



INFORME FINAL DE AUDITORÍA

Auditoría Interna del 30 de Septiembre al 04 de Octubre del
2013

No: 01CER/2013
(auditoría integral).

Fecha: 11 / Octubre del / 2013.





Durante los días 30 de Septiembre al 04 de Octubre del 2013, se llevó a cabo la primera auditoría interna integral del año, a los Sistemas de Gestión de la Calidad, Equidad de Género y Responsabilidad Social, de acuerdo a los siguientes puntos:

Objetivos: Verificar el cumplimiento, implantación y mejora de los sistemas de Gestión de la Calidad, de Equidad de Género y de Responsabilidad Social.

Alcance: Todas las áreas de la ASEJ

Criterios: Norma ISO 9001:2008, Norma MEG:2012, Norma SA8000:2008, Manuales de Calidad, de Equidad, Responsabilidad Social y Procedimientos correspondientes a los procesos a verificar, así como normatividad aplicable a éstos sistemas.

Auditor líder: MI. Roberto Alejandro Fernández Hernández (RAFH).

Equipo auditor: Minerva Ascencio Ramírez (MAR), Gisela Gabriela Casillas García (GGCG), Soledad Rizo Orozco (SRO), Claudia Verónica Gómez Varela (CVGV), Marcela González Silva (MGS), Margarita Lozano Valdivia (MLV), Claudia Esther Ramos Villarreal (CERV), Ma. Guadalupe Victoria Ruvalcaba Molina (GVRM), Luis Guillermo Torres Cadena (LGTC), Carmen Lucía Vargas Curiel (CLVC) y Joaquín Javier Villa Martínez (JJVM).

Audidores en reentrenamiento: Lorenzo Estrada Sin (LES) y Roberto Montes Espinoza (RME).

Audidores/as en entrenamiento: Francisco Javier Aguilar Navarro (FJAN), María de Jesús Ávila Cuenca (MJAC), Martha Camarena Cortes (MCC), Teresa de Jesús Casilla Gómez (TJCG), Fernando Díaz Peña (FDP), Rafael Ignacio Sigüenza Pastrana (RISP), Claudia Beatriz Velazco Almeida (CBVA), Ma. Del Socorro Verduzco Valle (MSVV), Primavera María Esther Villaseñor Magaña (PVM), María del Carmen Reyes Rodríguez (MCRR) e Ismael Romero Vázquez (IRV).





Desarrollo:

A continuación se presenta un resumen ampliado de las actividades realizadas en la auditoría:

FECHA	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
09 / Septiembre / 2013	Planeación de la auditoría.	
11 / Septiembre / 2013	Presentación del Plan de auditoría a alta dirección.	No hubo observaciones al plan.
24 / Septiembre / 2013	Reunión con equipo auditor para definir criterios y áreas a auditar.	En el auditorio de la institución
30 / Septiembre / 2013	Reunión de apertura.	Sala de juntas del Auditor Superior. Asistió el cuerpo directivo de la institución.
30 / Septiembre / 2013	Auditoría a la Dirección General de Administración.	No se auditó el área de compras. Participaron 5 auditores(as) y 5 auditores(as) en entrenamiento.
30 / Septiembre / 2013	Auditoría a la Dirección de Auditoría a la Obra Pública.	Sin contratiempos Participaron 3 auditores(as) y 3 auditores(as) en entrenamiento.
02 / Octubre / 2013	Auditoría a la Dirección de Auditoría a Municipios.	Sin contratiempos Participaron 2 auditores(as) y 2 auditores(as) en entrenamiento.
02 / Octubre / 2013	Auditoría a la Dirección General de Asuntos Jurídicos.	Sin contratiempos Participaron 1 auditor y 1 auditora en entrenamiento.
02 / Octubre / 2013	Auditoría a la Secretaría Particular.	Sin contratiempos Participaron 1 auditora y 1 auditora en entrenamiento.
02 / Octubre / 2013	Auditoría a la Dirección Técnica.	No se auditó el Depto. de Investigación, Análisis y Normatividad Técnica. Participaron 4 auditores(as) y 4 auditores(as) en entrenamiento.
03 / Octubre / 2013	Auditoría a la Dirección de Responsabilidades.	Sin contratiempos Participaron 1 auditora y 1 auditor en entrenamiento.





FECHA	ACTIVIDAD	OBSERVACIONES
03 / Octubre / 2013	Auditoría a la Dirección de Auditoría a los Poderes del Estado y Organismos Públicos Autónomos.	Sin contratiempos Participaron 2 auditoras y 2 auditoras en entrenamiento.
03 / Octubre / 2013	Auditoría a la Auditora Especial de Cumplimiento Financiero.	Sin contratiempos Participaron 2 auditores(as) y 1 auditora en entrenamiento.
03 / Octubre / 2013	Auditoría al Despacho del Auditor Superior.	Sin contratiempos Participaron 2 auditores(as).
04 / Octubre / 2013	Auditoría a la Dirección de Programación, Evaluación y Seguimiento.	Sin contratiempos Participaron 2 auditores(as) y 3 auditores(as) en entrenamiento.

