

	FORMULARIO	Código : FOR-SG-008
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Versión : 05 Fecha : 07/07/2015 Aprobado : GG Página : 01 de 01

1.- INFORMACIÓN GENERAL:

Página : 1 de 2

Auditoría:	Auditoría Interna 2018
Sistema:	Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001
Empresa:	CLI Gestiones Aduaneras S.A.
Dirección:	Av. Elmer Faucett 2879 Of. 328
Fecha:	Del 07 al 09 de Febrero

Objetivo:	Determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad se ha implementado, de acuerdo a lo dispuesto en la Norma ISO 9001:2015.	
	Verificar si el Sistema de Gestión de la Calidad cumple los requisitos, de acuerdo a lo dispuesto en la Norma ISO 9001:2015.	
	Verificar el cumplimiento de la Normatividad Legal vigente y aplicable.	
Alcance:	Servicio al Cliente Importaciones Servicio al Cliente Exportaciones Servicio de Liquidaciones Servicio de Operaciones Administración Gestión de Sistemas Gestión Comercial Recursos Humanos Gestión del Sistema de Calidad Gestión de la Dirección Gestión Legal / Seguridad	
Exclusiones:	Requisitos ISO 9001:2008: 7.3 Diseño y desarrollo. 7.5.2 Validación de los procesos.	
Representante de la Gerencia:	Giovanni Klein	Equipo Auditor: Auditor Líder : Miguel Kikuchi Auditor : María Cerna Luis Vargas
Fecha del Informe de Auditoría:	12/02/2018	

	FORMULARIO	Código : FOR-SG-008
	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Versión : 05 Fecha : 07/07/2015 Aprobado : GG Página : 01 de 01

2.- RESUMEN DE HALLAZGOS:

Página : 2 de 2

Resumen de Hallazgos				
Proceso / Area	NO CONF	OBSERV	OPORT DE MEJORA	FORTALEZA
Gestión Comercial		1		
Gestión de Sistemas		1		
Gestión de Sistemas			1	
Gestión Legal, Servicio al Cliente, Liquidaciones y Operaciones				1
	0	2	1	1

3.- CONCLUSIONES

Se encuentra implementado el Sistema de Gestión de Calidad en la organización, faltando mantener mayores registros de algunas actividades logradas en Comercial, para cumplir con satisfacción con lo indicado en la norma ISO 9001. Para mantener el Sistema de Calidad debemos revisar y mantener actualizados nuestros documentos principales y realizar simulacros para verificar nuestro plan de contingencia informática.. Se ha comprobado el cumplimiento del programa de capacitaciones del área Legal y de las reuniones de trabajo con nuestras áreas de Servicio al Cliente, Liquidaciones y Operaciones.

Fecha del informe:

12 de Febrero del 2,018



Miguel Kikuchi Takey
Auditor Líder

Auditoría Interna CLI Gestiones 2018

	FORMULARIO	Código : FOR-SG-006
	REPORTE DE HALLAZGOS	Versión : 05 Fecha : 07/07/2015 Aprobado : GG Página : 01 de 01

Auditoría: Auditoría Interna 2018
Sistema: Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001
Empresa: CLI Gestiones Aduaneras S.A.
Fecha: Del 07 al 09 de Febrero

REPORTE DE HALLAZGOS			
1	Proceso / Area:	Gestión Comercial	Requisito: 9.1.2
	Responsable del Proceso:	Lisbeth Fernandez	Tipo de Hallazgo: OBS
	Descripción:	En la revisión a la Gestión Comercial, se determinó una observación a la norma ISO 9001:2015, según lo manifestado en el requisito 9.1.2 referente a la satisfacción del cliente, ya que no se cuenta con encuestas de satisfacción de los clientes actualizadas, sin embargo demuestran su conformidad al entregarnos cada vez mayor número de operaciones; según lo revisado en un cuadro con las operaciones de los principales clientes de CLI.	

REPORTE DE HALLAZGOS			
2	Proceso / Area:	Gestión de Sistemas	Requisito: 7.5.3
	Responsable del Proceso:	Erwin Velasquez	Tipo de Hallazgo: OBS
	Descripción:	En la revisión a la Gestión de Sistemas, se verificó que el procedimiento de Cambios y otras Solicitudes a Sistemas PRO-TI-044 se ha dejado de utilizar, ya que se encuentra en implementación una aplicación en nuestro sistema, por lo que tenemos una Obsevación a la norma ISO 9001:2015, según lo manifestado en el requisito 7.5.3 referente al Control de la Información Documentada.	

REPORTE DE HALLAZGOS			
3	Proceso / Area:	Gestión de Sistemas	Requisito: 8.1
	Responsable del Proceso:	Erwin Velasquez	Tipo de Hallazgo: OM
	Descripción:	Para dar cumplimiento al requisito 8.1 de la norma ISO 9001:2015 referente al Control Operacional, se recomienda mantener registros de los casos de contingencias informáticas, así como realizar simulacros para verificar el funcionamiento de nuestra oficina de contingencia (Información virtual - Oficina del CAC)..	

REPORTE DE HALLAZGOS

4	Proceso / Area:	Gestión Legal, Servicio al Cliente, Liquidaciones y Operaciones	Requisito:	7.2.c
	Responsable del Proceso:	Karina Hidalgo	Tipo de Hallazgo:	FORT
	Descripción:	Se ha verificado el cumplimiento del programa de capacitaciones y reuniones de trabajo con el personal del proceso de Logística (Servicio al Cliente, Liquidaciones y Operaciones), demostrando una Fortaleza a la norma ISO 9001:2015, según lo manifestado en el requisito 7.2.c referente a las acciones a tomar para que el personal adquiera la competencia necesaria.		