



American Trust Register, S. C.
Organismo Certificador de Sistemas de Gestión

INFORME DE AUDITORÍA DE MANTENIMIENTO 1.

del
Sistema de Gestión de la Calidad
del
H. Congreso del Estado de Sonora.

Dirección:
Teléfono:
Fecha:

Tehuantepec y Allende, Col. Centenario, C.P. 83260, Hermosillo, Sonora.
62- 259 6700 ext 415.
11, 12 y 13 de Noviembre del 2015.

EQUIPO AUDITOR

Auditor Líder:	Lic. Ricardo Hernández Laines.
Grupo Auditor:	N/A
Experto Técnico:	N/A
Auditor en Entrenamiento:	N/A
Auditor Evaluador:	N/A
Observador:	N/A

Inform
 Diferen
 Sanc

Inform
Diferen
Accion

SI

Alcance
Listado de
Listado de



REVISIÓN Y CIERRE DE LOS HALLAZGOS DETECTADOS EN LA AUDITORÍA ANTERIOR						
Tipo	Criterio	Sistema	Descripción del Hallazgo anterior	Descripción de las Acciones Tomadas por la Organización	Status	
					Cerrada	Abierta
O1	6.3 c)	SGC	La bitácora de mantenimiento del Vehículo tonelada caja placas VB65210, cuenta con un registro de los mantenimientos realizados, los cuales no mencionan el tipo de mantenimiento que puede ser preventivo o correctivo. Así como el kilometraje que justifique el mantenimiento preventivo.	Se presenta registro de No conformidad, Observaciones y Oportunidades de Mejora de fecha noviembre del 2014. En el que se identifican acciones a tomar y dos verificaciones de la eficacia de las acciones tomadas (de fechas 23-02-15 y 11-06-15). Se observa el registro del kilometraje en el expediente del vehículo.	X	
O2	6.4	SGC	El reglamento de la biblioteca estableció que el cuarto de documentación debe contar con una temperatura de 24 centígrados, al momento de la visita los aires se encuentran apagados y la temperatura del fondo del cuarto era diferente a la establecida y no cuenta con un rango de temperatura que permita demostrar que los documentos están en condiciones permisibles de almacenamiento.	Se presenta registro de No conformidad, Observaciones y Oportunidades de Mejora de noviembre del 2014. En el que se identifica la acción a tomar y la fecha de verificación de la eficacia de las acciones tomadas (de fecha 05-02-15). Se cambia el motor del aire acondicionado.	X	
O3	4.2.3	SGC	Se muestrea la síntesis informativa del 18 de noviembre, se observa dificultad para encontrarla en el medio electrónico, así como también para encontrar la misma síntesis en papel que se ubicaba en columnas de papel en documentos no están identificados, la síntesis en papel no presentó la misma secuencia informativa que la síntesis electrónica. En atención Ciudadana se encontró que, existen 3 personas que llenan el registro de entrada, cada una lo llena de manera diferente de tal forma que no se encuentra la información suficiente que permita conocer las personas que atendieron y el cauce que se dio a la atención de cada una.	Se presenta registro de No conformidad, Observaciones y Oportunidades de Mejora de noviembre del 2014. En el que se identifica la acción a tomar y la fecha de verificación de la eficacia de las acciones tomadas (de fecha 06-05-15). Se establecen políticas para que la información se organice por carpetas con material impreso y digital por mes. Por otra parte se presenta registro de No conformidad, Observaciones y Oportunidades de Mejora de noviembre del 2014. En el que se identifica la acción a tomar y la fecha de verificación de la eficacia de las acciones tomadas (de fecha 15-12-14). Se establecen la creación del formato Registro de Recepción, mismo que se empieza a utilizar a partir del 03-12-15.	X	

