

**Ultima visita de mantenimiento**

Informe para:

**NUEVO FUTURO LAS PALMAS**

|  |  |
| --- | --- |
| **Referencia LRQA:**  **Fechas de la auditoría:**  **Fecha del informe:** | SGI6003385 / 5018358  08-Marzo-2022  08-Marzo-2022 |
| **Dirección del cliente:** | C/ Lectoral Feo Ramos, 11,Las Palmas de Gran Canaria 35001,ES |
| **Criterio de auditoría:** | ISO 9001:2015 |
| **Equipo auditor:** | Domingo Cabrera  J. Jorge Romano (E) |
| **Oficina LRQA:** | SGI Spain OU |

LRQA Group Limited, sus afiliadas y subsidiarias y sus respectivos funcionarios, empleados o agentes, en forma individual y conjunta, se denominan en esta cláusula “LRQA”. LRQA no asume ninguna responsabilidad y no será responsable ante ninguna persona por ninguna pérdida, daño o gasto causado por confiar en la información o asesoría brindada en este documento o de cualquier otra forma, a menos que esa persona haya firmado un contrato con la entidad relevante de LRQA para el suministro de esta información o asesoría, y en ese caso cualquier responsabilidad estará exclusivamente de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en dicho contrato.

HIDDEN TEXT TO MARK THE BEGINNING OF THE TABLE OF CONTENTS

**Contenidos**

**Página**

01

. Informe ejecutivo

3

02

. Hallazgos de la auditoría

4

03

. Resumen de la auditoría

5

04

. Detalles de la próxima visita

10

05

. Detalles de la aprobación

11

06

. Apéndice

12

**Adjuntos:**

SGI6003385\_APP\_FV\_QMS\_DCG.doc

**Este informe fue presentado a y aceptado por:**

**Nombre:** D. Martín Vaquero

**Cargo:** Director

# 01. Informe ejecutivo

|  |
| --- |
| **Resultado de la auditoria:**  Esta visita se realiza para comprobar el cumplimiento del sistema de gestión de NUEVO FUTURO LAS PALMAS de acuerdo a ISO 9001:2015 según lo definido en la documentación de planificación de la auditoría. El resultado de la auditoría está registrado abajo.  El sistema de gestión se ve sólido, continua bien implementado y cubriendo muy bien los requisitos con adecuada gestión del cambio, en especial sobre los cambios en el contexto y las necesidades y expectativas de las partes interesadas.  Los objetivos marcados se han cubierto dentro de lo esperado, incluyendo la implementación de los estándares de calidad en acogimiento residencial EQUAR.  Cubriendo muy bien los requisitos asociados a los resultados de las partes interesadas. Recomendándoles para que continúen con la actual Certificación.  El Líder del Equipo Auditor confirma que los requisitos contractuales para ISO 9001:2015 son correctos. Esto incluye cualquier cambio requerido como resultado de la visita de Fase 1 (incluye cambios en el ámbito de certificación, duración de la visita de Fase 2 y duración de las siguientes visitas de mantenimiento).  **Mejora continua:**  El mecanismo de la mejora continua ha continua implementado, avances en la digitalización, aumento de centros y recursos, implementados los criterios EQUAL y tomando diversas acciones de mejora de procesos. |
| **Áreas para la atención de la Alta Dirección:**  Les animamos a mejorar los contenidos de los informes de las auditorías internas y la revisión por la dirección para evitar que sea burocrática. |

# 02. Hallazgos de la auditoría

Cuando el requisito del esquema difiera de la definición de la norma mencionada abajo, tendrá preferencia la definición del esquema.

