

1. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN AUDITADA

Nombre Organización	ESPACIO TECNICO DE INNOVACION Y FORMACION. SL (ETIF,SL)											
Norma/s auditada/s	ISO 9001:2015 + ISO 14001:2015 + ISO 27001:2013											
Representante	Justo Marcos Fernández (Director) / Alberto Lozano (Coordinador/Responsable Calidad)											
Dirección	Calle Bisbe Urquinaona 50-52 08860 Castelldefels					Teléfono:	93.665.58.75					
Auditor Jefe	David Rueda (DR)											
Auditor	---											
Experto Técnico	---											
Fecha de auditoria	9 de Abril de 2024					Duración auditoría	1j.					
Expediente Nº	16-034	Tipo de Auditoría	AI		AS1		AS2	Q	AR	MA SI	AEx	

2. OBJETIVOS Y CRITERIOS DE AUDITORIA

El objetivo de esta auditoría ha sido:

	CUMPLE	
	SI	NO
1.- Comprobar que el sistema de gestión del cliente es conforme con los requisitos de la norma.	X	
2.- Comprobar que el sistema de gestión del cliente es capaz de asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.	X	
3.- Comprobar que el sistema de gestión es capaz de cumplir sus objetivos especificados y la política.	X	
4.- Comprobar si el SG elimina los riesgos para sus clientes y otras partes interesadas.	X	
5.- Identificar áreas de mejora potencial del sistema, cuando corresponda.		

3. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN

3.1 Alcance solicitado

	OK	NO OK
Impartición de cursos de formación profesional.	X	

3.2 Alcance geográfico

Castelldefels (Barcelona)

3.3 Auditoría multiemplazamiento.

Si se trata de una auditoría multiemplazamiento, indicar las ubicaciones incluidas en el alcance:

- C/ del Bisbe Urquinaona, 50 08860 Castelldefels (centro formativo y oficinas centrales)
- C/Major 46, 08860, Castelldefels (aulas) – No se ha visitado por estar cerrado

3.4 Visita a obra

Si se ha realizado visita a obra indicar el emplazamiento temporal visitado

N/A

4. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

PUNTO DE NORMA	RESUMEN Y EVIDENCIAS DE CONFORMIDAD	PUNTUACIÓN MÁX.	PUNTUACIÓN OBTENIDA
4- CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	<p>La organización ha determinado las cuestiones externas e internas que le afectan.</p> <p>Ha identificado las partes interesadas y sus requisitos.</p> <p>Ha determinado los límites y la aplicabilidad del SG.</p> <p>El alcance se mantiene como información documentada.</p> <p>Está realizado un enfoque a procesos.</p> <p>La organización ha determinado si el cambio climático es una cuestión relevante.</p> <p>Ha tenido en cuenta si las partes interesadas pueden tener requisitos relacionados con el cambio climático.</p>	10	9
5- LIDERAZGO	<p>Existe compromiso y liderazgo de la dirección.</p> <p>Se ha definido la política, se comunica, se mantiene y aplica. Y está a disposición de las partes interesadas.</p> <p>Están definidas las responsabilidades y autoridades en la empresa.</p>	5	4
6-PLANIFICACIÓN	<p>Se han identificado los riesgos y oportunidades de la mayoría de los procesos y se planifica la toma de acciones para abordarlos. Se mantiene documentado.</p> <p>Se han identificado los riesgos y oportunidades de los aspectos ambientales, requisitos legales, contexto organizativo y se toman acciones para abordarlos.</p> <p>Están definidos los objetivos y cómo lograrlos.</p> <p>Se realiza una adecuada gestión de cambios.</p>	10	7
7- APOYO	<p>Los recursos de la organización son los necesarios para mantener el sistema y mejorar su eficacia (personas, infraestructura, ambiente, seguimiento y medición, conocimientos de la organización).</p> <p>Se determina la competencia de las personas y su toma de conciencia.</p> <p>Proceso de comunicación.</p> <p>Se dispone de la información documentada y se controla.</p>	15	13
8-OPERACIÓN	<p>Se planifican, implementan y controlan los procesos.</p> <p>Se determinan los requisitos de los productos y servicios.</p> <p>Se realizan los controles sobre el diseño. N/A</p> <p>Se comprueba que el producto/servicio adquirido cumple los requisitos de la compra. Control de procesos contratados externamente.</p> <p>Se controla adecuadamente la producción/prestación del servicio.</p> <p>Adecuada planificación y control operacional.</p> <p>Se controlan los cambios planificados y se analizan las consecuencias de los no previstos.</p> <p>Se documenta la preparación y respuesta ante emergencias.</p>	30	27
9- EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	<p>Se analiza la satisfacción del cliente.</p> <p>Se analizan y evalúan los datos que surgen del SG.</p> <p>Se realizan auditorías internas.</p> <p>Se realiza la revisión por la dirección</p>	20	16
10-MEJORA	Se registran no conformidades y acciones correctivas.	10	8
RESULTADO FINAL DE EVALUACIÓN		100	84

