



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DE HONDURAS



GABINETE SECTORIAL DE
DESARROLLO ECONÓMICO

INFORME ENTREGABLE 7

**INFORME DE AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN
DEL SGC ISO 9001:2015**



Proyecto: Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2015 en la Secretaría de Desarrollo Económico. Gobierno de Honduras

Fecha del Informe: 16 de febrero de 2018

Preparado por: Ing. Germán Cañón Zavala (Líder de Proyecto)

Dirigido a: Licenciada Vánessa Zúñiga,
Gerencia Administrativa



Entregado por: Erin Ramón Hernández Rivera
Country Manager y Representante Legal
Quara Centroamérica S.A. de C.V.



INDICE

1. OBJETIVOS.....	4
2. INFORME DE HALLAZGOS	4

1. OBJETIVOS

- Dar a conocer el resultado de los hallazgos de la auditoría de certificación Etapa II, realizada por el Organismo de Certificación LSQA en la Secretaría de Desarrollo Económico

2. INFORME DE HALLAZGOS

2.1. Impresión general

El sistema de Gestión de Calidad de la Secretaria de Desarrollo Económico, de reciente implementación, presenta una estructura robusta con muchas fuentes de datos, que les permite generar información para la toma de decisiones en tiempo real y generar conocimientos a través de las lecciones aprendidas. En el marco de su reciente implementación aún existen algunos procesos que no culminan su ciclo de ejecución-evaluación de desempeño, presentando una buena sistemática de evaluación inicial basada en la responsabilidad de cada dueño de proceso y apoyado por una Gestión importante de los funcionarios de Gestión de Calidad.

2.2. Potenciales

- Si bien es cierto la gran cantidad de datos generados a través de todo el Sistema de Gestión de la calidad es una fortaleza en la generación de información para la toma de decisión; esta también puede convertirse en un riesgo al no ser capaces de procesar toda la información que se pueda generar del análisis de los datos y posterior toma de decisión para la mejora. Es importante en este sentido poder establecer mecanismos preventivos para mejor aprovechamiento global de esta estrategia generada en su implantación.
- En función de la importancia de la generación, resguardo, disponibilidad y seguridad de la información generada del análisis de los datos de los procesos, es importante fortalecer el Proceso de Gestión de TIC's para que este no se convierta en un riesgo de operación que no permita la operatividad de la gran cantidad de datos, aplicaciones, software y requerimientos solicitados al proceso de Gestión de TIC's.

2.3. Fortalezas

- Importante Liderazgo a través de su Alta Dirección, comprobada a través de su compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Abundantes datos para la toma de decisiones.
- Proceso de Planeamiento Estratégico bien estructurado y con un buen análisis del contexto y su vinculación con los procesos.

- Un equipo de Gestión de Calidad, altamente comprometido con los resultados de calidad.
- Herramientas de Gestión (Plantillas de excell) bien diseñadas para el desarrollo de los requisitos internos y de norma.
- Proceso de Gestión de Trámites Empresariales bien estructurado y buen liderazgo del dueño de proceso y su equipo de trabajo.
- Un proceso de planificación de auditorías internas que toman como insumo el desempeño de los procesos para generar los objetivos y estrategias de evaluación de la conformidad.

2.4. Medidas de mejoramiento

2.4.1. No conformidades menores

- No se evidencian

2.4.2. No conformidades mayores

- No se evidencian

2.5. Observaciones y oportunidades de mejora

2.5.1. Observaciones

4 contexto de la organización

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

- Se evidencia un PEI no incorporado de forma plena en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. (Proceso de Direccionamiento Estratégico)

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

- Establecer un proceso de divulgación y sensibilización de los cambios realizados en el Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y actualizar documentos relacionados. (Proceso de Direccionamiento Estratégico)

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

- Desarrollar un proceso de capacitación para personal de Gestión de Calidad y dueños de proceso que fortalezcan sus competencias en administración de la calidad y asegurar su funcionalidad dentro de la estructura orgánica de la Secretaría. GEMA-CP-02 (Proceso de Gestión de la Calidad)
- Establecer la vinculación de los eventos del día a día de los procesos con lo establecido en las cartas de proceso. GEMA-CP-02 (Procesos Misionales y de Apoyo)
- No se asegura el control de las versiones vigentes de la información documentada interna y externa identificada en las Cartas de Proceso y Gestión de Trámites Empresariales. (Proceso de Gestión de Calidad)

5 liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

- Establecer mecanismos que permitan la fácil incorporación de los dueños de proceso al control, responsabilidad y desempeño de los procesos. (Proceso de Direccionamiento Estratégico)

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

- Incorporar en la estructura orgánica de la Secretaria de Desarrollo Económico, establecida en la herramienta de Direccionamiento Estratégico la fecha y quien aprueba dicha estructura. (Proceso de Direccionamiento Estratégico)

6 planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

- Se evidencia la no incorporación de las oportunidades y debilidades generadas en el FODA del PEI; dentro del esquema de las Cartas de proceso. (Proceso de Direccionamiento Estratégico)
- Incluir en las cartas de proceso la forma en que se abordaran los riesgos (Evitar riesgos, asumir riesgos para perseguir oportunidades, eliminar la fuente del riesgo, cambiar la probabilidad o consecuencia, compartir el riesgo o mantener los riesgos mediante decisiones informadas). (Proceso de Dirección Estratégica)
- Revisar la pertinencia de las acciones preventivas generadas como consecuencia de los riesgos identificados, tratando de no confundir la corrección con la prevención. (Procesos misionales y de Apoyo)

7.1.3 Infraestructura

- Establecer Mecanismos de consulta en tiempo real para la generación de la diferente toma de decisión, como consecuencia del análisis de los datos. (Proceso de Gestión Administrativa)
- Establecer los procesos de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo de los vehículos y sistemas de información; estableciendo la vinculación de eficiencia de los mismos. (Proceso de Gestión Administrativa)
- No se evidencia mantenimiento preventivo en los equipos de computación, más que en los servidores centrales; evidenciando solo mantenimiento correctivo. (Proceso de Gestión de TIC`s)

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

- Incorporar en el estudio de ambiente de trabajo las variables de forma exhaustiva (Solo se considera el tema de iluminación y temperatura) (Proceso de Gestión Humana.)

