

05 de Octubre de 2012

Lic. Mayela Gubillo
DIRECTORA
CICAP
Presente

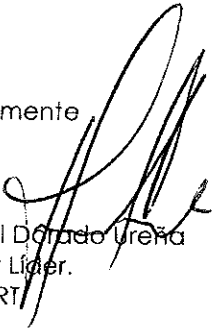
At'n:
Juan Hernández
Representante de la dirección.

Estimada Lic. Cubillo:

Con base en lo acordado en la reunión de apertura de la **auditoría de certificación FASE II** al sistema de gestión de la 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


Randall Doraño Ureña
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

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 Ureña

Auditor y experto técnico: N/A

FECHAS DE REALIZACIÓN: 05 y 06 de Diciembre

CODIGO NACE:

NUMERO DE EXPEDIENTE: PC-11-0199

NUMERO DE CERTIFICADO: (NO APLICA PARA INICIALES Y DE RENOVACIÓN)

EMPRESA Y RAZÓN SOCIAL: CICAP

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

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		1
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		1
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		1
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: 3

Numeradas del 1 al 3 Y ENTREGADAS EN LA JUNTA DE CIERRE

VALORACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN

Juicio del equipo auditor

- Puntos fuertes

- Apertura del personal.
- Participación para la realización de la auditoría.
- Implementación del sistema de calidad en medio electrónico.
- Nivel de compromiso y responsabilidad ante el sistema.

- Potencial de mejora

- No es claro como la organización identifica el estado de los proyectos dentro de las partes constitutivas del servicio.
- Es importante considerar en los formularios de Lista de consultores aprobados, la fecha de aprobación pues no es claro a partir de que momento es válida la aprobación
- No se identifica los procesos de selección y reclutamiento de personal para aquellos colaboradores que son pasantes, y que ocupan posiciones dentro de la organización como Gestores de proyectos u otros.
- Contra lo estipulado en el 6102 no se encuentran evidencias de que se haya realizado la evaluación del desempeño para los diferentes integrantes de la organización.
- Para algunos de los casos de proyectos no se muestra evidencia de que se haya realizado encuestas de satisfacción al cliente contra lo estipulado en el procedimiento 7P01 por ejemplo el Proyecto AC-A-BN-003

- Justificación del método aplicado en sitios temporales

- N/A

- Reclamaciones de clientes

- Se les da seguimiento.

- Auditorías internas

- Se efectuó auditorías de visita a todos los procesos para asegurarse de la implementación de los sistemas.

- Revisión del sistema

- Se realiza conforme a lo establecido.

- No Conformidades (Aplicable solo en Seguimientos)

- N/A

- Uso de Marca (Aplicable solo en Seguimientos)

- N/A

- Reunión final

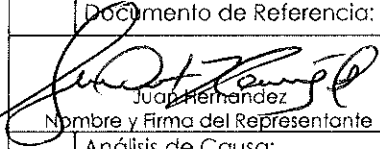
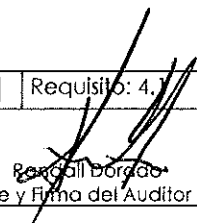
1. La empresa se queda con copia de este informe.
2. Las no conformidades han sido entendidas, aceptadas y firmadas por el representante de la dirección.
3. Teniendo en cuenta las no conformidades indicadas en este informe, la empresa se compromete a presentar a OCICERT México, S.A. de C.V. en un plazo 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 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 México, la empresa podrá interponer el recurso, de acuerdo a lo indicado en el PRO-015 "Proceso de Certificación".

San José, Costa Rica, el 05 de Octubre de 2012.