5. RESULTADO DE LA AUDITORÍA

	SI	NO
1.-Las acciones correctivas tomadas como consecuencia de los aspectos a mejorar de la anterior auditoria han sido eficaces. Justificar si es NO:	NA	
2.-¿Ha habido alguna desviación del plan de auditoría? Justificar si es SÍ:		X
3.-¿Hay alguna cuestión que afecte al programa de vigilancia? Justificar si es SÍ:		X
4.-¿Hay algún cambio significativo que afecte al SG del cliente desde la última auditoría? Indicar CAMBIO:		X
5.-¿Ha aumentado significativamente el tamaño de la empresa (nuevas líneas de producción, nuevos turnos de trabajo,...)? Justificar si es SÍ: Indicar el número actual de trabajadores:		X
6.-¿Es una auditoría conjunta, combinada o integrada? Indicar si es SI:		X
7.-¿El SG es conforme con los requisitos de la norma y se demuestra eficaz? El sistema será conforme una vez revisada la respuesta del cliente a los aspectos a mejorar identificados en la auditoria y dados por conforme por el auditor.	X	
8.-¿El SG es capaz de cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?	X	
9.-¿La revisión por la dirección se ha llevado a cabo? Indicar FECHA: 13/02/2024	X	
10.-¿La auditoría interna se ha realizado? Indicar FECHA: 10/01/2024	X	

Si se ha realizado la auditoría en remoto, contestar las siguientes preguntas (sino indicar *No aplica*): N/A

11.-Indicar las TICs utilizadas:		
12.- Indicar el grado en que se han utilizado para llevar a cabo la auditoría en remoto:		
13.- ¿Se debe incluir algún cambio en el programa de vigilancia?		
14.- ¿Se debe realizar algún cambio respecto a las TICs utilizadas y su disponibilidad por el cliente?		
15.- ¿Ha permitido conseguir los objetivos de la auditoria y por tanto, las TIC utilizadas se demuestran eficaces?		
16. ¿Algún proceso no se ha podido auditar y debe auditarse de manera presencial?		

6. CONCLUSIONES

Los métodos que se han utilizado para recopilar la información han sido las entrevistas, la observación de los procesos y las actividades y la revisión de la documentación y de los registros. La auditoría se ha enfocado a procesos, y se han tenido en cuenta los riesgos de los procesos/productos auditados. La auditoría se basa en un proceso de muestreo de la información disponible por lo que podrían detectarse en otras auditorías aspectos a mejorar que no se hayan detectado en ésta.