HALLAZGOS DE INCUMPLIMIENTO O MEJORA DETECTADOS EN LA AUDITORÍA					
Tipo	Criterio	Sistema	Descripción del Hallazgo	Descripción del requisito incumplido	Nivel de Criticidad del Hallazgo
NC	---	---	No se detectaron No Conformidades.	-----	-----
OB	5.4.1	SGC	En algunos procesos del SGC se observa que los indicadores de cumplimiento relacionados con los Objetivos, se encuentran relacionados con acciones que deben cumplir en sus funciones, no significan algo ambicionado con respecto a la calidad. Ejemplos: - Proceso de Servicios de Biblioteca y Archivo Histórico: Acervo solicitado Vs. Acervo proporcionado. - Proceso de Infraestructura: Mantenimiento programado/mantenimiento realizado). - Proceso de quejas denuncias o sugerencias: solicitud recibida vs. solicitud atendida.	5.4.1 Objetivos de la calidad La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto [véase 7.1 a)], se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.	Se considera como Observación ya que no afecta la conformidad de los requisitos del producto o los requisitos legales, la política y los objetivos de calidad o que el requisito que se incumple no pone en riesgo el funcionamiento del SGC.
OM1	7.1	SGC	Sería conveniente que en el Proceso de Comunicación social incorporar en el reporte de monitoreo las noticias registradas en las redes sociales y medios electrónicos (facebook, twitter, youtube, etc.) a nivel nacional e internacional.		
OM2	5.4.2	SGC	Sería conveniente determinar las acciones que toma la organización, cuando se presentan cambios que afectan al SGC como el ejercicio del gasto, que impacta directamente en los resultados de los indicadores (efectos de la gestión de los recursos cuando hay cambios de Legislatura o de gobierno estatal).		

APELACIONES DE LOS HALLAZGOS DE AUDITORÍA POR PARTE DEL AUDITADO	
¿Existen apelaciones sobre la clasificación de hallazgos de incumplimiento?	<input type="checkbox"/> Si Se aplicará el Procedimiento de Apelaciones vigente del Organismo de Certificación. <input checked="" type="checkbox"/> No



Descripción de la Información que soporta la apelación (puede ser proporcionada al término o fecha posterior de la Auditoría):

ESTADO DE IMPLEMENTACIÓN, MANTENIMIENTO Y MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN	
Aspecto	Nivel
Estado de Implementación del Sistema de Gestión.	3
Evidencia de Auditoría analizada que describe el cumplimiento de los Controles Operacionales Aplicados para el SG.	3
Resultado de la Evaluación de las Competencias del Personal necesarias para lograr la conformidad del SG.	2
Resultado de la Evaluación de las mejoras aplicadas al SG.	3

DESCRIPCIÓN BREVE DE LA AUDITORIA REALIZADA
Lugares visitados durante la presente auditoría
Tehuantepec y Allende, Col. Centenario, C. P. 83260, Hermosillo, Sonora.

- Identificación de los principales documentos Normativos, Requisitos Legales y Otros Aplicables
- a. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
 - b. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Sonora.
 - c. Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Sonora.
 - d. Ley de Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora.
 - e. Ley del Presupuesto de Egresos, Contabilidad Gubernamental y Gasto Público Estatal.
 - f. Ley del Servicio Civil para el Estado de Sonora.
 - g. Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y los Municipios.
 - h. Reglamento de Escalafón para los Empleados de Base del Congreso del Estado.
 - i. Reglamento Interno del Instituto de Transparencia Informativa del Estado de Sonora.
 - j. Lineamientos Generales para el Acceso a la Información Pública.
 - k. Lineamientos Generales de Organización y Conservación de la Documentación Pública.
 - l. Lineamientos Generales para la Clasificación y Desclasificación de la Información de los Sujetos Obligados para el Estado de Sonora.
 - ll. Normas operativas internas:
 - Norma Operativa de Gastos por Comprobar.
 - Normas Relativas a los Requisitos Fiscales de Documentación Comprobatoria.
 - Lineamientos de Viáticos y Gastos de Camino.
 - Lineamientos de Funcionamiento y Operación de la Contraloría Interna.
 - Reglamento del uso de Vehículos del Congreso del Estado.
 - Reglamento de Adquisiciones, Arrendamientos, servicios y enajenación de bienes del Congreso del Estado de Sonora.

