
Reporte de auditoría

CENTRO DE INVESTIGACION Y CAPACITACION EN
ADMINISTRACION PUBLICA, CICAP

1671353-01

Dirección del sitio: 100 metros sur de la entrada sur Campus, San
Pedro Montes de Oca, San Jose, CRI, 1000

Fecha de auditoría: Oct 10, 2016 - Oct 11, 2016

Excellence. Assured.

ANTECEDENTES

El 10 y 11 de octubre del 2016, SAI Global realizó una auditoría de vigilancia de 12 meses basada en la norma ISO 9001:2008 al CENTRO DE INVESTIGACION Y CAPACITACION EN ADMINISTRACION PUBLICA, CICAP.

El propósito de este reporte de auditoría es proporcionar un resumen del grado de cumplimiento de acuerdo con los criterios relevantes, definidos en la portada, en base a evidencias obtenidas durante la auditoría de su organización. Este reporte considera las políticas, objetivos y procesos de mejora continua de su organización. Los comentarios pueden incluir, qué tan adecuados son los objetivos seleccionados por su organización con respecto a mantener los niveles de satisfacción de los clientes y aportar otros beneficios con respecto a la política y otras necesidades externas e internas. Además podremos comentar el avance medible que se tiene para alcanzar estos objetivos de mejora.

Las auditorías de SAI Global se realizan de acuerdo con los requerimientos de los procedimientos de SAI Global que reflejan los requerimientos y orientación dictados en las normas internacionales relacionadas con las prácticas de auditoría como ISO/IEC 17021, ISO 19011 y otros criterios normativos. Los Auditores de SAI Global son asignados a las auditorías de acuerdo a competencias técnicas, industriales o normativas apropiadas para la organización bajo auditoría. En nuestros registros mantenemos los detalles de dicha experiencia y competencia.

Adicionalmente a la información contenida en este reporte de auditoría, SAI Global mantiene expedientes de cada cliente. Estos expedientes contienen detalles del tamaño de la organización y el personal así como de las evidencias recabadas durante las actividades de las auditorías preliminares y subsecuentes (revisión de la documentación y alcance) para la solicitud de certificación inicial y continuidad de la certificación para su organización.

Por favor, informe oportunamente cualquier cambio que pueda afectar la solicitud/certificación o nos pueda ayudar a mantener actualizada su información de contacto, según lo requieren los Términos y Condiciones de SAI Global.

Este reporte fue elaborado por SAI Global Limited (SAI Global) en relación con la solicitud de un cliente para su evaluación por SAI Global. El propósito del reporte es comentar sobre la evidencia de cumplimiento del cliente con las normas o criterios especificados. El contenido de este reporte se aplica sólo a los asuntos, que fueron evidentes para SAI Global en el momento de la auditoría dentro del alcance de la misma. SAI Global no garantiza o hace observaciones sobre la idoneidad de los contenidos del reporte o el certificado para cualquier propósito o uso particular. SAI Global no asume responsabilidad alguna por las consecuencias a, o las medidas adoptadas por, terceros como resultado de o en base a la información contenida en este reporte o certificado.

Tenga en cuenta que este reporte está sujeto a revisión y aprobación independiente. En caso de que sea necesario hacer cambios en los resultados de este reporte, como resultado de la revisión, se emitirá un reporte revisado el cual sustituirá a este reporte.

| | |
|--|---|
| Norma: | ISO 9001:2008 |
| Códigos aplicables: | 7389 8299 / K74.1 M80.4 Advisory services, consulting and continuous education for the strengthening of public and social economy through research and knowledge management. |
| Alcance de la Certificación: | Servicios de Asesoría, Consultoría y Educación Continua para el fortalecimiento de las Organizaciones Públicas y de la Economía Social por medio de la Investigación y la Gestion del Conocimiento. |
| Exclusiones permitidas: | 7.6 |
| Número de Personal: | 22 |
| Número de turnos: | 1 |
| Duración total de la auditoría: | Personas: 1 Días: 1.50 |
| Auditores: | Auditor líder: Marco Padilla |

Definiciones y acción requerida con respecto a los hallazgos de auditoría

Leyenda de los símbolos: ✓ **Conforme** ✗ **NCR (No conformidad)** ★ **Oportunidad de mejora**

No Conformidad Mayor

Con base en la evidencia objetiva, es la ausencia ó un incumplimiento significativo en la implementación y / ó mantenimiento de la conformidad con los requisitos de la norma aplicable. (Por ejemplo, la ausencia ó el incumplimiento de la Implementación alguna cláusula del Sistema de Gestión; ó

Una situación que, basada en la disponibilidad de evidencia objetiva, genere serias dudas sobre la capacidad del sistema de gestión para alcanzar el cumplimiento de la política y objetivos del cliente.

