



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 checked="" type="checkbox"/>
DE REDUCCIÓN	<input type="checkbox"/>
SIN PREVIO AVISO	<input type="checkbox"/>

SOLICITANTE: AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO DE JALISCO

REFERENCIA: 2006CSC00035

FECHA: 30 de Octubre de 2014

AV. LÁZARO CÁRDENAS No. 869, FRACC. 3 ESQ. JÚPITER
COL. NUEVA INDUSTRIAL VALLEJO, C.P. 07700
MÉXICO, D.F.
TEL. 57474550 FAX 57474860
ance@ance.org.mx



REFERENCIA: 2006CSC00035

FECHA: 30 de Octubre de 2014

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	6
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	7
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.....	9



INFORME DE AUDITORÍA

REFERENCIA: 2006CSC00035

FECHA: 30 de Octubre de 2014

1. MOTIVO, OBJETIVO Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA

MOTIVO Y OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:

Evaluar el mantenimiento y mejora 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, profesionalización de las y los servidores públicos internos, y la transferencia en la información.

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

Número de personas que forman parte del sistema de gestión: 352

2. LUGAR DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA

CALLE: Av. Niños Héroes No. EXTERIOR: 2409 No. INTERIOR n.a.
COLONIA: Moderna C.P.: 44190 e-mail: cgomez@asej.gob.mx
DELEGACIÓN/MUNICIPIO: Guadalajara ESTADO/PAIS: Jalisco/México
TELÉFONO(S): 01 (33) 3679500 FAX: No aplica

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

3. FECHAS DE LA AUDITORÍA

28, 29 y 30 de Octubre de 2014

4. ALTA DIRECCIÓN

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

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN: Dra. Claudia Verónica Varela / Directora de Programación, Evaluación y Seguimiento Auditoría Superior del Estado de Jalisco.



INFORME DE AUDITORÍA

Página 4 de 9

REFERENCIA: 2006CSC00035

FECHA: 30 de Octubre de 2014

5. DATOS DEL EQUIPO AUDITOR

AUDITOR/A LÍDER:	<u>Ing. Martha Victoria Cruz Cortés</u>
AUDITOR/A (ES):	<u>N.A.</u>
	<u>N.A.</u>
AUDITOR/A EN ENTRENAMIENTO:	<u>N.A.</u>
EXPERTO/A TÉCNICO/A:	<u>Ing. Martha Victoria Cruz Cortés</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.



INFORME DE AUDITORÍA

REFERENCIA: 2006CSC00035

FECHA: 30 de Octubre de 2014

7. NO CONFORMIDADES GENERADAS DE AUDITORÍA

NO CONFORMIDAD No.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	PUNTO DE LA NORMA
1	<p>Se identificaron las siguientes no conformidades:</p> <p>a) No se mostró evidencia del envío de los planes de trabajo derivado de los hallazgos identificados en el ciclo de auditoría 2014, de acuerdo a lo que establece el Procedimiento de Acciones Correctivas PE-PS-GC-06 Rev. 7, siete días hábiles para la entrega de este documento. Ejemplo: Dirección Técnica Departamento de Profesionalización en la Fiscalización Superior, Dirección de Asuntos Jurídicos.</p> <p>b) No se mostró evidencia de la eficacia de las acciones correctivas para atender la no conformidad de la auditoría externa del 2013, para cumplir el objetivo de cuarenta horas de capacitación, que se registra en el reporte de puntos por empleado en cursos de capacitación 2014. Del muestreo de 40 solo cumplen el 50%.</p>	8.5.2
//////////////////// ULTIMA FILA //////////////////////		

AUDITOR/A LÍDER: Ing. Martha Victoria Cruz Cortes AUDITOR/A: N.A.

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN: Dra. Claudia Verónica Varela / Directora de Programación, Evaluación y Seguimiento Auditoría Superior del Estado de Jalisco.



