



## ÁREA DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

### INFORME DE AUDITORÍA

DE ETAPA 2	<input type="checkbox"/>
DE SEGUIMIENTO	<input type="checkbox"/>
DE RENOVACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/>
EXTRAORDINARIA	<input type="checkbox"/>
DE AMPLIACIÓN	<input type="checkbox"/>
DE REDUCCIÓN	<input type="checkbox"/>
SIN PREVIO AVISO	<input type="checkbox"/>

**SOLICITANTE:** AUDITORIA SUPERIOR DEL ESTADO DE JALISCO

**REFERENCIA:** 2006CSC00035

**FECHA:** 27 de Noviembre de 2012

AV. LÁZARO CÁRDENAS No. 869, FRACC. 3 ESQ. JÚPITER  
COL. NUEVA INDUSTRIAL VALLEJO, C.P. 07700  
MÉXICO, D.F.  
TEL. 57474550 FAX 57474560  
ance @ance.org.mx



REFERENCIA: 2006CSC00035

FECHA: 27 de noviembre de 2012

ÍNDICE

1. MOTIVO, OBJETIVO Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA.....	2
2. LUGAR DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA .....	3
3. FECHAS DE LA AUDITORÍA .....	3
4. ALTA DIRECCIÓN.....	3
5. DATOS DEL EQUIPO AUDITOR.....	4
6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	4
7. NO CONFORMIDADES GENERADAS DE AUDITORÍA .....	5
8. ÁREAS DE MEJORA.....	6
9. COMENTARIOS .....	7
10. PROPUESTA DEL EQUIPO AUDITOR .....	8
11. ENTREGA DEL INFORME .....	8
12. NO CONFORMIDADES .....	8
13. USO DE MARCA Y ATENCIÓN A RECLAMACIONES DE TERCEROS.....	8
14. CORRECCIONES Y PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS .....	8
15. EVALUACIÓN DE CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS .....	9
16. MODIFICACIONES AL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN .....	9
17. ACTUALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN: .....	9
18. CRITERIO PARA LA RENOVACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN:.....	9
19. NOMBRE Y FIRMA DEL PERSONAL DE ANCE Y REPRESENTANTE DE EMPRESA.....	10
20. ANEXO A.....	11

REFERENCIA: 2006CSC00035FECHA: 27 de noviembre de 2012**PRECISAR EL MOTIVO DE AUDITORÍA:**

Evaluar el grado de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la versión actual de

AUDITORIA SUPERIOR DEL ESTADO DE JALISCO**1. OBJETIVO Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA**

LA AUDITORÍA TUVO COMO OBJETIVO LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE LA EMPRESA:

AUDITORIA SUPERIOR DEL ESTADO DE JALISCO

CON EL SIGUIENTE ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:

Los procesos de revisión, exámenes y auditoria de cuentas públicas, asesoría técnica y capacitación a sujetos de entidades auditables y profesionalización de las y los servidores públicos internos.

SEGÚN LA NORMA NMX- CC - 9001-IMNC-2008 / ISO 9001:2008Número de personas que forman parte del sistema de gestión: 374**2. LUGAR DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA**

3.

CALLE:	<u>Av. Circunvalación Agustín Yáñez</u>	No. EXT.:	<u>2343</u>	No. INT.:	<u>N.A.</u>
COLONIA:	<u>Moderna</u>	C. P.:	<u>44190</u>	e-mail:	<u>claudiaveronicagomezvrela@gmail.com</u>
DELEGACIÓN/ MUNICIPIO:	<u>Guadalajara</u>	ESTADO/PAÍS:	<u>Jalisco / México</u>		
TELÉFON O(S):	<u>(33) 36794500 Ext. 1800</u>	FAX:	<u>55 (33) 36794500 ext. 1901</u>		

**NOTA: En caso de que sea mas de una instalación donde se realizo la auditoría favor de indicarlo en el Anexo A.****3. FECHAS DE LA AUDITORÍA**26 y 27 de Noviembre de 2012**4. ALTA DIRECCIÓN**DIRECTOR: Dr. Alonso Godoy Pelayo

