: aplica

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

En el informe de dirección desarrollado, se presentan las entradas para la revisión, resultados o salidas de

*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.*

<b>5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTION</b>
la dirección de acuerdo con los requisitos de la norma de requisitos y existen entradas adicionales a resultados requeridos. Existe relación de la revisión por la Dirección con el proceso de Mejora continua

<b>6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTION Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACION</b>
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...)? Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> .
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 ES-P-GM-01-A-011? Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> .
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 <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
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 <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> .

<b>7. RESULTADO DE LA REVISION 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</b>
¿Se presentaron no conformidades mayores? SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoria anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria? SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>

<b>8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001</b>		
	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión		
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión	X	
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión		

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



8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001				
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				
<b>Se recomienda migrar el certificado del Sistema de Gestión</b>				
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: Cristian Fidel Vargas Vargas</b>	Fecha	2019	06	29

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)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	X
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	X

### ANEXO 1

#### PLAN DE AUDITORIA

EMPRESA:	FUNDACION DE CAPACITACION PARA EL BUEN TRABAJO		
Dirección del sitio :	Avenida Ejército N° 390, Comuna de Santiago, Ciudad de Santiago, Región Metropolitana, Chile		
Representante de la organización:	Tania Melo		
Cargo:	Representante de la Dirección	Correo electrónico	tmelo@trabajoparaunhermano.com
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 Servicios a las personas, dirigidos a Instituciones del Estado.			
CRITERIOS DE AUDITORÍA NCh2728:2015 + la documentación del Sistema de Gestión			
Tipo de auditoría :			
<input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input checked="" 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			

*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



Aplica toma de muestra por multisitio:  Si  
 No

Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:  Si  
 No

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 Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.

Auditor Líder:	CRISTIAN FIDEL VARGAS (CFV)	Correo electrónico	cfvargas@la.icontec.org
Auditor:	NA	Auditor	NA
Experto técnico:	NA		

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)
2019-05-28	09:00	09:30	Reunión de apertura	CFV	Silvia Contreras, Gerente, Francisca Droguett, Subgerente, Tania Melo, Representante de la Dirección, Mirella Vargas,

*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	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
					Directora de Centro San Alberto Hurtado, Danae Barrera, Directora de Centro Barrancas, Marcela Aravena, Secretaria Gerencia, Augusta Silva, Diseño Proyectos, Carlos Pino, Encargado de Rendiciones, Betzabeth Veloz, Jefa de Administración y Finanzas, Mauricio Santis, Encargado de Adquisiciones, Isabel del Campo. Gerente Fundación Trabajo Para Un Hermano.
	09:30	10:30	Procesos de gestión / Planificación del sistema, responsabilidades de la dirección, revisión por la dirección/ 4.1, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6	CFV	Francisca Droguett, Subgerente, Tania Melo, Representante de la Dirección, Danae Barrera, Directora de Centro Barrancas, Mirella Vargas, Directora de Centro San Alberto, Isabel del Campo, Gerente Fundación Trabajo Para Un Hermano.
	10:30	11:45	Procesos de gestión / Auditorías internas, Acción correctiva, preventiva y de mejora, Quejas y Reclamos, Satisfacción de clientes/ 8.1, 8.2.1.,8.2.2	CFV	Mirella Vargas, Jefa de Auditores Internos, Tania Melo, Representante de Dirección.
	11:45	13:00	Planificación, Comercialización y servicio al cliente/ Diseño y desarrollo,7,1 7.2, 7.3	CFV	Augusta Silva, Diseño de Proyectos, Marcela Aravena, Secretaria de Gerencia, Francisca Droguett, Subgerente, Danae Barrera, Directora de Centro Barrancas.
	13:00	13:30	Receso	CFV	-----
	13:30	15:00	Procesos del servicio /7.5. Servicio no conforme/8.3	CFV	Tania Melo, Representante de la Dirección, Danae Barrera, Directora de Centro Barrancas, Mirella Vargas, Centro San Alberto Hurtado.
	15:00	15:45	Gestión recursos / 6, Compras7.4 Control equipos 7.6	CFV	Betzabeth Veloz, Jefa de Administración y Finanzas, Carlos Pino, Encargado de Rendiciones, Danae Barrera, Directora de Centro San Alberto, Mauricio Santis, Encargada de Adquisiciones, Tania Melo, Representante de la Dirección
	15:45	16:15	Verificación de procesos tercerizados que afectan el alcance del certificado Verificación de evidencias para el cierre de no conformidades de la auditoría anterior. Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa.	CFV	Tania Melo, Representante de la Dirección, Danae Barrera, Directora de Centro Barrancas, Mirella Vargas, Directora de Centro San Alberto Hurtado, Isabel Campo, Gerente Trabajo Para Un Hermano, Paula Villa Directora de Comunicaciones.
	16:15	17:15	Preparación informe de auditoría	CFV	Auditor líder y equipo auditor

*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	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
	17:15	17:30	Reunión de cierre	CFV	Todas las personas entrevistadas en la auditoría
Observaciones:					
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).					
No aplica logística					
No es auditoría testificada					
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.					

