

27 de marzo de 2015

**Dra. Mayela Cubillo**  
Directora General  
CICAP  
Presente

At'n: Lic. Juan Hernández Castillo  
Representante de la Dirección

Estimados señores:

Con base en lo acordado en la reunión de apertura de la auditoría de **cuarta y quinta Auditoría de Seguimiento** al sistema de gestión de Calidad de **CICAP**, tenemos el agrado de entregarles el informe correspondiente, el cual contiene la relación de los hallazgos clasificados por el equipo auditor de OCICERT, y que requieren de análisis por parte del personal involucrado en el sistema para su mejoramiento.

Sin más por el momento quedo de Usted para cualquier duda o aclaración al respecto.

Atentamente

David Bejarano  
Auditor Líder.  
OCICERT.

#### TIPOS DE AUDITORIA

Certificación/ Inicial

Seguimiento

Ampliación

Reducción

Extraordinaria

Sin Notificación

#### SISTEMA DE GESTIÓN AUDITADO BAJO LA NORMA

NMX-CC-9001-IMNC-2008

#### DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Manual de la calidad  
Procedimientos  
Otros documentos del sistema

#### OBJETIVO DE LA AUDITORIA

- ❖ Verificar que el Sistema de Gestión se mantiene y se mejora continuamente, para demostrar la conformidad contra la Norma NMX-CC-9001-IMNC-2008/ISO 9001:2008. (Auditorías de Seguimiento, Recertificaciones)

#### ALCANCE DE LA AUDITORIA

Los procesos y área auditadas fueron:

- ❖ El alcance de la auditoría corresponde a los procesos Educación continua, Asesoría y consultoría, Diseño y Desarrollo, Investigación, Administración, Representante de la dirección en lo correspondiente a Mejora, Auditorías Internas y Gestión documental, Dirección General en lo referente a Gestión del conocimiento y compromiso con la dirección.

#### ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN

##### Alcance propuesto

Los elementos del Sistema de Gestión contemplados en la Norma **ISO 9001:2008** correspondientes al:

- **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 Gestión del Conocimiento.**

**EQUIPO AUDITOR**

Auditor jefe y experto técnico: David Bejarano T.

Auditor y experto técnico: NA

FECHAS DE REALIZACION: 26 y 27 de marzo de 2015

CODIGO NACE: 35

NUMERO DE EXPEDIENTE: PC-11-0199

NUMERO DE CERTIFICADO: REC-12/0346

EMPRESA Y RAZÓN SOCIAL: Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública, CICAP.

DOMICILIO DE LA EMPRESA: 100 metros sur de la entrada sur Campus Rodrigo Facio, Contiguo a Soda U, San Pedro de Montes de Oca.

**NO CONFORMIDADES DEL SISTEMA DE CALIDAD VERSUS REQUISITOS NMX-CC-9001-IMNC-2008**

Sistema de Gestión de la Calidad		NC Mayores	NC Menores
4.1	Requisitos Generales		
4.2	Requisitos de la Documentación		
Responsabilidad de la Dirección			
5.1	Compromiso de la Dirección		
5.2	Enfoque al Cliente		
5.3	Política de Calidad		
5.4	Planificación		
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación		
5.6	Revisión por la Dirección		
Gestión de Recursos			
6.1	Provisión de recursos		
6.2	Recursos Humanos		
6.3	Infraestructura		
6.4	Ambiente de trabajo		
Realización del Producto			
7.1	Planificación de la realización del producto		
7.2	Procesos relacionados con el cliente		
7.3	Diseño y desarrollo		
7.4	Compras		
7.5	Producción y prestación del servicio		
7.6	Control de los equipos de seguimiento y medición		
Medición, análisis y mejora			
8.1	Generalidades		
8.2	Seguimiento y medición		2
8.3	Control de producto no conforme		
8.4	Análisis de datos		
8.5	Mejora		

Número total de no conformidades mayores: 0

Número total de no conformidades menores: 2

Numeradas del 1 al 2 Y ENTREGADAS EN LA JUNTA DE CIERRE

## VALORACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN

### Juicio del equipo auditor

#### - Puntos fuertes

- El personal mostró mucha disposición y apertura durante la auditoria
- Acceso a los registros e información.
- El SGC se ve totalmente adoptado por el personal, quienes demostraron dominio de sus documentos y del sistema informático que utilizan
- Liderazgo en los distintos niveles de la organización por el SGE.