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN:

Dra. Claudia Verónica Gómez Varela  
Directora de programación, evaluación y  
seguimiento

REFERENCIA: 2006CSC00035FECHA: 27 de noviembre de 2012**5. DATOS DEL EQUIPO AUDITOR**

AUDITORA LÍDER:	<u>Lic. María Karen Flores Solano*</u>
AUDITOR/A (ES):	<u>Ing. Enrique Servín Mejía*</u>
	<u>Ing. Guillermo Hernández Álvarez *</u>
AUDITOR/A EN ENTRENAMIENTO:	<u>N. A.</u>
EXPERTA TÉCNICA:	<u>Lic. María Karen Flores Solano*</u>
TESTIFICADOR/A:	<u>N. A.</u>

**Nota:** Los(as) auditores(as) marcados(as) con \* son en carácter de subcontratados(as) y cumplen los criterios establecidos en los procedimientos de certificación de sistemas.

**6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

- 5.1 DOCUMENTOS VIGENTES DEL SISTEMA DE GESTIÓN:** de acuerdo a lo requerido por la norma objeto de certificación: manual, procedimientos documentados obligatorios por la norma y documentos y registros necesarios por la organización para su operación.
- 5.2 NORMAS O ESPECIFICACIONES TÉCNICAS APLICABLES A LOS PRODUCTOS CITADOS EN EL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN**
- 5.3 OBSERVACIONES Y COMENTARIOS REALIZADOS EN ETAPAS ANTERIORES DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN** (Auditorías de Etapa 1, Etapa 2, Seguimientos, Extraordinarias, Renovaciones, Ampliaciones, Reducciones y Sin previo aviso).

**Nota:** La relación de documentos para la realización de la auditoría se anexa a este informe.



REFERENCIA: 2006CSC00035

FECHA: 27 de Noviembre de 2012

**7. NO CONFORMIDADES GENERADAS DE AUDITORÍA**

NO CONFORMIDAD No.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	PUNTO DE LA NORMA
1	No se mostró evidencia de los resultados del seguimiento y medición de algunos procesos del SGC, en contra de lo indicado en la norma de referencia.	<b>8.2.3</b>
2	No se mostró evidencia de la aplicación de acciones preventivas	<b>8.5.3</b>
<b>//////////////////////////////////// ULTIMA FILA //////////////////////////////////////</b>		

AUDITORA LÍDER: Lic. María Karen Flores Solano

AUDITOR/A: Ing. Enrique Servín Mejía  
Ing. Guillermo Hernández Álvarez

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN: Dra. Claudia V. Gómez Varela

REFERENCIA: 2006CSC00035FECHA: 27 de Noviembre de 2012**8. ÁREAS DE MEJORA****TITULO DEL PROCESO: Dirección Técnica**

- 7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio
- 1 Mejorar el establecimiento de actividades que refuercen el control de los procesos de capacitación a entes fiscalizadores, considerando

**TITULO DEL PROCESO: Dirección Técnica**

- 7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio
- 1 Mejorar el establecimiento de actividades que refuercen el control de los procesos de capacitación a entes fiscalizadores, considerando

**TITULO DEL PROCESO: Auditor Superior**

- 5.6.1 Revisión por la dirección
- 1 Mejorar el establecimiento de las acciones a realizar, derivadas de las revisiones de resultados en los informes trimestrales y anuales correspondientes.

**TITULO DEL PROCESO: Dirección de programación, evaluación y seguimiento del SGC.**

- 5.6.1 Validación de los procesos
- 1 Analizar el funcionamiento y aplicación de la validación de los procesos, considerando la realización de la práctica real realizada.
- 2 Fortalecer el entendimiento y comprensión de los objetivos de calidad y de como aporta cada proceso al logro de los objetivos

**TITULO DEL PROCESO: DIRECCIÓN DE PROGRAMACIÓN, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SGC****4.2.4 Control de los registros**

- 1 Cuidar que se cumpla en la lista de registros RC-PS-GC-003, con lo que establece el punto 4.2.4 de la norma ISO-9001:2008.