**No-conformidad Mayor:**

La ausencia de, o el fallo en la implantación y mantenimiento de uno o más elementos del sistema de gestión, o una situación que podría, en base a evidencias objetivas, despertar importantes dudas sobre la gestión para lograr: la política, objetivos o compromisos públicos de la organización, cumplimiento con los requisitos reglamentarios aplicables, conformidad con los requisitos del cliente aplicables, conformidad con los criterios de auditoría correspondientes

**No-conformidad Menor:**

Un hallazgo indicativo de una debilidad en el sistema implantado y mantenido, que no ha impactado de forma significativa en la capacidad del sistema de gestión o puesto en riesgo el sistema, pero al que se necesita prestar atención para asegurar la futura capacidad del sistema.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Número de referencia** |  | **Criterio de auditoría (cláusula)** |  | | **Grado** |  | **Fecha de emisión** |  | | **Estado** |  | **Proceso / Aspecto** |  | | **Sede(s)** | |  | | | **Declaración de No Conformidad** | |  | | | **Requisito** | |  | | | **Evidencia** | |  | | | **Corrección, acción correctiva y plazos propuestos** | |  | | | **Corrección** | |  | | | **Análisis de la causa raíz** | |  | | | **Acción correctiva** | |  | | | **LRQA ha revisado y verificado la implantación de las acciones tomadas.** | | **Fecha de cierre** |  | |

# 03. Resumen de la auditoría

**Objetivo genérico de la visita:**

Esta ha sido una visita de Ultima visita de mantenimiento, llevada a cabo de acuerdo a objetivos previamente notificados al cliente. Los objetivos de la siguiente visita, incluyendo cualquier objetivo específico (tema, enfoque) se confirman en el plan de auditoría que se adjunta en este informe.

**Asistentes por parte del cliente a la reunión de apertura y de cierre:**

D. Martín Vaquero, Director

**Objetivo específico de la visita:**

Efectividad plan de acciones sobre los indicadores de valores EQUAL en los centros. Digitalización.

**Introducción:**

La visita se comienza con reunión de apertura, recordando los aspectos generales de la auditoría, como son los criterios según norma de referencia, muestreo y sus limitaciones, grados de hallazgos, la confidencialidad de datos, requisitos de seguridad y salud durante la visita, selección del enfoque, derecho de recusación y de apelar las decisiones de auditoria.

La auditoría se lleva a cabo según el plan de auditoría que se adjunta, con efectivo protocolo covid.