6.1 Rellenar en el caso de auditorías de renovación

	SI	NO
1.- ¿La revisión de los informes del pasado ciclo de certificación muestra que el sistema se mantiene adecuadamente?	X	
2.- ¿El sistema de gestión es eficaz en su totalidad, a la vista de los cambios internos y externos, si los ha habido?	X	
3.- ¿Se demuestra el compromiso para obtener la eficacia y la mejora del sistema de gestión para reforzar el desempeño global?	X	
4.- ¿La operación del sistema de gestión certificado contribuye al logro de la política y los objetivos de la organización?	X	

6.2 EL NÚMERO DE ASPECTOS A MEJORAR IDENTIFICADOS HA SIDO:

MAYORES	0
MENORES	4

Por tanto, se recomienda que el certificado sea:

Emitido/Renovado/Mantenido	
Emitido/Renovado/Mantenido, condicionado a la recepción de plan de mejora sin evidencias de su implantación	X
Emitido/Renovado/Mantenido, condicionado a la resolución de los aspectos a mejorar mediante evidencias, en un plazo máximo de 2 meses	
Es necesario auditoría in situ extraordinaria	

La próxima auditoría de vigilancia propuesta es (indicar mes)*: Abril-2024

* Si es AS1 no podrá exceder 12 meses desde la concesión de la certificación.

***Indicar cualquier modificación que sea necesaria tener en cuenta para planificar la próxima auditoría:**

(Alcance, horarios, fechas de auditoría, frecuencia de las acciones de seguimiento, competencias, visitas,)

1. REGISTRO DE ASISTENCIA

NOMBRE	CARGO	Fecha reunión inicial	Fecha reunión cierre
		09/04/2024	09/04/2024
Alberto Lozano	Coordinador y Responsable SGC	√	√
Justo Marco	Gerente	entrevista	
Xavi	Informático	entrevista	
Marta / Carol / Maria Pilar / Maria José	Técnicas de Formación	entrevista	
Pilar Prieto	Contabilidad y administración	entrevista	

ANEXO: ASPECTOS A MEJORAR (Plan de Acciones)

ASPECTOS A MEJORAR (MAYORES)

A CUMPLIMENTAR POR EL AUDITOR				A CUMPLIMENTAR POR EL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA CLIENTE		
Nº	DESCRIPCIÓN	ISO 9001 (Pto. Norma)	ISO 14001 (Pto. Norma)	ANÁLISIS DE CAUSAS	PROPUESTA DE ACCIÓN CORRECTIVA	REQUIERE EVIDENCIA

ASPECTOS A MEJORAR (MENORES)

A CUMPLIMENTAR POR EL AUDITOR				A CUMPLIMENTAR POR EL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA CLIENTE		
Nº	DESCRIPCIÓN	ISO 9001 (Pto. Norma)	ISO 14001 (Pto. Norma)	ANÁLISIS DE CAUSAS	PROPUESTA DE ACCIÓN CORRECTIVA (indicar plazo de implantación previsto)	REQUIERE EVIDENCIA (SI/NO)
1	ISO 27001:2022 Adaptación nueva versión Se debería adaptar la Declaración de Aplicabilidad a la nueva versión de ISO 27001.		ISO 27001 4.4	Causa	Plazo Acción Correctiva: Acción Correctiva:	NO
2	ISO 27001:2022 Objetivos No se han documentado los objetivos de seguridad de la información.		ISO 27001 6.2	Causa	Plazo Acción Correctiva: Acción Correctiva:	NO
3	Emergencias No hay una sistemática clara de planificación de simulacros que aseguren que el plan de emergencias es eficaz		ISO 14001 8.2	Causa	Plazo Acción Correctiva: Acción Correctiva:	NO
4	Seguridad de la Información Auditoría Interna Se debería elaborar una lista de verificación, basada en el cuadro de control de activos, para poder evaluar que los distintos controles estén funcionando de forma eficaz.		ISO 27001 9.2	Causa	Plazo Acción Correctiva: Acción Correctiva:	NO

Notas para el cliente:

Análisis de causas: se deben analizar las causas que han dado lugar al incumplimiento.

Propuesta de acción correctiva: se deben establecer acciones correctivas orientadas a eliminar dichas causas identificando un plazo para su implantación. Las acciones deben ser claras y con acciones concretas.

