



# INFORME DE LA AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN

ASOCIACION COLUMBARES ONG

18033659

*Bureau Veritas Iberia S.L.*

*9001 1<sup>a</sup> Auditoria de Seguimiento / ISO 9001:2015*

# ÍNDICE

## 1 INFORMACIÓN GENERAL

- 1.1 INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN
- 1.2 INFORMACIÓN DE CONTACTO

## 2 INFORMACIÓN DE LA AUDITORÍA

- 2.1 NORMAS DE LA AUDITORÍA
- 2.2 ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN
- 2.3 INFORMACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR
- 2.4 ALCANCE DE LA AUDITORÍA
  - Objetivos de la Auditoría
  - Plan de auditoría
  - Criterios de auditoría

## 3 RESUMEN EJECUTIVO DE LA AUDITORÍA

- 3.1 CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA
- 3.2 RESUMEN DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA
- 3.3 Documentación mínima a revisar
- 3.4 PUNTOS FUERTES
- 3.5 OBSERVACIONES

## 4 RECOMENDACIONES DEL LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR

## 5 PROGRAMA DE AUDITORÍA

## 6 Información del certificado

# 1 INFORMACIÓN GENERAL

## 1.1 INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre de la Compañía	ASOCIACION COLUMBARES ONG	
Dirección	C/ ADRIAN VIUDES, 9	
Ciudad	BENIAJAN	
Código postal	30570	
Provincia	MURCIA	
País	Spain	
Nº Teléfono	968 824 241	Nº Fax
Nº Contrato	18033659	

## 1.2 INFORMACIÓN DE CONTACTO

Persona de Contacto	CONCEPCION CAMPILLO GARCIA		
Dirección Email	calidad@columbares.org	Nº Teléfono	968 824 241

## 2 INFORMACIÓN DE LA AUDITORÍA

### 2.1 NORMAS DE LA AUDITORÍA

Norma(s) objeto de la Auditoría	ISO 9001:2015
---------------------------------	---------------

## 2.2 ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN

Idioma	Norma	Nombre del Emplazamiento	Central	Alcance
Español	ISO 9001:2015	ASOCIAACION COLUMBARES ONG - CENTRO 1 (ADRIAN VIUDES)		PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERÉS SOCIAL, CULTURAL, ASISTENCIAL, LABORAL, MEDIOAMBIENTAL, INTERCULTURAL, FORMATIVO Y EDUCATIVO EN BENEFICIO DE LA POBLACIÓN ASÍ COMO DE COLECTIVOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD, RIESGO O EXCLUSIÓN SOCIAL.
Español	ISO 9001:2015	ASOCIAACION COLUMBARES ONG - CENTRO ENTRE CULTURAS-FUENTE ALAMO		PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERÉS SOCIAL, CULTURAL, ASISTENCIAL, LABORAL, MEDIOAMBIENTAL, INTERCULTURAL, FORMATIVO Y EDUCATIVO EN BENEFICIO DE LA POBLACIÓN ASÍ COMO DE COLECTIVOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD, RIESGO O EXCLUSIÓN SOCIAL.
Español	ISO 9001:2015	ASOCIAACION COLUMBARES ONG - CENTRO DE FORMACION		PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERÉS SOCIAL, CULTURAL, ASISTENCIAL, LABORAL, MEDIOAMBIENTAL, INTERCULTURAL, FORMATIVO Y EDUCATIVO EN BENEFICIO DE LA POBLACIÓN ASÍ COMO DE COLECTIVOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD, RIESGO O EXCLUSIÓN SOCIAL.
Español	ISO 9001:2015	ASOCIAACION COLUMBARES ONG - CENTRO 2 (FABIAN ESCRIBANO)		PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERÉS SOCIAL, CULTURAL, ASISTENCIAL, LABORAL, MEDIOAMBIENTAL, INTERCULTURAL, FORMATIVO Y EDUCATIVO EN BENEFICIO DE LA POBLACIÓN ASÍ COMO DE COLECTIVOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD, RIESGO O EXCLUSIÓN SOCIAL.
Inglés	ISO 9001:2015	ASOCIAACION COLUMBARES ONG - CENTRO 1 (ADRIAN VIUDES)		PROVISION OF SERVICES OF SOCIAL, CULTURAL, WELFARE, LABOR, ENVIRONMENTAL, INTERCULTURAL, TRAINING AND EDUCATION INTEREST, FOR THE BENEFIT OF THE POPULATION AS WELL AS OF GROUPS IN SITUATION OF VULNERABILITY, RISK OR SOCIAL EXCLUSION.
Inglés	ISO 9001:2015	ASOCIAACION COLUMBARES ONG - CENTRO 2 (FABIAN ESCRIBANO)		PROVISION OF SERVICES OF SOCIAL, CULTURAL, WELFARE, LABOR, ENVIRONMENTAL, INTERCULTURAL, TRAINING AND EDUCATION INTEREST, FOR THE BENEFIT OF THE POPULATION AS WELL AS OF GROUPS IN SITUATION OF VULNERABILITY, RISK OR SOCIAL EXCLUSION.
Inglés	ISO 9001:2015	ASOCIAACION COLUMBARES ONG - CENTRO DE FORMACION		PROVISION OF SERVICES OF SOCIAL, CULTURAL, WELFARE, LABOR, ENVIRONMENTAL, INTERCULTURAL, TRAINING AND EDUCATION INTEREST, FOR THE BENEFIT OF THE POPULATION AS WELL AS OF GROUPS IN SITUATION OF VULNERABILITY, RISK OR SOCIAL EXCLUSION.

