



## ÁREA DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

### INFORME DE AUDITORÍA

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

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

**REFERENCIA:** 2006CSC00035

**FECHA:** 04 de Noviembre de 2011

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: 04 – Noviembre - 2011

ÍNDICE

1. MOTIVO, OBJETIVO Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA.....	3
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.....	7
11. ENTREGA DEL INFORME.....	7
12. NO CONFORMIDADES.....	7
13. USO DE MARCA Y ATENCIÓN A RECLAMACIONES DE TERCEROS .....	7
14. CORRECCIONES Y PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS.....	8
15. EVALUACIÓN DE CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS .....	8
16. MODIFICACIONES AL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN.....	8
17. ACTUALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN:.....	8
18. CRITERIO PARA LA RENOVACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN: .....	8
19. NOMBRE Y FIRMA DEL PERSONAL DE ANCE Y REPRESENTANTE DE EMPRESA .....	9
20. ANEXO A .....	10



REFERENCIA: 2006CSC00035

FECHA: 04 – Noviembre - 2011

**1. MOTIVO, OBJETIVO Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA**

**MOTIVO Y OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:**

Evaluar el mantenimiento del sistema de gestión de la calidad con la norma de referencia de la empresa **AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO DE JALISCO**

**CON EL SIGUIENTE ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:**

LOS PROCESOS DE REVISIÓN, EXAMEN Y AUDITORÍA DE CUENTAS PÚBLICAS; ASESORÍA TÉCNICA Y CAPACITACIÓN A SUJETOS DE ENTIDADES AUDITABLES Y PROFESIONALIZACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS INTERNOS.

SEGÚN LA NORMA NMX- CC - 9001 – IMNC - 2008 / ISO 9001:2008

Número de personas que forman parte del sistema de gestión: 280

**2. LUGAR DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA**

CALLE: Av. Circunvalación Agustín Yáñez No. 2343 No. INTERIOR N. A.  
EXTERIOR: 2343  
COLONIA: Moderna C.P.: 44190 e-mail: [claudiaveronicagomezvarela@gmail.com](mailto:claudiaveronicagomezvarela@gmail.com)  
DELEGACIÓN/MUNICIPIO: Guadalajara ESTADO/PAIS: Jalisco, México  
TELÉFONO(S): 01 (33) 36794500 Ext. 1800 FAX: 52(33)36794500 Ext. 1901

Nota: En caso de que sea más de una instalación donde se realizó la auditoría favor de indicarlo en el anexo a.

**3. FECHAS DE LA AUDITORÍA**

03 y 04 de Noviembre de 2011

**4. ALTA DIRECCIÓN**

DIRECTOR: Dr. Alonso Godoy Pelayo, Auditor Superior del Estado de Jalisco

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN: Dra. Claudia Verónica Gómez Varela  
Directora de Programación, Evaluación y Seguimiento

REFERENCIA: 2006CSC00035FECHA: 04 – Noviembre - 2011**5. DATOS DEL EQUIPO AUDITOR**

AUDITORA LÍDER:	<u>Lic. María Karen Flores Solano*</u>
AUDITOR:	<u>Ing. Daniel Garcia Valdivia</u>
	<u>N. A.</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: 04 – Noviembre - 2011

7. NO CONFORMIDADES GENERADAS DE AUDITORÍA

NO CONFORMIDAD No.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	PUNTO DE LA NORMA
--	No se presentaron no conformidades en el muestreo representativo de la auditoría de seguimiento del 2011	--
//////////////////////////////////// <b>ULTIMA FILA</b> ////////////////////////////////////		

AUDITORA LÍDER: Lic. María Karen Flores Solano AUDITOR: Ing. Daniel Garcia Valdivia

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN: Dra. Claudia Verónica Gómez Varela

REFERENCIA: 2006CSC00035FECHA: 04 – Noviembre - 2011**8. ÁREAS DE MEJORA****TITULO DEL PROCESO: DIRECCIÓN DE AUDITORIA A LOS PODERES DEL ESTADO Y ORGANISMOS PÚBLICOS AUTÓNOMOS****7.51 Control de la Producción y prestación del servicio**

- 1 Asegurar que todos los registros, reportes, etc. que demuestren las actividades realizadas conforme a los procedimientos de auditoria, se encuentren debidamente archivados, en su última actualizadas y completamente llenados, con el fin de sustentar las actividades reportadas en los trimestres.
- 2 Analizar la factibilidad de incluir en la documentación del SGC, las actividades que se realizan cuando existen auditorías realizadas derivado de convenios con el Gobierno Federal

**TITULO DEL PROCESO: DIRECCIÓN TÉCNICA / DEPARTAMENTO DE SISTEMAS****4.2.2 Manual de Calidad**

- 1 Establecer o hacer referencia en el Manual de Calidad sobre la gestión de actividades para la confirmación de la capacidad de los programas informáticos, con el fin de asegurar su aplicación prevista.