Información Resumida de la Muestra Tomada

Proceso de Comunicación Social (Reportes informativos)
El proceso se lleva a cabo con base en los documentado en el procedimiento Síntesis informativa y monitoreo de radio y televisión (COM-P03)
Se toma como muestra el Reporte Radio Matutino y el Reporte Congreso matutito del 11 de noviembre del 2015. Se presenta el Informe mensual de monitoreo del mes de octubre, mismo que cubre solamente la última semana del mes ya que por el cambio de Legislatura no se generaron las 3 primeras semanas. Se toma la muestra del mes de mayo del mismo año y se observa un cumplimiento en el indicador.
El personal identifica en qué consiste el PNC y sabe cómo tratarlo. No se ha generado PNC.
La medición es a través de la información generada contra la información entregada.

Proceso de Información Pública.
El proceso se lleva a cabo con base en los documentado en el procedimiento Enlace de Solicitudes de Acceso a la información en el Congreso del estado.
Se toma como muestra el periodo enero septiembre del 2015, encontrando que se generaron 178 peticiones de información de las cuales se atendieron en tiempo y forma 169, las otras 9 generaron sus correspondientes PNC. Se toma la muestra de la solicitud de información registrada el 30-10-15 en el Sistema Info Méx , se turna con oficio 24 a la Dirección General Administrativa, quien responde el 04-11-15 y se escanea y registra en el Sistema Info Méx el 10-11-15, por lo que se encuentra dentro de los 15 días hábiles que establece la Ley. En los casos en que el proceso ha tenido PNC, se han tomado acciones para atenderlo con base en el procedimiento correspondiente.

Proceso de Quejas, Denuncias y Sugerencias.
El proceso se lleva a cabo con base en los documentado en el procedimiento Quejas, Denuncia y Sugerencias (CTR-P03).
La información relacionada para presentar una queja, denuncia o sugerencia se encuentra en la página web del H. Congreso en la que se tiene un link registrar dudas, sugerencias o quejas (www.congresoson.gob.mx/organizaciomm/buzon), así como el número telefónico 6622596736 extensiones 392, 393 y 444.
Se toma como muestra una sugerencia presentada por un ciudadano el día 15-10-15 en la que solicita apoyo para poder acceder a la página de la Gaceta parlamentaria. Se envía la solicitud al área que internamente debe atenderla (Oficialía Mayor) el día 16-10-15. Se contesta al ciudadano mediante correo electrónico de fecha 22-10-15 en el que se orienta al solicitante para que se dirija a la página web del Congreso en el apartado Leyes. Se confirma que la respuesta a la información solicitada se encuentra disponible en el sitio al que refieren al solicitante. La atención a la sugerencia se cierra con una evaluación telefónica al solicitante en la que evalúa el servicio recibido como excelente.
La medición del proceso se identifica con el indicador de solicitud recibida vs. solicitud atendida.
Se toma la muestra de la Denuncia presentada por la Directora General de Responsabilidades y Situación Patrimonial en la que se identifica a 5 servidores públicos del H. Congreso del estado que no cumplieron con la responsabilidad de la presentación de la declaración de su situación patrimonial. Se revisa



expediente y se observa conformidad en sus resolutivos.

Proceso de Coordinación y Planeación de Eventos (Programa Diputado Infantil).

El proceso se lleva a cabo con base en lo documentado en el procedimiento Diputado Infantil por un día (EVE-P02). Se realiza con la participación del INE y la SEC.

Se toma como muestra el Programa 2015, se presentan registros de cumplimiento del mismo: Programa de trabajo que inicia el 171014 y termina en el mes de octubre del 2015; Minuta de Instalación de la Comisión Electoral; Convocatoria de registro; Capacitación al personal de la Secretaría de Educación y Cultura del estado; Minutas de Integración de Comisiones; Listas Registro de Candidatos en las escuelas; Constancias de Mayoría de los alumnos por escuela, zona y distrito; Capacitación a propietarios y suplentes; Instalación del Congreso; Reunión de Evaluación de la Comisión Electoral para el Diputado Infantil 2015.

Servicios de Biblioteca y Archivo Histórico.