**TITULO DEL PROCESO: DIRECCIÓN AUDITORÍA DE OBRA PUBLICA****7.5 Control de la producción y prestación del servicio**

- 1 Integrar el registro de control de informes finales de auditoría en el procedimiento para el proyecto de informe final de auditoría PE-OP-OP-02.
- 2 Cuidar el código y nombres de los registros, como por ejemplo: acta final de visita de auditoria y programa operativo anual.

**TITULO DEL PROCESO: DIRECCIÓN DE RESPONSABILIDADES****4.2.3 Control de los documentos**

- 1 Simplificar los procedimientos de elaboración de proyecto de informe final de auditoría PE-DR-DR-01, procedimiento de recepción de cuentas publicas PE-DR-DR-04.

**TITULO DEL PROCESO: RECURSOS HUMANOS**

REFERENCIA: 2006CSC00035

FECHA: 27 de noviembre de 2012

**6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia**

- 1 Cuidar que se integren los perfiles de puesto de la Dirección de responsabilidades y Dirección de programación y seguimiento del SGC en el formato de descripción de puestos RC-AD-RH-001
- 2 Clarificar la manera de como se convoca las plazas vacantes en el procedimiento de reclutamiento, selección y contratación del personal PE-AD-RH-08.

**TITULO DEL PROCESO: DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURIDOS**

**4.2.3g Control de los documentos**

- 1 Asegurarse del uso no intencionado de los documentos obsoletos o aplicarles una identificación adecuada (normas y leyes).

**TITULO DEL PROCESO: DIRECCIÓN TÉCNICA (INVESTIGACIÓN, ANÁLISIS Y NORMATIVIDAD TÉCNICA)**

**4.2.3 c Control de los documentos**

- 1 Cuidar que se tenga la versión vigente de los procedimientos por los usuarios. Por ejemplo los procedimientos PE-TE-IA-01 Elaboración y actualización de guías y manuales y PE-TE-IA-02 Análisis e interpretación de ordenamientos.

**TITULO DEL PROCESO: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA (OFICIALIA DE PARTES)**

**7.5.1 Control de la prestación del servicio**

- 1 Considerar la posibilidad de eliminar copias en papel de los registros RC-AD-RF-009 Recepción de documentos

**9. COMENTARIOS**

<b>Seguimiento y cumplimiento de objetivos</b>	Se cuenta con 3 objetivos de calidad, los cuales su seguimiento se realiza trimestralmente y en el último trimestre se tiene un avance de: Primer objetivo 75% Segundo Objetivo 100% Tercer Objetivo 135% Los objetivos se anexan en un documento del cliente a este informe
<b>Revisiones al sistema de gestión</b>	Las revisiones al desempeño del sistema de gestión de calidad y de los otros modelos aplicados, se lleva trimestralmente, sin embargo es necesario atender el hallazgo presentado en este informe.
<b>Auditorias internas</b>	La organización llevó a cabo su última auditoria interna del 12 al 14 de noviembre del 2012, en la cual se detectaron 9 no conformidades, y se llevaron a cabo acciones correctivas correspondientes, mismas que aún están en proceso de implementación para evaluar su eficacia
<b>Análisis y mejora continua</b>	La organización cuenta con 60 mejoras que ha tenido la organización, y se administran las acciones correctivas conforme a los procedimientos correspondientes.
<b>Uso de Marca ANCE</b>	Se presenta adecuado uso de la marca ANCE
<b>Atención a reclamaciones a terceros</b>	Se tienen garantías hacia los usuarios finales de los productos. No se han presentado reclamaciones de terceros.
<b>Conclusiones</b>	La conclusión del equipo auditor exhorta a que continúen con la consolidación del sistema de gestión de la calidad conforme a los requisitos de la norma de referencia La organización ha adoptado algunos modelos para reforzar su administración, entre los que se destacan son: Modelo MEG:2003, Distintivo Empresa Familiarmente Responsable y están por recibir el Galardón de Empresa Incluyente "Gilberto Rincón Gallardo". El personal se percibe comprometido con las actividades asignadas.

