



GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.

NOTA DE NO CONFORMIDAD CLIENTE

03.2-F013

VER 7.0

Página 1 de 5

CLIENTE:	SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR	Nº CLIENTE	
TIPO DE AUDITORÍA	Auditoría de recertificación	FECHA DE AUDITORÍA	27/11/2024
NORMA DE REFERENCIA:	ISO 9001:2015	AUDITOR LÍDER:	OLGA ARAGON

NO-CONFORMIDAD # 1		Tipo:	Mayor	<input type="checkbox"/>	Menor	<input checked="" type="checkbox"/>
Numeral Auditado:	4.3					
En contra del numeral:	4.3					
Plazo de entrega de evidencias	10 DÍAS HABLES					

1. DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO

Se verifica Acta CIGD del 16 de abril de 2024 En esta se establece en el orden del día actualización del alcance en la que no se hace alusión a la no aplicabilidad numeral. 7.1.5.2 y 8.3, sin embargo, en la presentación que hace parte integral del acta, la cual fue socializada al CIGD en donde se indica la consideración de la no aplicabilidad. No obstante, no se encontró en la documentación revisada en el alcance del SGC declaración explícita sobre requisitos de la norma que no apliquen ni sus justificaciones. Lo cual incumple el requisito 4.3 de la norma ISO 9001:2015.

Auditor: OLGA ARAGÓN Fecha: 27/11/2024

1. ACEPTACIÓN DEL CLIENTE  
(Para ser diligenciado por el cliente al final de la visita)

¿El cliente acepta el hallazgo? Si  No

(En caso de no aceptación, el cliente dispone de 10 días hábiles para enviar a la Dirección Técnica de Global Colombia Certificación las apelaciones pertinentes)

Notas:

- Tiempo de entrega de los planes de acción por parte la organización cliente es de máximo 10 días hábiles contados a partir de la fecha de registro de la no conformidad.
- Tiempo de revisión de los planes por parte de Global es de máximo 10 días hábiles contados a partir de la entrega por parte de la organización cliente.
- Se realizará un máximo de tres revisiones por parte de Global en caso de no ser aprobados el(los) plan(es) de acción el expediente será trasladado al comité de certificación para que tome la decisión pertinente.
- Tiempo límite de entrega por parte la organización cliente de las evidencias es de máximo 20 días hábiles posteriores a la aprobación de los planes por parte de **GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN**.

Firma del cliente: Cargo de quien firma: Jefe Oficina Asesora de Planeación Fecha: 27/11/2024

2. ANÁLISIS DE CAUSAS Y CORRECCIÓN Y CORRECTIVA  
(Para ser diligenciada por parte del cliente)

Corrección (Acción tomada para eliminar la No Conformidad)	Fecha de implementación	Evidencia de la implementación
---	-------------------------	--------------------------------



**GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.**

**NOTA DE NO CONFORMIDAD CLIENTE**

03.2-F013

VER 7.0

Página 2 de 5

<p>1. Determinar la justificación de los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015 no aplicables dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la Superintendencia de la Subsidio Familiar.</p>	<p><b>29/11/2024</b></p>	<p>Alcance del Sistema de Gestión de Calidad incluyendo los requisitos no aplicables.</p>
<p><b>Análisis de causas</b></p>		
<p>1. Falta de inclusión de la justificación de los requisitos no aplicables en el numeral 4.3 Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, toda vez que se asumió que al presentarlo ante el Comité de Gestión y Desempeño Institucional y presentarlo en los anexos (presentación) del acta correspondiente, era suficiente para darle respuesta al requisito.</p>		
<p>2. No se transcribió textualmente el alcance aprobado en el Comité de Gestión y Desempeño Institucional en el Manual del Sistema de Gestión de Calidad, por qué se asumió que la justificación de los requisitos no aplicables que se encuentran en el certificado otorgado por el ente certificador del momento, era suficiente para su cumplimiento desconociendo que debía consignarse también en el manual.</p>		
<p><b>Acción correctiva</b> (Acción tomada para eliminar la causa de la No conformidad)</p>	<p><b>Fecha de implementación</b></p>	<p><b>Evidencia de la implementación</b></p>
<p>1. Identificar, relacionar, justificar y documentar en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad los requisitos no aplicables (7.1.5.2 y 8.3) de la Norma NTC ISO 9001:2015.</p>	<p>29/11/2024</p>	<p>Comunicación interna de la justificación de los requisitos no aplicables en el alcance del SGC</p>
<p>2. Solicitud de cargue del alcance actualizado del Sistema de Gestión de Calidad en la herramienta documental del SGC.</p>	<p>02/12/2024</p>	<p>– Comunicación interna de solicitud del cargue del Alcance en la herramienta documental del SGC. – Evidencia del cargue del alcance en la herramienta documental del SGC.</p>



GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.

NOTA DE NO CONFORMIDAD CLIENTE

03.2-F013

VER 7.0

Página 3 de 5

<p>3. Publicación de la actualización del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad en la página web de la Superintendencia de Subsidio Familiar.</p>	<p>05/12/2024</p>	<p>– GLP solicitud de Publicación de la actualización del Alcance en la Página web SSF</p> <p>– Evidencia de publicación del Alcance en la página web SSF.</p>
<p>4. Socialización de la actualización del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad los requisitos no aplicables (7.1.5.2 y 8.3) de la Norma NTC ISO 9001:2015.</p>	<p>06/12/2024</p>	<p>Comunicación interna de la pieza informativa de socialización de la actualización del alcance a funcionarios y contratistas de la entidad</p>

Aprobación por parte de GCC

Revisión N°	Fecha	Observaciones	¿Se acepta?
1.	28-11-24	<p>Las causas presentadas son una reformulación del problema detectado, no explican qué originó esta situación. <u>1. "Falta de documentación y justificación...":</u> Esto es una redacción diferente del hallazgo mismo, pero no explica POR QUÉ faltó esta documentación. <u>2. "No inclusión de los requisitos..."</u> - Nuevamente, esto es describir el problema, no explica POR QUÉ no se incluyeron estos requisitos. La entidad debe replantear su análisis de causas apoyada en herramientas de mejoramiento continuo para identificar las verdaderas causas raíz que llevaron a esta situación, en lugar de reformular el hallazgo encontrado. En cuanto a la corrección, acciones correctivas formuladas y las evidencias, estas se encuentran acorde con el hallazgo detectado.</p>	NO
2	29-11-24	<p>Se verifican ajustes a las causas identificadas del hallazgo, estas se ajustan a la naturaleza de las situaciones que pudieron haber generado la No conformidad. Es importante observar los</p>	SI



**GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.**

**NOTA DE NO CONFORMIDAD CLIENTE**

**03.2-F013**

**VER 7.0**

**Página 4 de 5**

lineamientos de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, específicamente lo relacionado al numeral 4.3 que estable explícitamente lo que debe contener el alcance para no llevar a otras interpretaciones.



**GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.**

**NOTA DE NO CONFORMIDAD CLIENTE**

03.2-F013

VER 7.0

Página 5 de 5

Nombre:	OLGA ARAGON	Cargo:	Auditora Líder	Fecha:	28-11-24
<b>En caso de ser una no conformidad Mayor indique el análisis de las evidencias para el cierre efectivo de la no conformidad.</b>					
Revisión N°	Fecha	Observaciones		¿Se acepta?	
Nombre:		Cargo:		Fecha:	
<b>3. SEGUIMIENTO POR EL AUDITOR</b> <b>(Obligatorio para ser diligenciado por el auditor de Global en la siguiente visita)</b>					
¿El cliente ha cerrado adecuadamente el hallazgo?			Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
<b>Acción</b>					
Firma del auditor:		Fecha:		NCN Re-editada No:	