El proceso se lleva a cabo con base en lo documentado en los procedimientos de Servicios de Biblioteca y Archivo Histórico (BAH-P01).

El acervo se registra en el Programa Dewey (software) y se pone a disposición de los usuarios en estantería abierta. El usuario se registra en el Formato de Registro de Usuario y se le entrega el acervo solicitado, lo devuelve y se coloca nuevamente en estantería. Cuando llega un acervo nuevo, éste es procesado por el personal y colocado en estantería. Se lleva a cabo un inventario anual en el que se realiza descarte.

Se toma como muestra los títulos números RBC 2047 Y 8930, encontrando conformidad en su catalogación y ubicación dentro de la biblioteca.

Atención Ciudadana.

El proceso se lleva a cabo con base en lo documentado en el procedimiento de Atención ciudadana (ATN-P01).

Se toman solicitudes ciudadanas relacionadas con atención que un legislador da a sus problemáticas. El ciudadano se registra en el formato Registro de Recepción, se informa a la secretaria del legislador sobre la posibilidad de recibir al ciudadano, si acepta la visita se le da acceso al ciudadano y se registra su asistencia en el Sistema de Control de Entrada. Al terminar su entrevista, el ciudadano se retira.

El diputado o su equipo de trabajo pueden canalizar a un ciudadano para que reciba apoyo por parte del área de Atención Ciudadana, quien registra en el formato Gestoría y Canalización. En caso de que el ciudadano reciba un apoyo se genera el formato Carta de apoyo o canalización y, al recibir lo solicitado el ciudadano el área de Atención Ciudadana registra los resultados en el Sistema de Registros de Servicios Otorgado.

El ciudadano también puede solicitar un servicio por correo electrónico (atn_ciudadana@congresoson.gob.mx), el área de Atención Ciudadana revisa diariamente los correos recibidos y los imprime y los turna a los legisladores para que determinen qué hacer en cuanto a la petición ciudadana. El área de Atención ciudadana le informa al ciudadano que su petición fue canalizada al diputado correspondiente y se registra la información en el formato Registro de solicitudes y de calidad.

En caso de que no se de audiencia al ciudadano, se le informan los motivos y se le orienta para saber si el área puede ayudar al ciudadano.

Se toma como muestra la petición registrada en correo electrónico, de fecha 11-11-15, en que el C. Francisco Javier Salcido García solicita una respuesta de la Comisión de Gobernación y Asuntos Constitucionales, que tiene respuesta el día 11-11-15.

Se toma la muestra del Registro de Recepción del día 12-11-15 en el que se observan las solicitudes de audiencia de los ciudadanos y la respuesta de los legisladores.

Auditoría Administrativa.

El proceso se lleva a cabo con base en lo documentado en el procedimiento Auditoría Administrativa (CTR-P01).

Se tiene un programa anual de auditorías administrativas, que para el caso 2015 tiene programadas 185, de las cuales todas se han realizado.

Las etapas son notificación (con 3 días de anticipación), realización y entrega de informe,

Se toma como muestra la auditoría No. 07/8-9-18-21/15, la notificación por oficio 176/15 de fecha 01-07-15, se genera Informe de auditoría entregado por oficio 195/15 de fecha 16-07-15 en el que se identifican 2 observaciones; se tienen una primer reunión de seguimiento el 07-08-15 con oficio No. 207/15 en el que se solventa la primera observación y se le dan 5 días hábiles para la solventación de la segunda observación; se genera oficio 224/15 de fecha 14-08-15 en el que no presenta la solventación de la segunda Observación por lo que se procede a generar un Acta Circunstanciada de fecha 26-08-15 en la que se acuerda entregar el estado de cuenta del mes de mayo del banco BBVA Bancomer que es el documento pendiente de solventar. Se recibe copia del estado de cuenta requerido mediante oficio de fecha 26-08-15. Con lo anterior se cierra la auditoría.

Administración de Personal.

El proceso se lleva a cabo con base en lo documentado en el procedimiento Elaboración de Nómina (PER-P-01).

Se toma como muestra la nómina correspondiente a la 1a. Quincena de octubre del 2015.