Randal Dorado Ureña
Auditor jefe y experto técnico


Juan Hernández Castillo
Representante de la Dirección

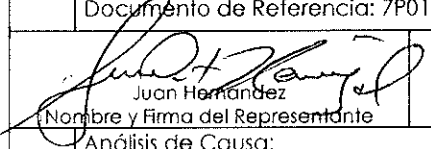
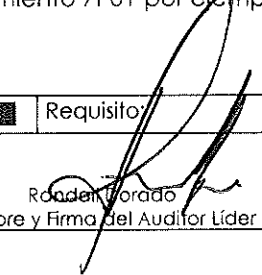
NO CONFORMIDAD DE AUDITORIA DE CERTIFICACION

AUDITORES DE OCI	FECHA: 05-10-2012		REFERENCIA: PC-11-0186	NORMA: ISO 9001:2008	
	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD No. 1 DE 3				
	Se observa que para algunos de los procesos del Sistema de Gestión (Educación continua) no es clara la secuencia de actividades pues se afecta el principio de la norma de referencia de enfoque por procesos.				
CLIENTE	Documento de Referencia: 7P02		Clasificación: Mayor <input type="checkbox"/> Menor <input checked="" type="checkbox"/>	Requisito: 4.	
	 Juan Hernandez Nombre y Firma del Representante		 General Borjas Nombre y Firma del Auditor Líder		
	Análisis de Causa:				
	Acción Correctiva		Responsable de Implementación:	Fecha de Implementación	
AUDITORES DE OCI	SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN				
	Satisfactorio <input type="checkbox"/>		No Satisfactorio <input type="checkbox"/>	Aportar más Evidencia <input type="checkbox"/>	Fecha:
	Cierre <input type="checkbox"/>		Verificación en próxima auditoría <input type="checkbox"/>		Firma del Auditor:

NO CONFORMIDAD DE AUDITORIA DE CERTIFICACION

AUDITORES DE OCI	FECHA: 05-10-2012	REFERENCIA: PC-11-0186	NORMA: ISO 9001:2008	
	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD No. 2 DE 3			
	No se observa la implementación de los mecanismo y actividades de medición de los objetivos de la calidad de la organización y no es clara la congruencia con los postulados de la política de calidad.			
AUDITORES DE OCI	Documento de Referencia: 7P01	Clasificación: Mayor <input type="checkbox"/> Menor <input checked="" type="checkbox"/>	Requisito: 5.4	
	 Nombre y Firma del Representante	Nombre y Firma del Auditor	 Nombre y Firma del Auditor Líder	
	Análisis de Causa:			
CLIENTE	Acción Correctiva	Responsable de Implementación:	Fecha de Implementación	
AUDITORES DE OCI	SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN			
	Satisfactorio <input type="checkbox"/>	No Satisfactorio <input type="checkbox"/>	Aportar más Evidencia <input type="checkbox"/>	Fecha:
	Cierre <input type="checkbox"/>	Verificación en próxima auditoría <input type="checkbox"/>	Firma del Auditor:	

NO CONFORMIDAD DE AUDITORIA DE CERTIFICACION

AUDITORES DE OCI	FECHA: 05-10-2012		REFERENCIA: PC-11-0186	NORMA: ISO 9001:2008
	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD No. 3 DE 3			
	<p>Para algunos de los casos de proyectos no se muestra evidencia de que se haya realizado encuestas de satisfacción al cliente contra lo estipulado en el procedimiento 7P01 por ejemplo el Proyecto AC-A-BN-003</p>			
CLIENTE	Documento de Referencia: 7P01		Clasificación: Mayor <input type="checkbox"/> Menor <input checked="" type="checkbox"/>	Requisito: <input type="checkbox"/>
	 Juan Hernandez Nombre y Firma del Representante		 Roderic Torado Nombre y Firma del Auditor Líder	
	Análisis de Causa:			
	Acción Correctiva	Responsable de Implementación:	Fecha de Implementación	
AUDITORES DE OCI	SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN			
	Satisfactorio <input type="checkbox"/>	No Satisfactorio <input type="checkbox"/>	Aportar más Evidencia <input type="checkbox"/>	Fecha:
Cierre <input type="checkbox"/>	Verificación en próxima auditoría <input type="checkbox"/>		Firma del Auditor:	