REFERENCIA: 2006CSC00035

FECHA: 30 de Octubre de 2014

8. ÁREAS DE MEJORA

TITULO DEL PROCESO: TODOS LOS PROCESOS

4.2.3 Control de documentos

- 1 Considerar hacer la transición de los procedimientos a planes de calidad

4.2.4 Control de registros

- 1 Mejorar la redacción del método establecido para el control de registros que son controlados a través de los cambios de procedimientos y los registros internos.

5.4.1 Objetivo de la Calidad

- 1 Analizar el establecer un mecanismo para colocar en las áreas el cumplimiento de los objetivos de la calidad

8.3 Producto no conforme

- 1 Reforzar los mecanismo para dar a conocer el proceso del producto no conforme

TITULO DEL PROCESO: DIRECCIÓN DE AUDITORÍA A LA OBRA PÚBLICA

4.2.4 Control de registros

- 1 Analizar el incluir dentro del procedimiento y control de registros, el programa de comisiones

TITULO DEL PROCESO: DIRECCIÓN DE RESPONSABILIDADES

4.2.4 Control de registros

- 1 Cuidar los procesos de transición para los formatos que se actualizan, para efectos de registros que ya se estén usando y que contengan firmas.

TITULO DEL PROCESO: DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURIDICOS

4.2.4 Control de registros

- 1 Cuidar que se incorpore al proceso de control de registros de cuadrante de solicitudes conforme a la Ley de Transparencia e Informe Pública del Estado de Jalisco

9. COMENTARIOS

Seguimiento y cumplimiento de objetivos	Se tienen 3 objetivos de calidad 1. Mejorar la percepción de la sociedad en la institución, mediante el aseguramiento de la calidad en el trabajo de ésta. 2. Profesionalizar la labor de auditoría mediante la actualización, capacitación y evaluación continua de las y los servidores públicos. 3. Fortalecer los servicios que ofrece la Auditoría Superior mediante la comunicación continua con las entidades auditables. Los objetivos están sustentados en indicadores
Revisiones al sistema de gestión	La revisión por la dirección se llevo a cabo el 31 de julio de 2014, y se revisaron todos los elementos de entrada.
Auditorías internas	La auditoría interna se llevo a cabo en el mes de septiembre de 2014, se identificaron no conformidades mayores, menores y observaciones, las cuales están en proceso de atención. Ver apartado 7 de estos documentos.
Análisis y mejora continua	Se observa una mejora continua en los procesos: Campaña de mejoramiento del uso de intranet Desarrollo de mecanismos de comunicación para mejorar el índice de hostigamiento Día laboral Uso de celda solares en el estacionamiento Área de servicio comunitario
Uso de Marca ANCE	Se observa el uso adecuado de la marca ANCE.



INFORME DE AUDITORÍA

Página 7 de 9

REFERENCIA: 2006CSC00035

FECHA: 30 de Octubre de 2014

Atención a reclamaciones a terceros	No se tienen quejas de clientes, pero se tiene un procedimiento establecido para la atención de las mismas.
Conclusiones	Se observa un sistema de gestión implementado con mejora continua. Se tienen otros esquemas certificados, como son igualdad laboral, SA8000 y MEG, que fortalecen la responsabilidad social de la institución ante la sociedad.

10. PROPUESTA DEL EQUIPO AUDITOR

Mantenimiento con ampliación del alcance, siempre que atiendan la no conformidad

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: 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 revisaron las no conformidades y acciones correctivas de la auditoría 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.



REFERENCIA: 2006CSC00035

FECHA: 30 de Octubre de 2014

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 (Especificar porque) _____

SI Ampliación del alcance _____

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.

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 TÉRMINO 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.



INFORME DE AUDITORÍA

REFERENCIA: 2006CSC00035

FECHA: 30 de Octubre de 2014

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



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


Ing. Martha Victoria Cruz Cortes
FIRMA DEL/LA AUDITOR/A LÍDER

N.A.
FIRMA DEL/LA AUDITOR/A

N.A.
FIRMA DEL/LA TESTIFICADOR/A

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


Ing. Martha Victoria Cruz Cortes
FIRMA DEL/LA EXPERTO/A TÉCNICO/A

20. ANEXO A

a)

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