Se prepara el plan de siguiente visita de renovación y concluimos con la reunión de cierre, presentando resultado y conclusiones.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Auditoría de:** | Contexto, Liderazgo, Planificación. Evaluación del desempeño. Mejora continua. Uso de logos | **Auditor:** | Domingo Cabrera |
| **Auditado(s):** | Martín Vaquero, Verónica Samadiego |  |  |
| **Rutas de auditoría y fuentes de evidencia:**  Entrevista con la Dirección, cambios en el contexto de hogares asociado a asuntos económicos y el incremento en recursos, modelos descentralizado, financiación y aportaciones  Adaptación del Reglamento de régimen interno, Guías, requisitos EQUAR  Estudio de necesidades y expectativas de las Partes interesadas, tales como: Ayto. LAP, Cabildo, Gobierno de Canarias, Cajas, ULL, Fundaciones...)  Análisis de R&O método Dafo, criticidad y plan de acción.  Política de calidad, DM05.02-01 Programa de gestión.  Registro Nº LP GC051079, Reglamento Decreto 40/2000, sin cambios  Memoria 2021 por Hogar: Memoria Económica y Actividades; Presentado al Cabildo 01/22  Publicación en Web y presentada en Cabildo, aprobado por Junta Directiva  Valoraciones de intervenciones, conclusiones. Boletines informativos  Misión y valores en la Web. Organigrama Anexo 2 Rev.5  Acta del Comité de Calidad 12/21, Reuniones de equipos  DM05.02-01 Programa de gestión Cuadro de mandos Objetivos 2021 y 2022: Digitalización  - Incorporación a la unidad familiar, Físico-Biológico (hábitos alimentos, normas saludables, educación, necesidades...), Socio culturales y recreativos, habilidades cognitivos, espacio joven; adjudicaciones. - Proyectos 2021 y 2022, Piso de emancipación, Hogares situación desamparo y/o guarda Plan de Auditorías 2021, Informes 12/21, sin desviaciones.  Incidencias, NC/AC 2021-22, Mejoras: Digitalización, PEI, Diario de incidencias de hogares y menores, Estándares de calidad EQUAR, emergencias  Método de satisfacción la encuesta 2021 y análisis del Cabildo.  Uso de logos en: Comunicación con el Cabildo, informes y memoria, Web, Memoria Técnica  **Evaluación y conclusiones:**  Valorar muy positivamente el estudio de las tendencias en los resultado y su presentación a partes interesadas.  Beneficio en todos los centros locales de educación, como parte de la evidencia de la transparencia de datos. El liderazgo de la Dirección ha sido evidente en las decisiones, en las estrategias y la gestión de los cambios, para reducir las amenazas y potenciar los servicios a menores e implementando mejoras en los criterios operativos de atención y seguimiento.  Los elementos del sistema han continuado bien implementados y usados para la gestión interna y la mejora.  **Áreas de atención:**  N/A | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Auditoría de:** | Requisitos | **Auditor:** | Domingo Cabrera |
| **Auditado(s):** | Martín Vaquero, Verónica Samadiego |  |  |
| **Rutas de auditoría y fuentes de evidencia:**  Requisitos de centros, planificación, servicios, seguimiento S/Contrato con Cabildo:   * Procedimientos, instrucciones, Protocolos, PEI, Proyectos... Estándares de Calidad * Guía Técnica, Reglamento y requisitos, Régimen interno, funcionalidad y recursos * Entidad colaboradora Servicios Sociales, con registro LP GC051079, S/Decreto 63/1986. * Decreto 40/2000, Reglamento de organización y funcionamiento de los centros de atención a menores en elámbito de la Comunidad Autónoma Canaria. * indicadores, memoria Técnica- Requisitos Recursos   **Evaluación y conclusiones:**  Los requisitos se han verificado bien identificados, con evaluación efectiva respecto a sistemáticas y requerimientos del Cabildo y Gob. de Canarias.  **Áreas de atención:**  N/A | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Auditoría de:** | Procesos de apoyo: RH, Infraestructura, documentado, conocimientos, compras | **Auditor:** | Domingo Cabrera |
| **Auditado(s):** | Martín Vaquero, Verónica Samadiego García |  |  |
| **Rutas de auditoría y fuentes de evidencia:**  Procedimientos, Organigrama, Responsabilidades y funciones. Organigrama por centros  Fichas descriptivas de puestos: Auxiliar técnico, Responsable, Voluntarios, psicólogo, trabajadores sociales Plan de Formación 2021, acciones formativas: Psicología infantil y juvenil, Intervención sociodeductiva...  Evaluación del desempeño por servicios, hogares 2021  Evaluación de proveedores Rev.12/21, Pedidos 2021: Faycanes (ddd), Triya (Extintores), Limpieza Quesada,  Electricidad Castellano, Mapfre, Emalsa, Asepeyo y Aspy, Librería Arco Iries  Mantenimiento correctivo y preventivo instalaciones oficina y hogares 2021: Partes de averías  Revisión Botiquín trimestrales 2021, inventario... Control de consumos electricidad, agua, teléfono  Normas de actuación ante emergencias, planes de limpieza  Lista de Referencia de documentos del Sistema de Gestión DM.01.02 Ed1 - Procedimientos, instrucciones, protocolos, Manual. Mapa de procesos Anexo 4 - Definición del alcance y justificación exclusión equipos de medición. - Copias de seguridad mensual 2021  **Evaluación y conclusiones:**  Se han mantenido actualizadas las cualificación y competencias del personal, cubriendo el plan de formación dentro de las necesidades detectadas.  Transmisión de conocimientos a través de procedimientos e instrucciones internas, incluyendo las reuniones del equipo de manera continuada.  La gestión sobre la información documentada sigue siendo completa y cubriendo bien los requisitos.  Las Infraestructuras siguen cubriendo los requisitos y son las adecuadas a las actividades del alcance.  **Áreas de atención:**  N/A | | | |
| **Auditoría de:** | Enfoque o visita de planificación de la renovación del certificado | **Auditor:** | Domingo Cabrera |
| **Auditado(s):** | Martín Vaquero | |  |

