	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 4.0	Página 1 de 7

CLIENTE: Museo Casa de la Memoria

DIRECCIÓN DEL CLIENTE: Calle. 51 #36-66 Medellín - Antioquia

Nº CLIENTE: SG-016

TIPO DE AUDITORIA: Otorgamiento

FECHA(S) DE LA AUDITORÍA: 18/12/2018 - 19/12/2018

NORMA DE REFERENCIA: ISO 9001:2015

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión de Museo Casa de la Memoria o de partes de dicho sistema, de acuerdo con los criterios de auditoría
- Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización Museo Casa de la Memoria cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.
- Determinar la eficacia del sistema de gestión, para asegurar que Museo Casa de la Memoria puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

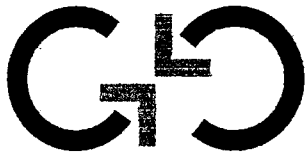
AUDITOR LÍDER: Sonia E. Rojas Jara

AUDITOR(ES): Edgar Rodríguez

1. RESUMEN DE AUDITORÍA

Antes de la Auditoría de Certificación, Museo Casa de la Memoria, facilitó su Documentación y Procedimientos para que fuesen revisados. El Auditor Líder realizó el Análisis del Sistema Documental y envió a la empresa los hallazgos encontrados durante este análisis.

La Auditoría se llevó a cabo en un lugar y se han mantenido conversaciones con miembros de todos los Departamentos. El alcance original de la Auditoría fue revisado y se ha considerado apropiado para las actividades que se están llevando a cabo.

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 4.0	Página 2 de 7

La organización interna y procedimientos que han sido mostrados, en la mayoría de los casos cumplen coherentemente los requisitos acordados como se determina mediante evidencias revisadas, entrevistas realizadas.

En la reunión de Cierre, la Dirección fue informada de que la eficacia del sistema de gestión conforme la norma de referencia es adecuada y por tanto SI se ha recomendado la Certificación.

1. REUNIÓN DE APERTURA

Antes del comienzo de la Auditoría, se mantuvo una reunión de apertura que fue sostenida entre las siguientes personas:

Representando a Cliente:

- Mariluz Gonzalez Forero
- Giovanna Perez
- Livia Ester Biardeau
- Jessica V Galeano
- Isabel Echeverria
- Beatriz Roldan
- Luis E Saldarriaga
- Jairo Alonso Escobar
- Hilda Janed Vélez Torres


Representando a Global:

Sonia E. Rojas Jara – Auditor Líder
Edgar Rodriguez - Auditor

El Auditor Líder se presentó y explicó el Proceso de Auditoría.

El Auditor Líder confirmó que desearía establecer, mediante evidencias objetivas, que ha sido seguido el Sistema Documental. Esto conllevaría a realizar preguntas de prueba y registrar las respuestas dadas. Además mencionó que la Auditoría se llevaría a cabo por muestreo y que sería al azar y no de modo estadístico, aunque si se descubre una No Conformidad, se aumentará el muestreo para establecer cómo de grave es la No Conformidad. Se explicaron los conceptos de No conformidad Mayor y menor

Se confirmó que para evitar situaciones que pongan en riesgo la seguridad en el trabajo del equipo auditor, estos estarán acompañados por personal de la empresa, y serán vigilados para salvaguardar su seguridad, además que en caso de emergencia seguirán las instrucciones de su acompañante.

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 4.0	Página 3 de 7

Los criterios utilizados en la auditoría (norma ISO 9001:2015, procesos y documentación del cliente) han servido como referencia para determinar la conformidad de su sistema de gestión.

El Auditor Líder confirma que toda la información obtenida durante el transcurso de la Auditoría es confidencial entre ambas partes a excepción de la información que puede ser requerida por la Entidad nacional de Acreditación (ONAC) o mediante requerimiento legal realizado por los organismos de control o judiciales en cuyo caso el suministro de información será notificado a la organización.

Se confirmó la conveniencia del Programa de Auditoría previamente emitido. Se determinó que no será necesaria la utilización de guías en el proceso de auditoría. El alcance de la Auditoría fue confirmado como, **Construcción participativa, visibilización y transferencia de las memorias del conflicto armado en la región**. Durante la realización de la auditoría se evidenció que No hubo desviación del plan de auditoría, de acuerdo con la siguiente justificación, N/A al igual No se identificaron cuestiones significativas que pudiesen afectar al programa de auditoría.

2. AUDITORÍA

Tiempo empleado y lugares visitados

La auditoría in situ duró 4. La distribución del tiempo empleado en la evaluación es la siguiente:

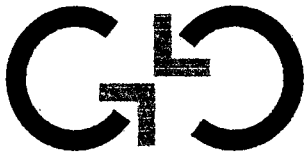
0,10 días	Análisis del Sistema Documental y elaboración del Programa.
1 días	Etapa 1.
3,50 días	Etapa 2.
0,10 días	Informe.
0,10 días	Administración

La Auditoría se llevó a cabo en las siguientes fechas y sitios:

N°	Fecha	Sitio
1	18/dic/2018	Calle. 51 #36-66 Medellin - Antioquia
2	19/dic/2018	Calle. 51 #36-66 Medellin - Antioquia

Si es evaluación multisitio se debe documentar qué procesos fueron auditados en cada sitio visitado:
N/A

N°	Sitio	Procesos evaluados
N/A	N/A	N/A

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 4.0	Página 4 de 7

Los resultados detectados en esta auditoría están basados en los hallazgos y evidencias descritos en el check-list utilizado para su realización. Tras el análisis de todos ellos se han detectado 3 No Conformidades Menores.