IMPORTANTE: La "Norma vigente" es la Norma para la cual SAI Global está otorgando la certificación y puede ser una Norma de Producto, una Norma de sistema de gestión, una Norma de inocuidad alimentaria u otro conjunto de criterios documentados.

Acción requerida: Esta categoría de hallazgos requiere que SAI Global emita una NCR formal; recibir y aprobar la corrección propuesta y los planes de acción correctiva del cliente; y formalmente comprobar la aplicación efectiva de las actividades planificadas. La corrección y el plan de acción correctiva se deben someter a SAI Global antes del inicio de las actividades de seguimiento según sea necesario. Las acciones de seguimiento de SAI Global son 'cerrar' la NCR o reducirla a una categoría menor dentro de 90 días para la certificación inicial.

Reporte de auditoría

Si durante una auditoría se detectan problemas significativos de riesgo (por ejemplo, seguridad, medio ambiente, seguridad alimentaria, legalidad del producto / calidad, etc.) éstos deberán ser reportados inmediatamente al cliente y se deberá solicitar una corrección inmediata o instantánea. Si esto no se acuerda y no se puede resolver a satisfacción de SAI Global, se recomendará la suspensión inmediata.

En el caso de certificación inicial, no realizar el cierre de la NCR dentro de los límites de tiempo significa que se pueda repetir la Etapa 2 de Auditoría de Certificación.

Las actividades de seguimiento causan cargos adicionales.

No Conformidad Menor:

Representa tanto una debilidad o problema menor del Sistema de Gestión que podría conducir a una no conformidad mayor si no se tratan. Cada menor NC debe ser considerado para la realización de mejoras y para investigar más a fondo las debilidades del sistema para su posible inclusión en el plan de acción correctiva.

Acción requerida: Esta categoría de hallazgos requiere que SAI Global emita una NCR formal; recibir y aprobar la corrección propuesta y los planes de acción correctiva del cliente; y formalmente comprobar la aplicación efectiva de las actividades planificadas en la siguiente auditoría.

Oportunidad de mejora:

Una declaración documentada, que puede identificar áreas de mejora sin embargo, no hará recomendación(es) específica(s).

Acción requerida: El cliente podrá desarrollar e implementar soluciones a fin de añadir valor a las operaciones y sistema de gestión. SAI Global no está obligado a dar seguimiento a esta categoría de hallazgo de auditoría.

RESUMEN EJECUTIVO ✕ ★

El objetivo de esta auditoría fue determinar el cumplimiento continuo del sistema de gestión de su organización con los criterios de auditoría; y su efectividad para lograr la mejora continua y los objetivos del sistema.

En base a la evidencia verificada y los hallazgos de esta auditoría, se concluye que el sistema de gestión necesita atención y rectificación inmediata. Se ha identificado 3 No-conformidades, lo que sugiere una falta de implementación efectiva del sistema de acuerdo con los requerimientos mínimos de la norma. Consulte el Reporte de No Conformidad N.º.2016-01 al 2016-03

Oportunidades para mejoramiento

Oportunidades de mejoramiento:

Se han identificado las siguientes Oportunidades de mejora.

- Mejorar la administración de las acciones correctivas para para facilitar su ubicación vigente.
- Cuidar la entrega oportuna de las acciones correctivas al RD.
- Es conveniente que las acciones correctivas muestren las fechas compromiso de las actividades a realizar.
- Cuidar que el registro de Control de acciones correctivas y preventivas muestre la fecha compromiso de cierre y la fecha real del cierre de las acciones correctivas y preventivas de auditoría interna y externa.
- Incluir el estado de las AC y AP en la revisión por la Dirección.
- En el Manual de calidad, aclarar como aplica el requisito de diseño y desarrollo en los el SGC.
- Conviene generar algún indicador que mida la eficacia del proceso de Asesoría/consultoría, además del indicador de ventas.
- Conviene organizar, por años, la carpeta de proyectos terminados.
- Es importante dejar una evidencia del estado de revisión de los proyectos (Cambios y PNC)
- Cuidar recabar en tiempo y forma las encuestas de satisfacción, ya que parte de la información se utiliza para la evaluación del desempeño de los consultores.
- Cuidar generar alguna conclusión y/o decisión después de realizar la evaluación del desempeño de los consultores.