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2019-05-20
---	------------

## ANEXO 2

### INFORMACION ESPECIFICA DE ESQUEMAS DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMA DE GESTION

Esta sección se completa solo para los siguientes casos:

#### Sistema de gestión de Organismos Técnicos de Capacitación, según la norma NCh 2728:2015

- Describa brevemente las áreas de capacitación (Según anexo C del documento DA-D45 de INN) y el tipo de capacitación (presencial, e-learning, entre otras), auditadas en esta auditoría y para ser consideradas como parte del alcance del certificado, completando para cada área la siguiente tabla:

Área de capacitación:	Administración
Nombre del curso:	Potenciando emprendedoras y emprendedores en el territorio nor-poniente
Código SENCE:	13-633201
Usuario:	SENCE/ FOSIS( TERCER TRIMESTRE)
Duración:	28 horas (nivel 1) 48 horas ( nivel 2)
Fecha de inicio de capacitación:	20-06-2018
Fecha de finalización de capacitación:	19-09-2018

*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



Número de participantes:	100(99 aprobación)	
Relator:	Hernán Santander	
Lugar de realización:	Ejercito 390- cardenal silva Henríquez 1129 cerro Navia	
Tipo de capacitación, presencial o e-learning (marque con una X)	presencial x	e-learning

  

Área de capacitación:	<b>Artes artesanía y gráfica</b>	
Nombre del curso:	Diseño de joyería con técnica de engaste de piedras semipreciosas	
Código SENCE:	Becas laborales primer llamado 2018 cchc118-13-791	
Usuario:	OTIC CAMARA CHILENA CONSTRUCCION( CUARTO TRIMESTRE 2018	
Duración:	82 horas cronológicas( 12 transversales- 60 horas oficinas)	
Fecha de inicio de capacitación:	08-10-2018	
Fecha de finalización de capacitación:	14-11-2018	
Número de participantes:	15 horas	
Relator:	Ricardo Márquez- Mireya Vargas	
Lugar de realización:	Los cipreses 143 centro san Alberto hurtado Huechuraba	
Tipo de capacitación, presencial o e-learning (marque con una X)	presencial x	e-learning

  

- Se debe aclarar que los requisitos legales de infraestructura, cualquiera sea su condición de tenencia, son los dispuestos en la "Plataforma de Registro de Infraestructura" y colocar aquellos que apliquen: Declaración infraestructura
- ¿El OTEC utiliza en sus actividades de capacitación software?  
Si  No  NA   
  
¿Si la respuesta anterior es afirmativa, se cuenta con las licencias vigentes correspondientes?  
Si  No
- ¿El OTEC evidencia la implementación y cumplimiento del Ambiente de trabajo?  
Si  No   
  
Si la respuesta anterior es afirmativa, ¿que evidencia soporta el cumplimiento y cómo fue auditado?  
El ambiente de trabajo se verificó con evidencias documentales de factores físicos que inciden positivamente en el trabajo y son adecuadas en términos de orden, temperatura, espacio, iluminación y ruido.
- ¿El OTEC ha realizado un mínimo de cinco actividades de capacitación reconocidas por SENCE, dentro del año de vigencia de su certificación?

*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.*

Si  No  NA  2 cursos convenio Sence/ fosis 4 cursos otic de la banca, 1 de otic corcin 3 de cámara de construcción. Total 10 actividades recursos sence  
La DA -D45v4 A partir de su publicación determina un mínimo de 4 actividades( 1 por trimestre, con aplicación de temporalidad según sea el caso), con recursos SENCE

Si la respuesta anterior es negativa, se presenta evidencia formal de su participación en las ofertas/ licitaciones de cursos, u otra modalidad reconocida y convocada por SENCE?

Si  No  **No aplica**

- Se observo por parte del Organismo de Certificación, una actividad de capacitación impartida por el OTEC, ¿con código o que forme parte de un programa social u otra actividad de capacitación convocada por SENCE?

Si  No  **NO APLICA**, YA QUE LA OBSERVACIÓN SE ELIMINÓ DE LA DIRECTRIZ DA-D45 VIGENTE

Si la respuesta anterior es afirmativa, elabore una lista de verificación de acuerdo con el Anexo D del documento DA-D45 de INN y anéxelo a este informe.

Si la respuesta anterior es negativa incluya la necesidad de hacerlo como parte del programa de auditoría y repórtelo al proceso de programación

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



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

“Durante esta auditoría no se presentaron no conformidades”

Fecha (Día / Mes / A)	
<b>RESULTADOS DE AUDITORIA:</b>	
Número de no conformidades detectadas en esta auditoría	<input checked="" type="checkbox"/> Mayor <input type="checkbox"/> Menor
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría:	<input checked="" type="checkbox"/> menor <input type="checkbox"/> 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>1/5</u>	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique: <u>N/A</u>	
<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 <u>N/A</u> el requisito al que fue reportada <u>N/A</u> . En este caso la organización deberá solicitar su reposición dirigida al Jefe de Certificación.	
Nombre del Representante de la Organización:	Firma:
<u>Tamara Rizo Sepulveda</u>	<u>Tamara Rizo Sepulveda</u>

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.