No Conformidades identificadas

1. No se evidencia mecanismos o resultados que conduzcan a la determinación, adquisición y puesta a disposición de los conocimientos de la organización adicionales o actualizaciones necesarias para la operación de sus procesos y el logro la conformidad de los servicios. 7.1.6
2. No se evidencia documentalmente como la organización realiza las comunicaciones internas y externas del sistema de gestión de la calidad, donde se incluya: qué comunican, cuándo comunican, c) a quién comunican, cómo comunicar, y a quién comunica, incumpliendo el numeral 7.4
3. No se evidencia medición trimestral para el año 2018 del indicador del Proceso de Gestión de Comunicaciones Indicador: Plan Estratégico de Comunicaciones, se evidencia únicamente medido el Periodo Octubre-Diciembre incumpliendo el numeral 9.1

Grado de Confianza asignado a las Auditorías Internas

Las auditorías internas son realizadas según el plan de auditoría que asegura que todos los elementos del sistema son auditados con regularidad.

Los auditores son pertenecen a la plantilla de la empresa

Las calificaciones del auditor, datos principales e informes de auditoría dan un Alto grado de confianza en los resultados de la auditoría.

Los resultados de la última revisión gerencial, así como la gestión realizada permiten establecer un Alto con los resultados presentados.

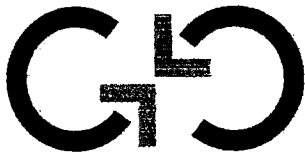
Aspectos Adicionales

Cambios Significativos

Dentro del ejercicio de auditoría No se identificaron cambios significativos que pudiesen afectar el sistema de gestión desde la última auditoría. En caso de que existan favor describirlos a continuación.

Aspectos Resueltos

Dentro del ejercicio de auditoría No se identificaron cuestiones no resueltas. En caso de que existan favor describirlos a continuación.

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.	
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II	
	03.2-F09	VER 4.0

Manejo de Marca

Al evaluar el uso de los documentos y marca de certificación por parte de la organización del cliente, se determinó que N.A. con lo determinado en la política de uso de marca y referencias.

3. REUNIÓN DE CLAUSURA

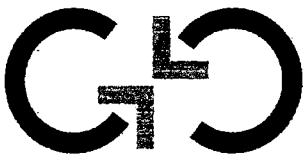
La Reunión de Clausura fue presenciada por el siguiente personal:

Representando a Cliente:

Hilda Janed Vélez Torres
 Beatriz Roldan
 Jairo Alonso Escobar
 Daniel Vásquez
 Mariluz Gonzalez
 Daniela Garcia
 Livia Ester Biardeau
 Edison Vargas
 Giovana Perez
 Sara Gaviria
 Jose Ricardo Alzate
 Gloria Taborda
 Carlos Sanchez
 Alejandra Cardona
 Daniela Bueno
 Veronica Mejia
 Diana Rodriguez
 Victor Andres Muñoz
 Andres Mauricio Soto
 Jessica Galeano
 David Rincon
 Catalina del Mar Rendon
 Sara Garcia
 Manuel Arango

Representando a Global:

Sonia E. Rojas Jara – Auditor Líder
 Edgar Rodríguez – Auditor

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 4.0	Página 6 de 7

El Director (e) de la entidad fue informado de que la Certificación ha sido recomendada. El Alcance de la Certificación ha sido confirmado como **Construcción participativa, visibilización y transferencia de las memorias del conflicto armado en la región.**

Fue explicado el procedimiento de cómo responder al informe.

El Auditor Líder volvió a confirmar la confidencialidad.

El Auditor Líder señaló el hecho de que como una Auditoría se lleva a cabo por muestreo era posible de que existiesen no conformidades en distintas áreas no encontradas. El Cliente ha sido informado de que unas Auditorías Internas efectivas son fundamentales para el futuro del Sistema de Gestión.

El Auditor Líder ha agradecido a la Empresa la cooperación y hospitalidad mostrada durante el proceso de Auditoría global.

4. NOTAS GENERALES

Se debe hacer notar que se levantará una NCN Mayor si cualquiera de las NCN levantadas durante la Auditoría no ha sido cerrada para la próxima visita que realizará el Auditor Líder.

Por consiguiente, es importante que la acción correctiva haya sido llevada a cabo e implantada eficazmente antes de la próxima visita.


Los cambios en la ubicación o en la plantilla (Director y representantes de gestión) deberían ser informados a GLOBAL tan pronto como sean prácticos después de que haya tenido lugar el cambio.

5. OBSERVACIONES /OPORTUNIDADES DE MEJORA (ODM)

Durante la auditoría fueron realizadas las siguientes observaciones positivas u oportunidades de mejora:

1. Profundizar en las necesidades que originan el plan de capacitación y establecer que capacitaciones van a ser dictadas por personal interno
2. Verificar los alcances definidos para los procesos, procedimientos y formatos definidos para la operación con el fin aclarar su aplicabilidad y la generación de registros.
3. Describir claramente los momentos de verificación y validación del diseño y el desarrollo en los procesos misionales aplicable.
4. Profundizar en las actividades de verificación a través de auditorías internas
5. Dar mayor claridad en la planificación de los objetivos del sistema de gestión para que los resultados obtenidos a través del seguimiento y de medición proporcionen información más fidedigna para lograr la mejora

6. EXCLUSIONES Y JUSTIFICACIONES

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.	
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II	
	03.2-F09	VER 4.0

<u>Punto de la Norma</u>	<u>Justificación</u>
N/A	N/A

Fecha de Realización del Informe	19/12/2018
Realizado Por	Sonia Rojas Jara Edgar Rodríguez
Cargo	Auditor

Este documento es Valido sin Firma y ha sido revisado y emitido por el Auditor Líder indicado en el mismo.