Inglés	ISO 9001:2015	ASOCIACION COLUMBARES ONG - CENTRO ENTRE CULTURAS-FUENTE ALAMO	PROVISION OF SERVICES OF SOCIAL, CULTURAL, WELFARE, LABOR, ENVIRONMENTAL, INTERCULTURAL, TRAINING AND EDUCATION INTEREST, FOR THE BENEFIT OF THE POPULATION AS WELL AS OF GROUPS IN SITUATION OF VULNERABILITY, RISK OR SOCIAL EXCLUSION.
--------	---------------	--	---

Nº de Emplazamientos	4
Nº de Empleados	118
Central	ASOCIACION COLUMBARES ONG - SEDE CENTRAL

En caso de auditorías "multi-sites" se listará un Anexo con todos los emplazamientos que deben aparecer en el certificado

Tipo de Auditoría	9001 1ª Auditoria de Seguimiento			
Fecha Inicio de la Auditoría	08/07/2024	Fecha Fin de la Auditoría	09/07/2024	Duración

## 2.3 INFORMACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR

Jefe de equipo	Iniciales	Miembro del equipo	Iniciales
VICTORIA BELTRI FERNANDEZ	VBF		

## 2.4 ALCANCE DE LA AUDITORÍA

### Objetivos de la Auditoría

1. confirmar que el sistema de gestión de la organización es conforme con todos los requisitos de la norma(s) de auditoría.
2. confirmar que la organización ha implantado de forma efectiva sus medidas previstas.
3. confirmar que el sistema de gestión es capaz de alcanzar las políticas y objetivos de la organización y evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cliente cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.
4. cuando corresponda, la identificación de las áreas de mejora potencial del sistema de gestión.
5. confirmar que el sistema de gestión certificado es conforme con los requisitos de la norma, incluyendo, pero no limitado a:
  - a) auditorías internas y revisión por la dirección;
  - b) una revisión de las acciones tomadas sobre las no conformidades identificadas durante la auditoría previa;
  - c) el tratamiento de las quejas,
  - d) la eficacia del sistema de gestión en relación con el logro de los objetivos del cliente certificado;
  - e) el progreso de las actividades planificadas dirigidas a la mejora continua;
  - f) la continuidad en el control operativo;
  - g) la revisión de cualquier cambio, y
  - h) la utilización de las marcas y/o cualquier otra referencia a la certificación.