Se sugiere que las Oportunidades de mejora sean tomadas en cuenta por la gerencia para mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad de la compañía y el desempeño del negocio.

La recomendación de esta auditoría es que LA CERTIFICACIÓN CONTINUE UNA VEZ QUE LAS ACCIONES CORRECTIVAS SEAN REVISADAS Y APROBADAS POR SAI GLOBAL.

Revisión de cualquier cambio incluyendo la documentación e ISO9001 ✓

No hay cambios significativos en el alcance y estructura de la organización desde la última auditoría.

Manual de calidad ✓

Se realizó la revisión del manual del sistema de gestión y se encontró conforme con los requerimientos de la norma.

Uso de marcas y/o cualquier otra referencia de certificación ✓

No hubo evidencia del uso del logo StandardsMark. La organización podría considerar la promoción de sus logros de certificación mediante el uso de la certificación StandardsMark correspondiente, de acuerdo con las guías disponibles en la página web de SAI Global.

Medidas adoptadas sobre problemas de la auditoría anterior ✓

Se ha dado seguimiento a las no-conformidades de la auditoría anterior y ahora se consideran tratadas adecuadamente o se identificaron pruebas suficientes del avance y de las acciones para permitir su verificación final en la próxima auditoría.

Responsabilidades, compromiso y vigilancia de desempeño de la gerencia ✗

En base a los resultados de esta auditoría, el sistema de gestión no se aplica efectivamente en todos los ámbitos, por lo tanto no se están cumpliendo los objetivos de calidad establecidos. Los detalles se encuentran en la NCR N.º 2016-01

Revisión de la dirección ✗

Se verificaron los registros de las más recientes Revisiones de la gerencia y se encontró que no cumplen los requerimientos de la norma. Se suministran los detalles en la NCR N.º 2016-02

Auditorías Internas ✓

Las auditorías internas se llevan a cabo a intervalos planificados para asegurar la conformidad con las disposiciones planificadas, los requerimientos de la norma y el sistema de gestión establecido.

Ejemplos verificados incluidos: Auditoría interna de julio 2016.

Satisfacción del cliente ✓

La percepción del cliente de cumplir los requerimientos del cliente es manejada de manera adecuada por la compañía. La información obtenida se utiliza para impulsar el mejoramiento del sistema de gestión.

Gestión de quejas ✓

La compañía está implementando un proceso efectivo para la gestión de quejas de los clientes, inclusive la implementación de medidas apropiadas de acción correctiva.

Mejora continua ✗

La compañía no está implementando un proceso efectivo para la mejora continua del sistema de gestión. Se suministran los detalles en la NCR N.º 2016-01 y 2016-02

Revisión de funciones, procesos, departamentos auditados

Funciones y procesos verificados:

PROCESO AUDITADO: Auditoría interna / Acción correctiva
PERSONAL ENTREVISTADO: Juan Hernández (Coordinador general de gestión)
EVIDENCIAS REVISADAS: Procedimiento de auditorías internas de la calidad Rev.02; Instructivo Guía para auditorías internas; Plan y control de las auditorías internas de julio 2016; Informe consolidado de auditorías internas de julio 2016; Informe de auditoría interna de calidad de los procedimientos: Diseño y desarrollo, Asesoría y consultoría, Educación continua y Planificación y control de la gestión; Verificación de acciones correctivas No. 60, 61, 66 y 70 asociadas a esta auditoría interna; Lista de asistencia a curso de auditorías internas del 21 y 28 de abril del 2015 para Orlando Hernández, Graciela Fuentes y Ricardo Herrera; Registro de Control de acciones correctivas y preventivas; Seguimiento a NCs de SAI Global 2015-05 y 2015-06
BREVE COMENTARIO: Aunque el proceso se ejecuta adecuadamente, se necesita reforzar el seguimiento oportuno de las acciones correctivas derivadas de la auditoría interna.