**Rutas de auditoría y fuentes de evidencia:**

Revisión: No hay previsión de cambios a destacar en la organización; tendencias en la satisfacción de partes interesadas mantenida; tratamiento de quejas y otros indicadores de desempeño dentro de lo esperado, y sin cambios en la documentación del sistema; y la calidad de las revisiones por la dirección en la misma línea que hasta el momento.

Previsión: No se prevén cambios relevantes en el desarrollo ni en la organización y su entorno; estrategia, política y objetivos siguen manteniéndose estables de años previos.

Planificación: No se ve necesidad de una visitas adicionales, los aspectos y temas de auditoría para la renovación del certificado han sido establecidos abajo y no se requieren otros aspectos a tener en cuenta.

**Evaluación y conclusiones:**

Se planifica la renovación según lo previsto.

**Áreas de atención:**

N/A

# 04. Detalles de la próxima visita

|  |  |
| --- | --- |
| Tema(s) para la próxima visita   |  | | --- | | Efectividad nuevos proyectos. Digitalización | |
| |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Norma(s) / Esquema(s)** | ISO 9001:2015 | **Tipo de visita** | |  | Renovación de certificación | | | **Días de auditoría** | 1.00 DIA | **Fecha de comienzo**  **fin de la visita** | | **/** | 16-Marzo-2023 / 16-Marzo-  2023 | | | **Equipo** | HAD + Experto | | |  | | | | Sede | | Días de auditoría | Modalida d de auditoría | Tiempo en remoto | | Códigos de actividad | | C/ Lectoral Feo Ramos, 11,Las Palmas de Gran Canaria,  ES | | 1.0 DIA | Mixta | 0.5 DIA | | 108502,106201 | |

# 05. Detalles de la aprobación

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Se confirma que todas las sedes y ámbitos detallados en el contrato para ISO 9001:2015 están aprobados o están siendo recomendados para la aprobación en esta visita o continúan sin aprobación, aparte de cualquier nueva aprobación, suspensión o retirada mostrada abajo.   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Producto** | **Sede** | **Estado** | | ISO 9001:2015 | C/ Lectoral Feo Ramos, 11,Las Palmas de Gran Canaria,  ES | Approved | |

**06. Apéndice**

# Audit Planning Programme and Visit Assessment plans

Audit Planning Programme and visit Assessment plans are contained within the excel document

SGI6003385\_APP\_MS.xlsm

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Visit Type** | FV | CR | SV 1 | SV 2 |
| **Due Date** | feb-22 | feb-23 | feb-24 | feb-25 |
| **Start Date** | 08-feb-22 |  |  |  |
| **End Date** | 08-feb-22 |  |  |  |
| **Visit Duration On site** | 1 | 1 | 0,5 | 0 |
| **Visit Duration: Remote** | 0 | 0 | 0,5 | 1 |
| **Total Audit Time** | **1** | **1** | **1** | **1** |
| **Process / Aspect / Theme** |  |  |  |  |
| Reunión de apertura | OS | OS | R | R |
| Reunión de cierre | OS | OS | R | R |
| Cambios en el contexto | OS | OS | R | R |
| Revisión por la Dirección | OS | OS | R | R |
| Auditorías Internas | OS | OS | R | R |
| Mejora Continua | OS | OS | R | R |
| Gestión de los cambios | OS | OS | R | R |
| Acciones correctivas | OS | OS | R | R |
| Gestión de Quejas | OS | OS | R | R |
| Uso del Logo (LR & Marcas) | OS | OS | R | R |
| Desempeño vs Objetivos SG | OS | OS | R | R |
| Procesos de apoyo: RH, Infraestructura, documentado, conocimientos, compras | OS | OS |  | R |
| Requisitos | OS | OS |  | R |
| Servicios: Planning, servicios, seguimiento y medición, nc |  | OS | OS |  |