#### - Potencial de mejora

- Sería conveniente definir con claridad la frecuencia con la que se deben realizar las re-evaluaciones a los proveedores, considerando la experiencia que se tiene en este aspecto.
- Los perfiles de puesto, si bien indican los temas donde se requiere experiencia, no establece el tiempo de experiencia requerido.
- Es importante definir una sistemática que ayude a mantener la infraestructura de la Organización, que no se limite a reaccionar cuando se encuentran daños o desperfectos en el edificio.
- Si bien se pudo observar que los Gestores realizan un seguimiento al programa de trabajo de los Consultores Asociados en los proyectos vigentes, incluyendo una revisión de los productos (entregables) incluidos dentro del alcance del proyecto, sería conveniente asegurar que éstos cuentan con el conocimiento, el criterio o la competencia en materia de los proyectos que se están realizando o ejecutando.
- Si bien los servicios prestados por el PDM se apegan a los procedimientos de las áreas de Asesoría y consultoría y de Educación Continua, será necesario delimitar el proceso mediante el cual se realizarán los proyectos, vinculándolos con los procedimientos de las otras coordinaciones.
- Asegurarse de que se realiza una medición de los procesos a través de indicadores que permitan medir la eficacia de cada proceso.
- Asegurarse que dentro del análisis de datos se incluyan todos los datos solicitados por la norma.

#### - Justificación del método aplicado en sitios temporales

- NA

#### - Reclamaciones de clientes

- Se están atendiendo conforme al procedimiento.

#### - Auditorías internas

- Las auditorías deberán programarse y ejecutarse de forma que permita determinar el grado de efectividad del SGC.
- No se está realizando una programación de las auditorías de acuerdo a lo que establece la norma.

**- Revisión del sistema**

- Se deberán revisar los objetivos de calidad, con el fin de asegurar que cuentan con indicadores que ayuden a su seguimiento y medición.
- Los registros de revisión, deberían incluir las acciones y decisiones tomadas para el mejoramiento del SGC y sus procesos.

**- No Conformidades (Aplicable solo en Seguimientos)**

- 1 de 3: 7.4 Se da por Atendida satisfactoriamente, Cerrada
- 2 de 3: 6.3 Se da por Atendida satisfactoriamente, Cerrada
- 3 de 3: 7.5 Se da por Atendida satisfactoriamente, Cerrada

**- Uso de Marca (Aplicable solo en Seguimientos)**

- No se visualizó el uso de la marca.

**- Reunión final**

1. La empresa se queda con copia de este informe.
2. Las no conformidades han sido entendidas, aceptadas y firmadas por el representante de la dirección.
3. Teniendo en cuenta las no conformidades indicadas en este informe, la empresa se compromete a presentar a OCICERT México, S.A. de C.V. en un plazo de 30 días hábiles (auditoría inicial y renovación) y 30 días naturales (auditoría de seguimiento, extraordinarias, ampliación reducción, sin previo aviso) a partir de la fecha de la auditoría un informe donde se indique para cada no conformidad el análisis de causa, la acción correctiva propuesta, la fecha prevista de su resolución, a los responsables de su ejecución y las evidencias de las acciones que, a la fecha de envío del plan de acciones, se hayan implementado.
4. El equipo auditor informa que esta auditoría se ha realizado con base en un muestreo y, en consecuencia, pueden existir otras no conformidades no identificadas en este informe.
5. Las no conformidades se refieren a incumplimientos a la norma NMX-CC-9001-IMNC-VIGENTE, así como del sistema documentado por la organización.
6. En caso de que no se hayan detectado no conformidades, los puntos 2, 3 y 5, no aplican.
7. Toda la documentación generada durante la vigencia del certificado es tratada por OCICERT México como confidencial, por lo que no se transcribirá o reproducirá sin permiso expreso de la empresa.
8. Al momento de que se realice la comisión de certificación, ésta puede solicitar que se documente una no conformidad de los potenciales de mejora u

observaciones marcados en el informe de la auditoria o por los hallazgos plasmados en las listas de verificación.

9. En caso de que exista una queja del cliente sobre el servicio ofrecido o una apelación sobre alguna de las decisiones tomadas por la Comisión de Certificación de OCICERT México, la empresa podrá interponer el recurso, de acuerdo a lo indicado en el PRO-015 "Proceso de Certificación".

San Jose, Costa Rica, a 27 de Marzo de 2015.

Auditor jefe y experto técnico  
David Bejarano T

Representante de la Dirección  
Juan Hernandez