REFERENCIA: 2006CSC00035FECHA: 27 de noviembre de 2012**10. PROPUESTA DEL EQUIPO AUDITOR****Renovación del certificado**

**Nota:** La presente propuesta no es mandataria ni limitativa. En el caso de aplicar correcciones y acciones correctivas para atender no conformidades; éstas serán analizadas en conjunto con la propuesta del equipo auditor para que el panel de evaluación determine el dictamen final pertinente.

**11. ENTREGA DEL INFORME**

ANCE ENTREGA COPIA DE ESTE INFORME AL Ó A LA REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN. SE LE INFORMA AL CLIENTE QUE EN EL CASO DE EJERCER SU DERECHO DE APELACIÓN Y/O QUEJA, LO DEBERÁ GESTIONAR CONSULTANDO LA PÁGINA DE ANCE, DE ACUERDO A LO QUE INDICA EL PROCSC-15

**12. NO CONFORMIDADES**

LAS NO CONFORMIDADES CONTENIDAS EN ESTE INFORME HAN SIDO ACLARADAS Y ENTENDIDAS POR EL/LA SOLICITANTE Y SUS REPRESENTANTES; SE HA INDICADO AL CLIENTE QUE LOS DATOS DE AUDITORIA RECOPIADOS SE BASARON EN UNA MUESTRA DE LA INFORMACIÓN, DE TAL MODO QUE PUEDEN EXISTIR ELEMENTOS DE INCERTIDUMBRE.

**13. USO DE MARCA Y ATENCIÓN A RECLAMACIONES DE TERCEROS**

EL USO DE MARCA Y LA ATENCIÓN A RECLAMACIONES DE TERCEROS HA SIDO REVISADA CON EL PERSONAL CORRESPONDIENTE, LOS RESULTADOS GENERADOS DE ESTA REVISIÓN SON PRESENTADOS EN LOS COMENTARIOS DE ESTE INFORME.

**14. CORRECCIONES Y PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS**

TENIENDO EN CUENTA LAS NO CONFORMIDADES CONSTATADAS E INDICADAS EN ESTE INFORME, LA EMPRESA: **\_\_AUDITORIA SUPERIOR DEL ESTADO DE JALISCO\_\_**, SE COMPROMETE A PRESENTAR A ANCE, EN UN PLAZO NO MAYOR A 30 (TREINTA) DÍAS NATURALES, CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA DE RECEPCIÓN DE ESTE INFORME, LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS DONDE INDIQUE EN CADA NO CONFORMIDAD EL ANÁLISIS DE CAUSA, EL PLAZO PREVISTO PARA SU IMPLANTACIÓN Y LAS EVIDENCIAS DOCUMENTALES CORRESPONDIENTES.

Observaciones: (\*)

**Se revisó la atención de los resultados de la auditoria de seguimiento efectuado en el 2011**

(\*) Indicar la verificación de las correcciones y acciones correctivas de las no conformidades pendientes de anteriores auditorías según corresponda.

LAS NO CONFORMIDADES SE REFIEREN A INCUMPLIMIENTOS DE LOS REQUISITOS Y CRITERIOS DE AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN APLICABLE A LA EVALUACIÓN. LAS ÁREAS DE MEJORA SON EN CARÁCTER DE OBSERVACIONES PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN, QUE DEBERÁN SER ANALIZADAS POR EL CLIENTE Y GENERAR LAS CORRECCIONES Y/O ACCIONES CORRECTIVAS – PREVENTIVAS, QUE EL CLIENTE



REFERENCIA: 2006CSC00035FECHA: 27 de noviembre de 2012

CONSIDERE NECESARIAS; NO SIENDO REQUISITO QUE EL CLIENTE INGRESE ALGÚN PLAN DE ACCIÓN A ANCE.