Se parte de un calendario establecido para el pago de nómina, se recibe un Reporte de incidencias (retardos e inasistencias), horas extras laboradas, bonos de excelencia, préstamos personales, gastos por comprobar. Se turna la nómina a la Tesorería y al área de Control Presupuestal. Se laboran los talones de cheque y se imprime la nómina de compensaciones por riesgo laboral y honorarios y en ella el trabajador firma de recibido su talón. Se toma la muestra de los trabajadores 64, 20254, 23235, 37414, mismos que se encuentran en cumplimiento.

Infraestructura (Mantenimiento mayor del inmueble).

El proceso se lleva a cabo con base en lo documentado en el procedimiento Mantenimiento mayor del inmueble (ACP-P02).

Se realiza un recorrido por todas las instalaciones en el mes de noviembre del 2014 y con base en las observaciones se elabora un Acta en la que identifican las necesidades de mantenimiento mayor para el siguiente ejercicio (2015). Con base en recursos asignado al H. Congreso, se realizan los ajustes correspondientes y se genera una segunda Acta en la que se incluye el Programa Anual de Mantenimiento de Mantenimiento (ACT-PO2-F02). Los mantenimientos realizados con registrados en el formato Servicios de mantenimiento en el que se indica el servicio realizado, quién lo llevó a cabo y la fecha de realización y el formato de

Se toma como muestra evidencia de fumigaciones mensuales, mantenimientos a aires acondicionados, servicios de jardinería, Pulido de pisos, encontrando que se llevan a cabo de acuerdo con lo planificado.



Aspecto a Evaluar	Evidencias Presentadas	Resultado de la Evaluación	Cumple		Hallazgo
			Si	No	
Revisión por la Dirección	La última revisión directiva al SGC se lleva a cabo el 09-10-15 en ella se abordan algunos de los temas de entrada requeridos por la Norma: Estado de las AC/P, Medición de los procesos, Estado de la Satisfacción del cliente y Asuntos Generales, Auditorías (externas); Seguimiento a los acuerdos de revisiones anteriores. También se generan acuerdos, fechas compromiso y responsables de cumplirlos. Se genera un cuestionario de evaluación de la reunión en la que se pregunta: Fue importante el tema; Inicio y terminó a tiempo; Se cumplió con la agenda y Hubo respeto.	Se observa una revisión directiva, que aunque no considera, en esta revisión, todos los elementos de entrada requeridos por la norma, si sirve como elemento informativo para que la Alta Dirección tome decisiones respecto a como mejorar el SGC, sus procesos y los servicios proporcionados a los clientes.	X		Cumplimiento
Auditoría Interna	La auditoría interna se lleva a cabo con base en lo dispuesto en el procedimiento de Auditorías internas (SGC-P04) que considera 2 auditorías anuales. La última auditoría interna se realiza el 9 y 10 de julio del 2015. Se presentan los registros del Programa de auditoría 2015 que considera auditorías para los meses de julio y diciembre; Plan de auditoría para la correspondiente al 9 y 10 de julio e Informe de auditoría (por auditoría a proceso y de todo el SGC) que se elabora con fecha 14-07-15, que indica que se identificaron 0 No conformidades, 13 Observaciones y 6 Oportunidades de mejora.	El proceso de auditoría cumple con lo establecido en la norma ISO 9001 y sirve como elemento de entrada para la revisión directiva. Se hace un análisis del proceso de auditoría y se busca mejorarlo para el siguiente ciclo.	X		Cumplimiento
Acciones Correctivas y Preventivas	Las no conformidades, reales y potenciales son atendidas a través de Acciones correctivas y Preventivas. La forma en que son tratadas se encuentran documentadas en los Procedimientos de Acciones Correctivas (SGC-P05) y procedimiento de acciones Preventivas (SGC-P05). De enero a junio se identifica 1 AC y 0 AP. De julio a septiembre se identifican 4 AC y 0 AP. Se toman como muestra las AC de fechas 05-04-13; 19-10-15; 30-05-14 en las que se observa el registro de las causas de la NC, las acciones a tomar, los responsables de ejecutarlas y las fechas compromiso para ejecutarlas y las de verificación de la eficacia.	Las AC y P se llevan a cabo con base en lo dispuesto en la Norma ISO 9001.	X		Cumplimiento