# Nex visit Plan - Renovación

|  |  |
| --- | --- |
| Time | Activity |
| 9:00 | Introductory meeting with management to explain the scope of the visit, assessment  methodology, method of reporting and to discuss the company's organisation (approximately 30 minutes). The Team Leader will agree a time to meet with top management to discuss policy and objectives for the management system |
| 9:10 | Discussion of all outstanding issues from previous visits. |
| 9:15 | Elementos del Gestión |
| 10:15 | Requisitos |
| 11:30 | Servicios: Planning, servicios, seguimiento y medición, nc |
| 14:00 | Lunch |
| 15:00 | Procesos de apoyo: RH, Infraestructura, documentado, conocimientos, compras |
| 17:45 | Review of day’s findings & Report Writing |
| 18:00 | Closing meeting with management to present a summary of findings and recommendations |

# Report Considerations

There has been no deviation from the original assessment plan or any significant issues impacting on the audit programme. There have been no significant changes that affect the management system of the client since the last audit and the scope of certification continues to be appropriate to the activities/products/services of organisation. There are no unresolved issues been identified during the assessment. The organisation was effectively controlling the use of the certification documents and not misleading in their (online) certification statements. No previously identified nonconformities. The objectives of the visit as defined in the APP, were fulfilled during the visit.

**Stage 1 or Focus Visit**

This visit was not a Stage One or a focus visit (Certificate Renewal Planning)

**Remote Audits**

This was an onsite visit.

**Outside of Regular Working Hours**

All processes can be effectively audited during normal office hours. This will be reviewed at the focus visit or if it changes.

**Occupational Health and Safety**

This audit scope did not include Occupational Health and Safety

# Additional information

## Opportunities for improvement

*If we identify opportunities to improve your already compliant system, we will either record them in the process table applicable to the area being assessed or in the Executive summary of the report if they can deliver improvement at a strategic level.*

## Confidentiality

*We will treat the contents of this report, together with any notes made during the visit, in the strictest confidence and will not disclose them to any third party without written client consent, except as required by the accreditation authorities.*

## Sampling

*The assessment process relies on taking a sample of the activities of the business. This is not statistically based but uses representative examples. Not all of the detailed nature of a business may be sampled so, if no issues are raised in a particular process, it does not necessarily mean that there are no issues, and if issues are raised, it does not necessarily mean that these are the only issues.*

## Legal entity

*The accredited legal entity and client facing office that has provided the assessment service in this report is referenced in the applicable agreement for this service.*

## Generic audit objectives and team responsibilities

*The generic audit objectives and team responsibilities are included in the Client Information Note ‘Assessment Process’. Any visit specific objectives for the next visit will be recorded in the report of the previous visit and will be addressed through the visit plan for that visit. The assessment standard and roles of the audit team are defined in the assessment visit confirmation sent to the client.*

## Audit Criteria

*The audit criteria consist of the assessment standard and the client’s management system processes and documentation.*

## Additional observers

*Any additional observers will be as formally communicated to the client.*

**Note**

Information on the objectives of the various visits can be found in the Client Information included in the report or on our website www.lrqa.com. Furthermore, on the website there are Client Information Notes available for the various visit types. The audit criteria and team members date and locations are also stated on the front page of the report. Scope of certification and roles and responsibilities of the audit team members are expressed in the Audit Program Plan.