## Plan de auditoría

Fecha - Horario Actividad	Nombre del Emplazamiento	Proceso	Auditor	Comentario
08/07/2023 - 08:30 Reunión inicial	ASOCIACION COLUMBARES ONG - SEDE CENTRAL	REUNIÓN INICIAL	VBF	
08/07/2024 - 09:00 Auditoría	ASOCIACION COLUMBARES ONG - SEDE CENTRAL  Cláusula : 9K-7.5.2 Creación y actualización	SEGURIDAD INFORMÁTICA	VBF	9K-7.5.1 Generalidades 9K-7.5.3 Control de la información documentada
08/07/2024 - 09:30 Auditoría	ASOCIACION COLUMBARES ONG - SEDE CENTRAL  Cláusula :	COMUNICACIÓN	VBF	9K-7.4 Comunicación
08/07/2024 - 09:45 Auditoría	ASOCIACION COLUMBARES ONG - SEDE CENTRAL  Cláusula :	AUDITORIA INTERNA	VBF	9K-9.2 Auditoría interna

Fecha - Horario Actividad	Nombre del Emplazamiento	Proceso	Auditor	Comentario
08/07/2024 - 10:15 Auditoría	ASOCIACION COLUMBARES ONG - SEDE CENTRAL	EVALUACION Y CALIDAD	VBF	
	Cláusula : 9K-4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 9K-4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos 9K-5.1.1 Generalidades 9K-5.2 Política 9K-5.2.2 Comunicación de la política de la calidad 9K-6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 9K-6.3 Planificación de los cambios 9K-7.5.1 Generalidades 9K-7.5.3 Control de la información documentada 9K-9.1.1 Generalidades 9K-9.1.3 Análisis y evaluación 9K-9.3 Revisión por la dirección 9K-9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección 9K-10.1 Generalidades 9K-10.3 Mejora continua	9K-4.1 Comprensión de la organización y su contexto 9K-4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad 9K-5.1 Liderazgo y compromiso 9K-5.1.2 Enfoque al cliente 9K-5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad 9K-5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización 9K-6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 9K-7.5 Información documentada 9K-7.5.2 Creación y actualización 9K-9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9K-9.1.2 Satisfacción del cliente 9K-9.2 Auditoría interna 9K-9.3.1 Generalidades 9K-9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección 9K-10.2 No conformidades y acción correctiva		
08/07/2024 - 12:00 Auditoría	ASOCIACION COLUMBARES ONG - SEDE CENTRAL	GESTION DE PROGRAMAS	VBF	
	Cláusula : 9K-8.2 Requisitos para los productos y servicios 9K-8.6 Liberación de los productos y servicios	9K-8.1 Planificación y control operacional 9K-8.5 Producción y provisión del servicio 9K-8.7 Control de las salidas no conformes		
08/07/2024 - 12:30 Auditoría	ASOCIACION COLUMBARES ONG - CENTRO DE FORMACION	MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES Y EQUIPOS	VBF	
	Cláusula :	9K-7.1.3 Infraestructura		
08/07/2024 - 13:30 Auditoría	ASOCIACION COLUMBARES ONG - CENTRO DE FORMACION	FORMACION Y EMPLEO	VBF	
	Cláusula : 9K-8.2 Requisitos para los productos y servicios 9K-8.6 Liberación de los productos y servicios	9K-8.1 Planificación y control operacional 9K-8.5 Producción y provisión del servicio 9K-8.7 Control de las salidas no conformes		
08/07/2024 - 16:15 Auditoría	ASOCIACION COLUMBARES ONG - CENTRO DE FORMACION	FEEDBACK	VBF	

Fecha - Horario Actividad	Nombre del Emplazamiento	Proceso	Auditor	Comentario
08/07/2024 - 16:30 Auditoría	ASOCIACION COLUMBARES ONG - CENTRO DE FORMACION	FIN DE LA AUDITORIA	VBF	
09/07/2024 - 08:30 Auditoría	ASOCIACION COLUMBARES ONG - CENTRO ENTRE CULTURAS-FUENTE ALAMO  Cláusula :	MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES Y EQUIPOS; SEGURIDAD INFORMÁTICA	VBF	
09/07/2024 - 09:30 Auditoría	ASOCIACION COLUMBARES ONG - CENTRO ENTRE CULTURAS-FUENTE ALAMO  Cláusula : 9K-8.2 Requisitos para los productos y servicios 9K-8.6 Liberación de los productos y servicios	FORMACION Y EMPLEO	VBF	9K-7.1.3 Infraestructura  9K-8.1 Planificación y control operacional 9K-8.5 Producción y provisión del servicio 9K-8.7 Control de las salidas no conformes
09/07/2024 - 12:00 Auditoría	ASOCIACION COLUMBARES ONG - CENTRO ENTRE CULTURAS-FUENTE ALAMO  Cláusula :	REUNION FINAL	VBF	9K-Uso del Logo
09/07/2024 - 12:30 Auditoría	ASOCIACION COLUMBARES ONG - CENTRO ENTRE CULTURAS-FUENTE ALAMO	FIN DE LA AUDITORIA	VBF	