OBJETIVOS, METAS Y PROGRAMAS CLAVE PARA EL SISTEMA DE GESTION					
No.	Descripción del(los) Objetivo(s), Meta(s) O Programa(s)	Resultado de la Evaluación	Cumple		Hallazgo
			Si	No	
	Se tienen 2 objetivos generales (Garantizar al usuario servicios administrativos confiables, oportunos y otorgados con amabilidad e Incrementar las habilidades, conocimientos y actitudes del capital humano que contribuyan a la mejora continua), que se desagregan a objetivos por proceso, se les da seguimiento de manera trimestral y sirven como elemento de entrada para la revisión directiva al SGC. En los casos en los que no se alcanzaron los Objetivos se generan Acciones correctivas.			X	Ver OB 1

DENOMINACION	OBJETO	FORMULA	META	RESULTADOS		
				jul.	ago.	sept.
Información Pública	Garantizar la entrega de la información solicitada a la Unidad de Enlace del Congreso y la publicación de información pública de la Dirección General Jurídica, de manera veraz, eficiente y oportuna para contribuir a la mejora continua	observaciones solventadas / Observaciones realizadas por la contraloría interna	100%	100%		
		Solicitudes resueltas según el tiempo que marca la Ley / # solicitudes	90%	100%	100%	100%
		Información entregada conforme a lo solicitado / # Encuestados	90%	100%		
Boletín Informativo	Asegurar una cobertura oportuna y productos comunicativos claros y confiables.	Número de productos o servicios realizados a tiempo/ Número de servicios o productos solicitados a la DGCS	85%	100%	100%	100%
Servicios o productos conformes / servicios brindados		85%	100%	100%	100%	
Número de productos o servicios realizados a tiempo/ Número de servicios o productos		85%	100%	100%	100%	
Soporte Técnico						



	veraz"	Correspondencia entregada de conformidad para dictaminar / #encuestados		100%
Diputado Infantil	"Fortalecer la difusión de los valores de la cultura de la participación democrática y de la función e importancia del trabajo de los diputados dentro del Congreso del Estado"	# de diputados infantiles electos que conocen la importancia de la participación y su efecto en la elección de representantes / # de diputados infantiles electos # de diputados infantiles electos que conocen la función legislativa / # de diputados infantiles electos	90% 90%	85% 85%
Protección Civil	"Salvaguardar la vida de los trabajadores y ciudadanos que acuden al Congreso del Estado, así como, apoyando al personal mediante acciones encaminadas a la Protección Civil, para la prevención o ante la ocurrencia de una emergencia o desastre"	No exceder el tiempo de 2 minutos en el simulacro Observaciones solventadas / observaciones realizadas por la UEPC	2 80%	1.30 min 100%
Capacitación	Implementar un programa de capacitación para el desarrollo de habilidades y conocimientos de todo el personal del SGC"	Necesidades de capacitación atendidas / necesidades de capacitación detectadas	80%	100%
Informática	Responder a las solicitudes de asesoría y/o apoyo informático	No. solicitudes recibidas / No. asesorías - apoyos realizados	90%	100% 100% 100%
Nomina	Elaboración de la nómina de pago quincenal	Nominas entregadas en tiempo/nominas elaboradas	100%	100% 100% 100%
Reclutamiento	Contratación de personal idóneo para una vacante	Plazas vacantes / plazas contratadas	100%	no hubo altas
Compras	Satisfacer las necesidades en materia de adquisiciones	solicitudes de compra atendidas / solicitudes recibidas	80%	informacion no proporcionada
Almacén	control de inventarios de artículos	total solicitudes material atendidas/No. solicitudes recibidas	80%	informacion no proporcionada
Activos	Adecuado registro y control de bienes muebles	Resguardos firmados / resguardos generados (2013)	100%	informacion no proporcionada
		Inventarios físicos realizados/inventarios físicos programados (2013)	100%	informacion no proporcionada
Licitaciones	Obtener la mejor oferta en precio, calidad y servicio	No. de contratos adjudicados / No. de contratos a adjudicar	80%	informacion no proporcionada
Ingresos	Mantener una distribución ordenada y planeada de los recursos	Recepción de ingresos / solicitudes de pago	100%	100% 50% 25%
Documentación comprobatoria	Control efectivo de los egresos	Resguardo de documentación comprobatoria	90%	99%
Mantenimiento	Efectuar el mantenimiento mayor de los inmuebles	Actividades de mantenimiento realizadas / actividades programadas	90%	100%