**NOTA:** UNA VEZ CONCEDIDA LA CERTIFICACIÓN, SI EN UNA AUDITORÍA POSTERIOR SE DETECTA QUE LAS ACCIONES CORRECTIVAS PROPUESTAS PARA RESOLVER LAS NO CONFORMIDADES REFLEJADAS EN ESTE INFORME NO HAN SIDO IMPLANTADAS, SERÁ MOTIVO DE SUSPENSIÓN O CANCELACIÓN DEL CERTIFICADO DE REGISTRO.

**15. EVALUACIÓN DE CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS**

ANCE ANALIZARÁ Y EVALUARÁ LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PRESENTADAS, EN UN PLAZO NO MAYOR A 10 (DIEZ) DIAS HÁBILES POSTERIORES A LA PRESENTACIÓN DEL MISMO; AL TÉRMINO DE ESTE PLAZO ANCE PRESENTARÁ EL RESULTADO DE LA EVALUACIÓN AL SOLICITANTE.

**16. MODIFICACIONES AL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN**

A CONTINUACIÓN SE INDICA EN ESTE LUGAR SI EXISTE ALGUNA MODIFICACIÓN DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN PREVISTA INICIALMENTE (ACTIVIDADES, PRODUCTOS LUGARES, NORMA DE REFERENCIA):

<b>NO</b>	<input type="checkbox"/>	(Especificar porque)
<b>SI</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	(Detallar brevemente y hacer referencia a la Hoja de Datos)

**17. ACTUALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN:**

UNA VEZ CONCEDIDA LA CERTIFICACIÓN, LA EMPRESA: **AUDITORIA SUPERIOR DEL ESTADO DE JALISCO** SE COMPROMETE A ASIGNAR A ANCE Y MANTENER EN SUS OFICINAS CENTRALES UNA COPIA CONTROLADA DEL EJEMPLAR DE SU MANUAL DE GESTIÓN Y LISTA DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA.

**18. CRITERIO PARA LA RENOVACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN:**

LA EMPRESA: **AUDITORIA SUPERIOR DEL ESTADO DE JALISCO** DEBERÁ RECIBIR LA AUDITORIA DE RENOVACIÓN A MAS TARDAR UN MES ANTES DE LA FECHA DE TERMINO DE VIGENCIA DE SU CERTIFICADO DE REGISTRO, CON LA INTENCIÓN DE QUE EN CASO DE QUE SE DETECTEN NO CONFORMIDADES O FALTA DE EVIDENCIA DE CONFORMIDAD, SE DE OPORTUNIDAD DE AL MENOS 30 DÍAS PARA QUE PUEDA RESPONDER LOS HALLAZGOS CORRESPONDIENTES.



---

---

REFERENCIA: 2006CSC00035

FECHA: 27 de noviembre de 2012

**19. NOMBRE Y FIRMA DEL PERSONAL DE ANCE Y REPRESENTANTE DE EMPRESA**

Dra. Claudia V. Gómez Varela  
\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL REPRESENTANTE DE LA  
DIRECCIÓN

Lic. María Karen Flores Solano  
\_\_\_\_\_  
FIRMA DE LA AUDITORA LÍDER

Ing. Enrique Servín Mejía  
Ing. Guillermo Hernández Álvarez  
\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL/LA AUDITOR/A

N. A.  
\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL/LA TESTIFICADOR/A

N. A.  
\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL/LA AUDITOR/A EN  
ENTRENAMIENTO

Lic. María Karen Flores Solano  
\_\_\_\_\_  
FIRMA DE LA EXPERTA TÉCNICA



---

---

REFERENCIA: 2006CSC00035

FECHA: 27 de noviembre de 2012

**20. ANEXO A**

a)

CALLE: \_\_\_\_\_ N. A. \_\_\_\_\_ No. EXTERIOR: \_\_\_\_\_ No. INTERIOR \_\_\_\_\_  
COLONIA: \_\_\_\_\_ C. P.: \_\_\_\_\_  
DELEGACIÓN/MUNICIPIO: \_\_\_\_\_ ESTADO/PAÍS: \_\_\_\_\_  
TELÉFONO(S): \_\_\_\_\_ FAX: \_\_\_\_\_