**TITULO DEL PROCESO: AUDITOR SUPERIOR****5.2.1 Satisfacción del cliente**

- 1 Analizar la metodología para la captación del apreciación y percepción del cliente, considerando diferentes actividades (no solo encuestas) para los 2 tipos de clientes, Entidades auditadas y Congreso.

**5.4.2 Objetivos de calidad**

- 1 Mejorar la estructura de los objetivos de calidad, que demuestren el cumplimiento a la Política de calidad, sean medibles y alcanzables, conforme a lo que indica la norma de referencia.

**5.6.1 GENERALIDADES**

- 1 Mejorar el establecimiento de la información que asegure tener el 100% de los elementos de entrada de la revisión por la dirección, (estado de acciones correctivas/preventivas, cambios que podrían afectar al sistemas, revisión de revisiones previas).

**TITULO DEL PROCESO: TODOS LOS PROCESOS****8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos**

- 1 Establecer mecanismos de medición de los procesos, que demuestren en desempeño de los proceso y las mejoras que pueden surgir con respecto al cumplimiento o superación del desempeño

**TITULO DEL PROCESO: RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES****7.4.1 Proceso de Compras**

- 1 Considerar incluir dentro del sistema de gestión el registro "Acta de inspección con motivo de registro de proveedores"

**6.3 Infraestructura**

- 1 Considerar incluir dentro del sistema de gestión el registro "Programa de Mantenimiento"

**TITULO DEL PROCESO: RECURSOS HUMANOS****6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia.**

- 1 Cuidar que se mantenga el registro de la educación solicitada en los perfiles de puesto, y no solo evidenciar la formación con el ultimo grado de estudios que se esté estudiando en los casos de los auditores.
- 2 Considerar solicitar cartas de recomendación para evidenciar la experiencia solicitada en el perfil de puesto.

REFERENCIA: 2006CSC00035FECHA: 04 – Noviembre - 2011**9. COMENTARIOS**

<b>Seguimiento y cumplimiento de objetivos</b>	Los objetivos de calidad son 3, los cuales se monitorean trimestralmente, presentando un resumen de actividades al Auditor Superior
<b>Revisiones al sistema de gestión</b>	Las revisiones al SGC, se realizan trimestralmente, la última se realizó en el mes de octubre. Y es necesario atender los hallazgos presentados en el presente informe.
<b>Auditorías internas</b>	Se observa un proceso de auditoría interna maduro, con un sistema definido para la calificación de auditores. La última auditoría se llevó a cabo del 4 al 8 de julio del 2011, de la cuales se generaron 10 No Conformidades Mayores, 44 No Conformidades Menores y 41 observaciones. Todas las no conformidades se encuentran atendidas, y solo 2 se encuentran en proceso de cierre, atendidas como se menciona su procedimiento de auditorías internas. Se realizó una segunda auditoría para verificar la eficacia de las acciones realizada el 30 de agosto del 2011.
<b>Análisis y mejora continua</b>	Se destaca que la Organización tienen en proceso un área de mejora para contar con instalaciones que brinden mejor servicio.
<b>Uso de Marca ANCE</b>	No se detectó el uso de la marca ANCE
<b>Atención a reclamaciones a terceros</b>	No se han presentado quejas de terceros.
<b>Conclusiones</b>	La conclusión del equipo auditor responde a la revisión de los procesos auditados conforme al plan de auditoría, y se resume en el contexto de que la Institución cuenta con metodologías correctamente aplicadas, cumplimiento de requisitos conforme a lo que indica la norma de referencia y la experiencia del personal para la realización de sus actividades.

**10. PROPUESTA DEL EQUIPO AUDITOR**

**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.



REFERENCIA: 2006CSC00035

FECHA: 04 – Noviembre - 2011

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

TENIENDO EN CUENTA LAS NO CONFORMIDADES CONSTATADAS E INDICADAS EN ESTE INFORME, LA EMPRESA: AUDITORÍA 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 dio seguimiento a las áreas de mejora determinadas en la auditoria anterior.

(\*) 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 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):

**NO**  Auditoria de Seguimiento  
**SI**  \_\_\_\_\_

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

UNA VEZ CONCEDIDA LA CERTIFICACIÓN, LA EMPRESA: AUDITORÍA 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.





REFERENCIA: 2006CSC00035

FECHA: 04 – Noviembre - 2011

18. CRITERIO PARA LA RENOVACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN:

LA EMPRESA: **AUDITORÍA 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.

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

Dra. Claudia Verónica Gómez Varela  
FIRMA DEL REPRESENTANTE DE LA  
DIRECCIÓN:

Lic. María Karen Flores Solano  
FIRMA DE LA AUDITORA LIDER

Ing. Daniel Garcia Valdivia  
FIRMA DEL AUDITOR

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 TECNICA



---

---

REFERENCIA: 2006CSC00035

FECHA: 04 – Noviembre - 2011

**20. ANEXO A**

a)

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