Fecha de preparación del plan de auditoría	12/07/2024
Comentario	Se auditán todos los turnos. Jornada de mañanas o partida.

## Criterios de auditoría

Se realizará la auditoría

- Requisitos de las normas de referencia (UNE-EN ISO 9001:2015)
- Según el manual de calidad y los procedimientos.
- Procesos de definidos por la organización/empresa.
- Documentación del sistema de gestión desarrollado.
- Otras normas o documentos externos aplicables (ejemplo, requisitos legales y reglamentarios, acuerdos contractuales con clientes).

### 3 RESUMEN EJECUTIVO DE LA AUDITORÍA

#### 3.1 CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

La auditoría está basada en un proceso de muestreo de la información disponible y las técnicas de auditoría usadas fueron: entrevistas, observación, muestreo de actividades y revisión de documentos y registros.

El sistema de gestión cumple las normas de referencia, se ha adaptado adecuadamente, aunque tiene margen de mejora, se considera globalmente conforme con los requisitos de la norma auditada, ISO9001, versión del 2015 y es considerado eficaz para: la gestión interna y responder a los objetivos y expectativas de los clientes.

La documentación del sistema se considera adaptada a la actividad y es adecuada para el mantenimiento del Sistema de Gestión.

La organización establece y sigue periódicamente objetivos de mejora relativos a Calidad. Se asocian acciones para la consecución de estos y los resultados se revisan por parte de la Dirección y en las reuniones de gestión interna establecidas.

La Revisión por la Dirección es acorde a los requisitos de la norma y juzga como eficaz el Sistema de Gestión establecido. El proceso de Auditoría interna se considera adecuado. El informe de Auditoría incluye las evidencias auditadas y los hallazgos correspondientes.

Esta Auditoría se ha desarrollado conforme al planning establecido. Se han auditado todos los procesos y actividades recogidos en el Mapa de Procesos y en particular a través de ejemplos de las actividades principales incluidas en el alcance.

#### 3.2 RESUMEN DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA

	Mayor	Menor
Número de No conformidades grabadas	0	0

#### 3.3 Documentación mínima a revisar

##### ES OBLIGATORIO REVISAR :

1. Documentación del Sistema de gestión
2. Implementación y mantenimiento eficaz del Sistema
3. Mejoras
4. Objetivos clave del Sistema y su monitorización
5. Programa de Auditorías Internas
6. Revisión por la Dirección
7. Acciones Correctivas y Preventivas

## 3.4 PUNTOS FUERTES

PF1: Mejora de los canales de comunicación para aumentar la visualización de la entidad con resultados positivos.

PF2: Creación de grupos por áreas para aumentar la participación de los trabajadores en el SGC y en los procesos como el contexto de la organización o los objetivos estratégicos de la organización

PF3: Se utilizan herramientas de trabajo colaborativo para la presentación de convocatorias de proyectos

PF4: La herramienta de gestión digital X3C PLATAFORMA en el proyecto TEJIENDO FUTURO incluye documentación escaneada de las usuarias e historial de proyectos en los que participa lo que permite una visualización de expedientes por todos los profesionales de la entidad para facilitar la gestión

PF5: Se unifica el Diagnóstico de empleabilidad inicial y final en un mismo documento como herramienta para facilitar el control y gestión de los resultados por usuario en el PROYECTO EMPLEABILIDAD 2024-2025

## 3.5 OBSERVACIONES

Número	Proceso	Cláusula
Observaciones		
1	FORMACIÓN Y EMPLEO	9K-8.6 Liberación de los productos y servicios
Se van a realizar evaluaciones prácticas para los talleres de aprendizaje y no para los informativos aunque puntualmente no se ha reflejado en la programación del proyecto TEJIENDO FUTURO EMPODERAMIENTO E INCLUSION SOCIAL DE MUJERES INMIGRANTES		