PROCESO AUDITADO: Asesoría/Consultoría (incluye diseño y desarrollo)
PERSONAL ENTREVISTADO: Margoth Abarca (Gestora de proyectos A y C); Stephanie González (Gestora de proyectos)
EVIDENCIAS REVISADAS: Reporte de análisis de datos de abril a Junio 2016; Procedimiento Asesoría y consultoría V.10; Tabla de codificación de proyectos actualizada al 2016; Revisión del proyecto AC-AF-FONATEL-GOBERNANZA-0199; Cartel del proyecto; Propuesta Cartel No. 2016CD-000016-SUTEL-FINAL del 26/02/16; Memorando de adjudicación del 11/03/16 de SUTEL; Registro de formalización del proyecto; Plan de trabajo y cronograma; Bitácora del proyecto con inicio del 11/03/16 y terminación el 12/04/16; Informe final de resultados con oficio de entrega del 12/05/16; Registro de aceptación del entregable del 12/05/16
BREVE COMENTARIO: El proceso se ejecuta de acuerdo a lo establecido en el procedimiento, sin embargo es conveniente tratar de definir indicadores de desempeño y anotar o formalizar las inspecciones o revisiones al proyecto.

PROCESO AUDITADO: Satisfacción del cliente / Atención a quejas
PERSONAL ENTREVISTADO: Juan Hernández (Coordinador general de gestión)
EVIDENCIAS REVISADAS: Procedimiento de evaluación de la satisfacción del cliente y atención a quejas V.03; Plan anual de evaluación 2016; Revisión de la evaluación del proyecto para los proyectos: AC-AF-PANI-080 y AC-AF-JPS-08, que incluye la evaluación del desempeño de los consultores; Registro de control de quejas del cliente actualizada a 2016; Revisión de queja generada el 26/08/16 y atendida el 02/09/16; Nota de amonestación a proveedor CABS A del 02/09/16
BREVE COMENTARIO: El aspecto de satisfacción del cliente solo se revisó para el proceso de asesoría y consultoría. Al día de hoy se han contestado 4 encuestas y solo se ha generado una queja en 2016, la cual fue atendida correctamente.

PROCESO AUDITADO: Revisión directiva (Incluye objetivos de calidad e indicadores de proceso)
PERSONAL ENTREVISTADO: Juan Hernández (Coordinador general de gestión)
EVIDENCIAS REVISADAS: Procedimiento Planificación y control de la gestión V.01; Registro de control de revisión por la Dirección; manual de calidad (4 objetivos de calidad); Revisión de entradas de quejas, de satisfacción y de auditorías internas.
BREVE COMENTARIO: Es importante mantener las entradas de la revisión directiva y, en especial mostrar el estado que guardan los objetivos de calidad y el desempeño de los procesos.

PROCESO AUDITADO: Aprovisionamiento (Subcontratación de servicios Profesionales)
PERSONAL ENTREVISTADO: Juan Hernández (Coordinador general de gestión)
EVIDENCIAS REVISADAS: Procedimiento de Gestión de servicios profesionales V.2; Registro de consultores asociados aprobados actualizados al 2016; Revisión de la evaluación del proyecto para los proyectos: AC-

AF-PANI-080 y AC-AF-JPS-08, que incluye la evaluación del desempeño de los consultores; Evaluación inicial para consultores aprobados para Jorge Monge y Carmen Coto (no existe para Jorge Monge), ni para Carmen Marín; Reevaluación de consultores, mediante formato de Evaluación del proyecto.
BREVE COMENTARIO: Si bien se tiene claro el mecanismo para la selección de consultores y la evaluación de su desempeño, aún faltan varios de entregar documentos para completar el expediente

Esta auditoría incluyó una revisión de los controles y las interacciones entre las funciones y los impactos de los procesos de los clientes internos y externos. Los detalles sobre el personal entrevistado y evidencia objetiva de revisión se mantienen en los archivos de SAI Global.

Este reporte fue preparado por:

Marco Padilla

Auditor de Sistemas de Gestión,
SAI Global