

05 de Octubre de 2013

Lic. Mayela Gubillo
DIRECTORA
CICAP
Presente

At'n: Juan Hernandez
Representante de la Dirección

Estimados señores:

Con base en lo acordado en la reunión de apertura de la **Primer auditoria de seguimiento de certificación** al sistema de gestión de la calidad del **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

Randall Dorado.
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 / NORMA ISO 9001:2008

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Manual de la calidad
Procedimientos
Otros documentos del sistema

ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN

“ Servicios de asesoría consultoría y educación continua, para el fortalecimiento de las organizaciones de la administración pública y de la economía social, por medio de la investigación y la gestión del conocimiento ”

EQUIPO AUDITOR

Auditor jefe y experto técnico: Randall Dorado.

Auditor y experto técnico: No Aplica

FECHAS DE REALIZACION: 05 de Junio

CODIGO NACE: 29

NUMERO DE EXPEDIENTE: **PC-11-0346**

NUMERO DE CERTIFICADO: REC-12/0346

EMPRESA Y RAZÓN SOCIAL: CICAP

DOMICILIO DE LA EMPRESA: **San Pedro, San José, Costa Rica**

NO CONFORMIDADES DEL SISTEMA DE CALIDAD VERSUS REQUISITOS NORMA ISO 9001:2008

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		2
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		
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

- Disponibilidad del personal para atender y contestar todas las preguntas realizadas y presentar la correspondiente documentación.
- Compromiso con el sistema de gestión.
- La organización cuenta con personal calificado y de alto conocimiento del sector.
- Avances importantes en algunos de los procesos como Educación continua que muestran organización de los procesos mediante instructivos ordenados y claros.

- Potencial de mejora

- Especificar de forma clara para algunos de los registros, la disposición final de los mismos según el 4F02, Identificación de los registros, y para algunos de los casos valorar la inclusión de origen y fecha de vigencia, cuando podría tenerlas pero se indica que NA .
- Asegurarse de que la organización da seguimiento y verifica la eficacia de las acciones planteadas para aquellos casos en que la percepción al cliente sea no satisfactoria o que exista incumplimientos de requisitos acordados y que se reflejen en las encuestas de satisfacción al cliente o mediante reclamaciones.
- Para el proceso de Educación continua, valorar la utilización del documento 7F50, Especificaciones de la capacitación, considerando que es recomendable que se mantenga registro con el estado de la misma, y valorar la inclusión de Control de Pagos de la Capacitación como documento de control dentro del SGE, que se utiliza pero no está formalizado.
- Asegurarse de que para todos los entregables se está utilizando la Verificación de entregables del proyecto.
- Asegurarse de que para todos las inscripciones de participantes en los cursos de Educación continua ó Formación técnica, se realiza el 7F54, Formalización de Inscripción o en su lugar la Orden de Compra, y en el caso de una Orden de compra asegurarse de que el cliente acepta las condiciones acordadas.

- Justificación del método aplicado en sitios temporales

- Sin observaciones

- Reclamaciones de clientes

- Se presenta algunas reclamación al cliente, las cuales se analizan y evalúan los aspectos a mejorar.

- Auditorías internas

- Se realizaron dos durante el año según lo planificado, y la última auditoría se realizó en Mayo, se encuentran pendientes de cierre la mayoría de las desviaciones de proceso encontradas.

- Revisión del sistema

- Se incluyen todos los procesos aplicados mediante procedimientos al macroproceso y al diagrama del sistema de gestión.

- No Conformidades (Aplicable solo en Seguimientos)

- Se observan subsanadas, se confirma cierre

- Uso de Marca

- Se utiliza según reglamentación

- 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 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 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 auditoría 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, la empresa

podrá interponer el recurso, de acuerdo a lo indicado en el PRO-015 "Proceso de Certificación".

San José, Costa Rica a 05 de Junio de 2013.

Auditor jefe/experto técnico
Randall Dorado U.

Representante de la Dirección
Lic. Juan Hernandez