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

- Se evidencia en el Proceso de Sectores Productivos, el Expediente de Droguería Proconsumo, (Autorización De Licencia), se observa en el SIGEX condición de Firma Revisión de Informe de Licencia, pero en libro de traslado a Secretaria General (legal) se observan otra condición de revisión y movimientos de consulta; no se establece la condición real del trámite.
- Se evidencia en la Carta de Proceso GEMA-CP-02, lista de recursos críticos que no se encuentran gestionados en su totalidad; se encuentran gestionados los correspondientes a Infraestructura. (Mantenimiento). (GEMA)

7.1.6 Conocimientos de la organización

- Incorporar en el proceso de Gestión del Conocimiento las actividades para la Identificación del conocimiento, su resguardo, su aplicación, reutilización. (Proceso de Gestión Humana)

7.2 Competencia

- Se evidencia Perfiles de puesto no concordantes con las actividades realizadas en los puestos de trabajo Ejm. Técnico de contingente Arancelario Licencias, Licenciada en Computación, ejecutado por Keyla Bonilla Pinto y Perito Mercantil y contador Público, ejecutando tareas de Computación. (Proceso de Gestión de TIC's)
- Se evidencia desactualización de los expedientes del personal en cuanto a la información que se debe conservar de la competencia (diplomas de conocimientos, actualización y otros) Ejm Fausto Ramón Rodríguez. (Proceso de Gestión Humana)

7.5 Información documentada

- Se evidencia Información Documentada de Origen Externo (Ley y Reglamento del Sector Social de la Economía) codificado como documento interno según codificación GSSE-LR-01 (Proceso de Gestión del Sector Social de la Economía)
- Se evidencian códigos de información documentada GSSE-CT-02 con codificación no univoca. (Proceso de Gestión del Sector Social de la Economía)

9 evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

- Incorporar una metodología de medición de la satisfacción al cliente, que permita determinar los parámetros de la investigación (Proceso de Gestión de la Calidad)
- Incorporar indicadores adicionalmente a los planteados de eficacia, que puedan medir la eficiencia de los procesos. (Proceso de Gestión de Calidad)
- Se evidencia el indicador de "Racionalización de trámites" no coherente en su métrica sobre demanda realizada. (Proceso de Sectores Productivos)
- Se evidencia la incorporación en el Tablero de Indicadores que solo establece los indicadores de los Procesos Misionales; no así, los indicadores de los procesos de apoyo y otros que la organización considere pertinentes.

9.2 Auditoría interna

- Las acciones de mejora (resolución de eventos) solo están considerando las correspondientes a los hallazgos de auditoría y en algunos casos no consideraran otros eventos (Procesos de Gestión de Calidad)

9.3 Revisión por la dirección

- Incorporar de forma exhaustiva las diferentes acciones a tomar en el plan de acción generado en la Revisión por la Dirección. (Proceso de Dirección Estratégica)

10 Mejora

10.1 Generalidades

10.2 No conformidad y acción correctiva

- Existen hallazgos de auditoría interna; Observación 5, 6 y 7 reflejadas en el GA-CP-02 que no se evidencia la acción realizada y están cerradas al mes de octubre y noviembre. (Proceso de Gestión Administrativa)
- Existen eventos que se están cerrando a través de acciones en las cuales no se verifica la eficacia de las mismas. Ejm. GSSE-CT-02 (Proceso Sector Social de la Economía)
- Se evidencia en el GEMA-CP-02 en el tratamiento de los hallazgos generados en los distintos eventos que no en todos los casos se realiza un proceso de búsqueda de causas y causas raíces. (Proceso de Seguimiento, medición y evaluación).

2.5.2. Oportunidades de mejora

- Sera importante la incorporación de otros procesos al alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, buscando la integridad del Sistema.
- Incorporar en las herramientas excel utilizadas en el Sistema de Gestión de la Calidad las fechas de actualización de los mismos.
- Establecer una dinámica de revisión de las cartas de proceso por parte de los colaboradores en coordinación con los dueños de proceso.
- Incorporar la tecnología de la información y comunicaciones para el manejo del gran volumen de datos del SGC.

- Incorporar al proceso de generación de entradas para el Plan de Capacitación otras fuentes de necesidades diferentes de las sentidas, por ejemplo; clima laboral, evaluación del desempeño, brechas de competencias y otras)
- Revisar la estructura de derechos de autor de software utilizados en los procesos.
- Incluir en el Manual de Inducción los temas relevantes del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Establecer un proceso de fortalecimiento del área de Gestión de calidad para garantizar el monitoreo y seguimiento de los procesos o en su defecto establecer mecanismos que faciliten este proceso.
- Considerar la revisión de los Indicadores Institucionales (eficacia), con los Indicadores del SGC (eficiencia) y validar su pertinencia.