De acuerdo al programa de auditoría se llevaron a cabo las revisiones y se entregaron los diversos hallazgos a las áreas para su adecuación. A continuación se describen algunos hallazgos importantes, así como su calificación de acuerdo a los criterios establecidos.

La identificación de los sistemas se hace de la siguiente forma C representa la información del sistema de gestión de la calidad, E representa la información del sistema de gestión de equidad de género y R la información del sistema gestión de responsabilidad social.

DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACIÓN: (30 de Septiembre de 2013):

Los hallazgos más importantes son:

C	No se muestra evidencia de la solventación de las no conformidades detectadas en las auditorías internas y externa del 2012. En la revisión se encontraron varios documentos con logos y escudos obsoletos.	1 no conformidad Mayor 1 no conformidad menor
E	No se muestra evidencia de la solventación de las no conformidades detectadas en la auditoría interna de 2012. Se encontraron varios documentos sin lenguaje incluyente (nombramientos, nómina, etc.) Falta capacitación al personal en áreas de equidad, derechos humanos y salud. El personal de parque vehicular desconoce los	1 no conformidad Mayor 1 no conformidad menor 8 observaciones



	documentos del sistema (código de ética, ombudsperson, política integral, etc.)	
R	Falta capacitación al personal en temas de protección civil y seguridad. Existen espacios de conservación de cajas de archivo sin delimitar. Hay pisos con desnivel sin identificar. No se encontró el programa de revisión anual de extintores. Extintores bloqueados en el área de archivo.	6 observaciones 1 no conformidad menor

DIRECCIÓN DE AUDITORÍA A LA OBRA PÚBLICA (30 de septiembre de 2013):

Los hallazgos más importantes de esta dirección son:

C	Desconocimiento de la política integral de la institución. Falta capacitación a algunas personas entrevistadas en áreas de calidad y profesionalización.	3 observaciones
E	Falta capacitación a algunas personas entrevistadas en áreas de equidad y derechos humanos. Desconocimiento del representante de los derechos de las y los trabajadores (Depto. de fraccionamientos) Desconocimiento de los documentos nuevos (código de ética, ombudsperson, procedimiento, etc.) (Depto. de fraccionamientos).	2 observaciones 2 observaciones
R	No se mostró evidencia de capacitación a algunas personas entrevistadas en áreas de responsabilidad social. Existen espacios obstruidos por cajas y por cable en el piso. Espacios bloqueados con cajas (fraccionamientos).	2 observaciones 2 no conformidades menores.

DIRECCIÓN DE AUDITORÍA A MUNICIPIOS (02 de octubre de 2013):

Los hallazgos más importantes fueron:

C	Se encontraron varios documentos con los logos y escudo obsoleto. Se cuenta con documentos para el control del avance de los procesos fuera del sistema. Desconocimiento de la política integral de la institución.	1 no conformidad menor 4 observaciones
---	---	---





	Desconocimiento en el uso de la intranet y sus documentos.	1 recomendación
E	No se mostró evidencia de capacitación en este tema en general al personal de la dirección Existe desconocimiento del procedimiento de quejas por violencia laboral Desconocimiento de la política integral de la institución.	3 observaciones
R	Desconocimiento de la política integral de la institución. Existen área con pisos resbalosos sin señalización y tiras antiderrapantes.	1 observación 1 no conformidad menor.

DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS (02 de octubre de 2013):

C	No se tuvieron hallazgos en este sistema	
E	No se tuvieron hallazgos en este sistema	
R	No se tuvieron hallazgos en este sistema	

SECRETARIA PARTICULAR (02 de Octubre de 2013):

Los hallazgos más importantes en el área son:

C	No se mostró evidencia de capacitación del personal en temas de calidad y profesionalización.	1 Observación
E	No se mostró evidencia de capacitación del personal en temas de equidad y derechos humanos. Se desconoce la forma en que se lleva a cabo la evaluación del desempeño.	2 Observación
R	No se mostró evidencia de capacitación del personal en temas de responsabilidad social.	1 Observación

DIRECCIÓN TÉCNICA (02 de Octubre del 2013).