Elementos Relevantes derivados de la presente Auditoría a considerar durante la siguiente auditoría:	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN:				
	C	A	ST	IA	SI
1. Seguimiento y medición de los procesos.	8.2.3				

CONFIDENCIALIDAD EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN A LA QUE SE TUVO ACCESO
Se ha realizado la auditoría con base en un muestreo y en consecuencia, pueden existir otras desviaciones que no fueron identificadas en este ejercicio. Cabe recordar que toda la información a la que tuvo acceso el equipo auditor se maneja con carácter confidencial.

AGRADECIMIENTO
En nombre de American Trust Register S.C. agradecemos a la Organización y al personal auditado las facilidades otorgadas, información proporcionada y atenciones recibidas durante la presente Auditoría.

ACCIONES DE SEGUIMIENTO CUANDO EXISTEN OBSERVACIONES Y/O NO CONFORMIDADES
Se verificará la implementación de las acciones tomadas para la atención de los hallazgos por la Organización, en la siguiente auditoría.

OBSERVACIONES:
NOTA: En caso de no evidenciar la eficacia de las acciones tomadas de la(s) Observación(es) en la próxima auditoría, ésta(s) será(n) declarada(s) como No Conformidad(es).



NO CONFORMIDADES:

La Organización deberá enviar al Organismo Certificador, las evidencias documentadas de las correcciones específicas y acciones correctivas planificadas o realizadas para eliminar la(s) causa(s) de la(s) No Conformidad(es) en un plazo no mayor a 90 días naturales a partir de la fecha de este informe.

NOTA: En caso de no enviar al Organismo Certificador la información requerida en el período establecido:

Se será necesario re-iniciar el proceso de su Certificación. (Aplica en Certificación o Recertificación)

Se iniciará el proceso de suspensión de su Certificación. (Aplica en Mantenimiento o/y Cambio de Alcance)

LUGAR DE CIERRE DE NO CONFORMIDADES

- Las No Conformidades encontradas requieren que el Cierre de las mismas se realice en las Instalaciones de la organización, por lo que la Dirección Comercial de American Trust Register S.C. se pondrá en contacto con el cliente para cotizar dicha Auditoría.
 - La organización debe enviar a American Trust Register S.C. las evidencias documentadas del análisis, plan de acción, implementación y cierre de las No Conformidades detectadas durante esta auditoría con el objetivo de determinar si son aceptables. En caso que las evidencias enviadas dentro del plazo establecido, no aseguren eliminar la(s) causa(s) de la(s) No Conformidad(es), será necesario programar una auditoría In Situ, lo cual será comunicado a la Organización.
- La eficacia de las acciones tomadas será confirmada en la próxima auditoría programada.

CONCLUSIÓN

Aceptable

Se concluye que el Sistema de Gestión de la Organización cumple con lo establecido en la Norma(s) de Referencia, por lo que el(los) auditor(es) líder(es) recomienda(n):

Otorgar

Mantener

Modificar

La Certificación del (los) Sistema(s) de Gestión.

No Aceptable

La organización requiere enviar la documentación que evidencie la eliminación de la(s) causa(s) de la(s) No Conformidad(es) en el plazo establecido para su revisión y determinar si son aceptables.

Clasificación del resultado

C	Cumple
O	Observación
NC	No Conformidad
OM	Oportunidad de Mejora
NA	No Aplica

Nombre y Firma del Auditor Líder

Lic. Ricardo Hernández Laines.

Nombre y Firma del representante del cliente

Lic. José Ángel Barrios García.