



INFORME CONSOLIDADO DEL CICLO DE AUDITORÍA INTERNA CICAP

FECHA: 8 de agosto del 2016

**Señores
Comité de Gestión
CICAP**

A continuación presentamos el resumen de los resultados del I Ciclo de auditorías internas de la calidad al Sistema de Gestión CICAP, efectuada los días 11 y 20 de julio del 2016.

El presente informe, contempla los hallazgos y los puntos que se estima requieren de análisis por parte del personal involucrado en el Sistema para su mejoramiento.

Por circunstancias propias de este tipo de ejercicios, el resultado de la presente auditoría no determina la totalidad de inconsistencias u oportunidades de mejora con que cuenta el SG, sin embargo, representa el principal insumo para la activación de los mecanismos de mejora continua encontrados en el **Capítulo 8. Medición, análisis y mejora**, ajustar y potenciar la capacidad del Sistema de Gestión CICAP así como su adecuación a los requerimientos de la Norma ISO 9001.

1. Equipo auditor

Por CICAP Ricardo Herrera, Graciela Fuentes, Benjamín Fuentes, Víctor Sánchez, Melissa Romero, Sofía García, Daniela Salas, Orlando Hernández, Juan Hernández, Kimberly Barquero, Hellen Campos, Esteban Mora, Mildred Monge, Joselyn Corrales y Verónica Quirós

Auditor Líder: Juan Hernández

2. Resumen de hallazgos por requisito del SG

Documento	No conformidades	Observaciones
4. Sistema de Gestión		
4P01 Gestión de Documentos y Registros	0	1
4M01 Manual del SG	0	2
Total Capítulo 4	0	3
5. Responsabilidad de la Dirección		
5P01 Planificación y Control de la Gestión	0	1
5P03 Comunicación	5	0
Total Capítulo 5	5	1
6. Gestión de los recursos		
6P01 Gestión del Recurso Humano	0	1
6P02 Infraestructura	0	4
6P03 Gestión Financiera	0	5



Total Capítulo 6	0	10
7. Realización del producto		
7P01 y 7P02 PDM	2	6
7P01 Asesoría y Consultoría	5	2
7P02 Educación continua	3	7
7P03 Investigación	0	1
7P04 Gestión de Aprovisionamiento	0	2
7P05 Diseño y Desarrollo	1	3
Total Capítulo 7	11	21
8. Medición, análisis y mejora		
8P01 Evaluación de satisfacción cliente	0	1
8P02 Auditorías internas de calidad	1	6
8P03 Acciones correctivas y preventivas	0	1
8P04 Control de servicios no conformes	2	6
8P05 Análisis de datos	0	1
Total Capítulo 8	3	15

Total de hallazgos	
No conformidades	19
Observaciones	50
Total	69

3. Aspectos relevantes a considerar por parte del Auditor Líder

3.1 Se debe asignar un tiempo extraordinario del Comité de Gestión para analizar nuevamente el nuevo procedimiento para el Programa de Desarrollo Municipal, porque este cambio fue presentado desde la última auditoría externa y debe implementarse el nuevo procedimiento idealmente para ser auditado en la próxima auditoría externa del 10 de octubre.



3.2 Las 19 No Conformidades ya fueron comunicadas a todos los responsables de cada procedimiento, algunos de los cuales ya han presentado su análisis y su Plan de Acción, por tanto los cambios que se originen serán verificados y formarán parte del Plan de Auditoría para la próxima auditoría externa.

3.3 La reciente incorporación de una serie de apartados al procedimiento de Comunicación (enero 2016) y los resultados de la presente auditoría evidencian la necesidad de sensibilizar más al personal en estos temas, por lo que esto será considerado en el Plan de acción que se sugiera producto de las Acciones Correctivas que sean levantadas.

Quedo atento a lo pertinente, cordialmente,

Juan Hernández Castillo
RD y Auditor Líder
CICAP