Evidencia: debe adjuntarse para cada aspecto a mejorar la evidencia de que la acción se ha llevado a cabo (en el caso que el auditor haya marcado SI en la columna correspondiente)

Tiempo para el envío del Plan de Acciones a SPG: El cliente dispone de 2 meses para presentar el plan de acciones. A continuación el auditor lo revisará y comunicará al cliente su decisión sobre la recomendación para la certificación.

OBSERVACIONES

Se indican a continuación las observaciones, que han de ser analizadas y tratadas por el cliente para su resolución, pero que no requieren el envío de la respuesta a SPG.

Nº	DESCRIPCIÓN
1	<p>Contexto Inteligencia Artificial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sería conveniente llevar a cabo formación en riesgos informáticos propios de IA, y elaborar directrices de uso de herramientas con esta tecnología (ej. creación de contenidos didácticos y su validación).
2	<p>Seguridad de la Información Nuevo ERP Brainbond</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda llevar a cabo una prueba de creación de registro y borrado, para verificar la eficacia de las copias de seguridad que lleva a cabo el proveedor externo.
3	<p>Gestión de Proyectos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda disponer de algún registro (Excel, software específico tipo Kanban...) que permita un mejor control del despliegue de proyectos como el nuevo CRM, detallando los hitos que se deben ir alcanzando por fases. Por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Etapa 1: definición de requisitos y funcionalidades necesarias ⇒ Etapa 2 -> abril -> carga datos nuevos alumnos, carga datos docentes, carga nuevos cursos, pruebas de rendimiento y funcionamiento.
4	<p>DAFO Planes de acción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser recomienda identificar los planes de acción vinculados con las amenazas y debilidades identificados, para poder observar cómo la organización, está abordando estos riesgos contextuales.
5	<p>Seguridad de la Información Cumplimiento Página Web</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se debería modificar la gestión de cookies, introduciendo una opción para rechazar las cookies, según la última versión de la guía de la AEPD, de Enero de 2024. https://www.aepd.es/guias/guia-cookies.pdf. • La web de bolsa de empleo (https://bolsa.etif.es/), debería disponer de apartado informativo sobre la Política de Privacidad y Aviso Legal.
6	<p>Seguridad de la Información Excel control de Activos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sería conveniente completar la información con columnas referentes a los distintos controles del SOA que aún no se han reflejado: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Responsable del activo, ⇒ Sistemas de información implicados (RRHH, Docentes, CV, finanzas y contabilidad, alumnos, leads...) ⇒ uso de aplicación de control malware, ⇒ aplicación de criptografía (ej SSL/TLS en página web) ⇒ ... • Se recomienda incorporar una pestaña con las mejoras previstas y/o (implementadas/descartadas) del área de IT, para tener un mejor control de los planes de mejora, y poder controlar la eficacia de las nuevas medidas.
7	<p>Cuadro Ocupación de Aulas Indicador</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda calcular la tasa de ocupación (8 aulas *2 turnos -> máxima ocupación =16), para poder tener un indicador continuo del nivel de optimización de los recursos.
8	<p>Medio Ambiente Indicadores Consumos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda calcular como ratio de consumo por alumno, para poder disponer de una información más precisa sobre la sostenibilidad.
9	<p>Control de Acciones Formativas Excel Selección de Alumnos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda incorporar índice con información resumida de cada curso (1 curso-1 pestaña), para poder tener una visión global del estado de matriculaciones. • Se recomienda identificar de forma clara la cantidad de alumnos mínima para cada curso, la cantidad deseada.



CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN INFORME DE AUDITORIA

EC-F-17
Revisión: 20
03/04/2024

10	Control de Acciones Formativas Cierre de Expedientes <ul style="list-style-type: none">• Se recomienda elaborar lista de verificación de acciones y registros que deben figurar en cada expediente para asegurar que el cierre se lleva a cabo de forma controlada.
11	Control de Acciones Formativas Control Material Didáctico <ul style="list-style-type: none">• Se recomienda registrar de forma clara cuál es material didáctico utilizado en cada acción formativa (pe. en ficha de curso)• Se recomienda revisar el control de versiones de cada material, para poder observar de forma clara la antigüedad.