Los hallazgos más importantes son:

C	Hay actividades que se realizan fuera de los procedimientos. No cuenta con una constancia de que se lleve a cabo, la retroalimentación de la evaluación a las y los expositores. No hay capacitación del personal en temas de calidad o profesionalización.	2 no conformidades menores 4 observaciones
---	---	---





E	No hay capacitación en este tema en general al personal de la dirección. Se encontraron documentos sin lenguaje incluyente.	2 no conformidades menores
R	Falta realizar mejoras para el orden y limpieza de la dirección. No se ha recibido capacitación en este tema. Las puertas de acceso a la dirección (2 salidas) están bloqueadas en un 50%. Desconocimiento de a quién acudir en caso de emergencia.	3 observaciones 3 no conformidades menores.

DIRECCIÓN DE RESPONSABILIDADES (03 de octubre de 2013):

C	No se tuvieron hallazgos en este sistema	
E	No se tuvieron hallazgos en este sistema	
R	No se tuvieron hallazgos en este sistema	

DIRECCIÓN DE AUDITORÍA A LOS PODERES DEL ESTADO Y ORGANISMOS PÚBLICOS AUTÓNOMOS. (03 de octubre de 2013):

Los hallazgos más importantes:

C	Se encontraron varios documentos con los logos y escudos obsoletos. El personal menciona que no ha tenido capacitación en áreas de calidad. Diversos formatos con códigos diferentes a los que se encuentran en los procedimientos. Se encontró diversos formatos sin firmas. Se encontraron documentos sin actualizar (2010).	12 observaciones
E	Desconocimiento de la política integral. No se mostró evidencia en capacitación de equidad y derechos humanos.	4 observaciones
R	Existen pasillos obstruidos con cajas y falta mejorar orden y limpieza del área.	2 observaciones

AUDITORA ESPECIAL DE CUMPLIMIENTO FINANCIERO (03 de Octubre de 2013):

Los hallazgos más importantes en el área son:

C	No se tuvieron hallazgos en este sistema.	
E	Algunas personas desconocen del procedimiento de atención a quejas por violencia laboral.	1 observación
R	No se tuvieron hallazgos en este sistema.	





DESPACHO DEL AUDITOR SUPERIOR (03 de Octubre de 2013):

C	No se tuvieron hallazgos en este sistema.	
E	No se tuvieron hallazgos en este sistema.	
R	No se tuvieron hallazgos en este sistema.	

DIRECCIÓN DE PROGRAMACIÓN, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO (04 de octubre de 2013):

Los hallazgos más importantes en el área son:

C	No se mostró evidencia de las evaluaciones a los proveedores como lo menciona el procedimiento de auditoría.	1 no conformidad menor
E	No se tuvieron hallazgos en este sistema.	
R	No se tuvieron hallazgos en este sistema.	

Hallazgos generales:

- Falta de capacitación del personal en áreas de equidad, protección civil, derechos humanos, hostigamiento laboral y responsabilidad social.
- Falta de conocimiento de las modificaciones a sus documentos.
- En general algunos formatos no se llevan en algunas áreas.
- Desconocimiento en las últimas acciones afirmativas y/o en favor del personal.
- Desconocimiento de acciones de responsabilidad social.
- Procedimientos que no se aplican como están descritos en sus documentos.
- Llenado de registros no es correcto, faltan firmas y se dejan espacios en blanco.
- Actualización de documentos, en algunas áreas no han realizado actualización de sus documentos (Ejem. Recursos Financieros, DAPEOPA, Recursos Humanos, Dirección Técnica, Fraccionamientos, etc.)
- Personal con computadora no revisa la intranet.

Aspectos positivos:

- Se tiene un avance interesante de orden y limpieza en varias áreas.





- Personal comprometido y con conocimiento de los sistemas (Ej. Secretaría Particular, AECF y DR).
- Ahorro de papeles en algunas áreas (vía la utilización de papel reciclado o información en electrónico).
- Áreas con mejor distribución de actividades, (Ej. Profesionalización y PPCT de la DT).
- Brigadas de Protección Civil bien ordenadas y organizadas.
- Mejora en los comentarios del personal en cuanto a hostigamiento y discriminación.

Observaciones adicionales:

- Hubo personal en entrenamiento que no se presentó a auditar, por cuestiones de trabajo.

Se entregan los reportes de auditoría a las respectivas áreas para su análisis e implementación de acciones correctivas y/o planes de trabajo, según corresponda.

Se solicita a las diversas áreas presentar a la brevedad en el caso de las acciones correctivas, el reporte de acción correctiva, en el caso de no conformidades menores y observaciones presentar el plan de trabajo correspondiente.

MI. ROBERTO ALEJANDRO FERNÁNDEZ HERNÁNDEZ A.L.

Distribución:

C.c.p. Auditora Especial de Cumplimiento Financiero.

C.c.p. Directores/as de área.

C.c.p. Secretaría Particular.