## 4 RECOMENDACIONES DEL LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR

Norma	Acreditación	Copias Cert.	Idioma
ISO 9001:2015	ENAC	0	Español

Norma	ISO 9001:2015		
Recomendación	Mantener Certificación/ Continuar con el Proceso		
Razón para la emisión o cambio del certificado	Auditoría de Certificación		
¿ se requiere auditoría extraordinaria	N		
Fecha Inicio de la auditoría extraordinaria			
duración (días) :			

## 5 PROGRAMA DE AUDITORÍA ISO 9001:2015

Emplazamientos	Auditorías		
	Main	Surv1	Surv2
ASOCIACION COLUMBARES ONG - CENTRO DE FOR		0,5	0,5
ASOCIACION COLUMBARES ONG - CENTRO ENTRE		0,5	
ASOCIACION COLUMBARES ONG - SEDE CENTRAL	0,5	0,5	0,5
ASOCIACION COLUMBARES ONG - CENTRO 2 (FABI)	1,5		
ASOCIACION COLUMBARES ONG - CENTRO 1 (ADR)	0,5		0,5
Jornadas de auditoría	2,5	1,5	1,5
Jornadas de recertificación previstas			

Fecha	01/07/2024	Realizado / Revisado por	VICTORIA BELTRI FERNANDEZ
Comentario			

## 6 Información del certificado

### 6.1 ISO 9001:2015 - ENAC - Español

#### Información del certificado

Nombre del Emplazamiento	ASOCIACION COLUMBARES ONG
Dirección	C/ ADRIAN VIUDES, 9
Ciudad	BENIAJAN
Código postal	30570
Provincia	MURCIA
País	Spain
Alcance	
Número de certificados	0

#### Información de los anexos del certificado

Nombre del Emplazamiento	Dirección del emplazamiento y alcance
ASOCIACION COLUMBARES ONG - CENTRO 1 (ADRIAN VIUDES)	C/ ADRIAN VIUDES, 9, 30570 BENIAJAN, Spain  PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERÉS SOCIAL, CULTURAL, ASISTENCIAL, LABORAL, MEDIOAMBIENTAL, INTERCULTURAL, FORMATIVO Y EDUCATIVO EN BENEFICIO DE LA POBLACIÓN ASÍ COMO DE COLECTIVOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD, RIESGO O EXCLUSIÓN SOCIAL.
ASOCIACION COLUMBARES ONG - CENTRO ENTRE CULTURAS-FUENTE ALAMO	C/ CISNEROS, 15, 30320 FUENTE ALAMO, Spain  PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERÉS SOCIAL, CULTURAL, ASISTENCIAL, LABORAL, MEDIOAMBIENTAL, INTERCULTURAL, FORMATIVO Y EDUCATIVO EN BENEFICIO DE LA POBLACIÓN ASÍ COMO DE COLECTIVOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD, RIESGO O EXCLUSIÓN SOCIAL.
ASOCIACION COLUMBARES ONG - CENTRO DE FORMACION	C/ LUIS FEDERICO GUIRAO, 29, 30570 BENIAJAN, Spain  PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERÉS SOCIAL, CULTURAL, ASISTENCIAL, LABORAL, MEDIOAMBIENTAL, INTERCULTURAL, FORMATIVO Y EDUCATIVO EN BENEFICIO DE LA POBLACIÓN ASÍ COMO DE COLECTIVOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD, RIESGO O EXCLUSIÓN SOCIAL.
ASOCIACION COLUMBARES ONG - CENTRO 2 (FABIAN ESCRIBANO)	C/ FABIAN ESCRIBANO, 3, 30570 BENIAJAN, Spain  PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERÉS SOCIAL, CULTURAL, ASISTENCIAL, LABORAL, MEDIOAMBIENTAL, INTERCULTURAL, FORMATIVO Y EDUCATIVO EN BENEFICIO DE LA POBLACIÓN ASÍ COMO DE COLECTIVOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD, RIESGO O EXCLUSIÓN SOCIAL.