

# INFORME DE AUDITORÍA

**GAS METROPOLITANO S.A DE C.V**

Av. San Jose No. 8 Col. San Juan Ixhuatepec C.P. 51180 Del. Tlanepantla,  
Edo. Méx, Estados Unidos mexicanos

**RSGC- 070**

Norma(s) de aplicación: NMX-CC-9001-IMNC-2015/ ISO 9001:2015

No. de Solicitud: SCSGC-02069

Vigente hasta: 31/10/2018

Fecha de auditoria: 07, 08, 09,10 /05/2018

Two blue ink signatures are present. The first signature on the left is a stylized, cursive script. The second signature on the right is also a stylized, cursive script, appearing more horizontal and dense than the first.

Fecha de emisión del informe: 10/05/2018

# INFORME DE AUDITORIA

**Lic. Alfredo Vázquez Cardenas**  
**Director de la Organización**

Con base al acuerdo celebrado con el IMNC y al programa de auditorías del ciclo de certificación correspondiente, se realizó la evaluación al *Sistema de Gestión* de su representada, por lo que en representación del IMNC y en mi calidad de Auditor Líder hago entrega del presente Informe de auditoría.

## 1. TIPO DE AUDITORÍA.

- ☐ Auditoría en instalaciones del IMNC      ☒ Auditoría en Sitio
- ☐ Auditoría Etapa 1  
☐ Auditoría Etapa 2  
☐ Auditoría de Vigilancia 1  
☐ Auditoría de Vigilancia 2  
☐ Otra (Indique el No. de vigilancia que corresponda)
- ☒ Renovación de la certificación  
☐ Transferencia de la certificación
- ☒ Auditoría *especial*:  
☐ Ampliación del alcance (Describa):  
☐ Reducción del alcance (Describa):  
☒ Actualización del Sistema de Gestión  
☐ Por cambios de domicilio  
☐ Por cambio de situación legal  
☐ Por cambio en personal clave
- ☐ Auditoría con *notificación a corto plazo*:  
☐ Por quejas de clientes  
☐ Por seguimiento de la certificación suspendida

\* En caso de conducir la auditoría en el IMNC, indique a continuación la justificación:

## 2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA (Conforme al Plan de auditoría correspondiente).

- ☒ Objetivos de una **auditoría de renovación**.  
Revisar la eficacia del Sistema de Gestión en su totalidad a la vista de los cambios internos, externos su pertinencia y aplicación continua para el alcance de la certificación inicial o previa.  
Revisar el desempeño del Sistema de Gestión durante el último ciclo de certificación.  
Revisar los informes de las auditorías de vigilancia previas.  
Revisar los cambios significativos en el Sistema de Gestión.  
Confirmar el compromiso demostrado para mantener la eficacia y la mejora del Sistema de Gestión con el fin de reforzar el desempeño global.  
Revisar si la operación del Sistema de Gestión certificado contribuye al logro de la política y los objetivos de la Organización.
- ☒ En caso de la **actualización** del Sistema de Gestión de la Organización certificada.  
Evaluar que los cambios relativos a la **actualización en la versión de la norma de referencia** se encuentran implementados en el Sistema de Gestión certificado de la Organización, se mantiene la integridad del mismo y se disponen de elementos para dar continuidad al cumplimiento de los requisitos normativos de la nueva versión de la norma bajo la cual se concedió la certificación.

## 3. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN.

Ventas sustentadas en la captura y la retención de clientes, realización de servicios técnicos y suministros de gas L.P.

# INFORME DE AUDITORIA

## 4. SECTOR DE NEGOCIO DEL CLIENTE / COMPLEJIDAD.

Sector IAF	Código NACE	Proceso(s) / Productos involucrados
29	47.78	Servicios de suministro de gas LP.
26	35.23	Servicios de suministro de gas LP.

Exclusivo para SGA					Exclusivo para SGen		
Complejidad Alta	Complejidad Media	Complejidad Baja	Complejidad limitad	Complejidad Especial	Área(s) técnica	Nivel de complejidad	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Baja	Media
						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
							<input type="checkbox"/>

## 5. CRITERIOS DE AUDITORÍA.

- |   |  |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015   | <input type="checkbox"/> NMX-SAST-001-IMNC-2008                            |
| <input type="checkbox"/> NMX-SAA-14001-IMNC-2015/ISO 14001:2015   | <input type="checkbox"/> NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011/<br>ISO 50001:2011 |
| <input checked="" type="checkbox"/> Documento de "Condiciones generales de certificación de sistemas de gestión", vigente | <input checked="" type="checkbox"/> Acuerdo legalmente ejecutable          |
| <input checked="" type="checkbox"/> Reglamento de uso de marca de conformidad del IMNC                                    | <input type="checkbox"/> Otro(s) (Indique:)                                |
| <input checked="" type="checkbox"/> Requisitos especificados por la organización en su SG                                 |  |

## 6. ALCANCE DE LA AUDITORÍA (En caso de Organizaciones multi-sitios utilizar los espacios necesarios).

No.	SITIOS AUDITADOS Calle / Número Ext. / Int. / Colonia / Delegación/ c.p. / Ciudad / Municipio / Estado / País	DATOS DEL SITIO	
OFICINA PRINCIPAL	Av. San José No. 8, Col. San Juan Ixhuatpec, C.P.51180, Tlalnepantla, Edo. de México, Estados Unidos Mexicanos	Producto(s): Suministro de gas LP.	No Aplicabilidad: 8.2.3.1 inciso a, 8.5.1 inciso h, 8.3
		Proceso(s): Proceso Estratégicos, Realización, Apoyo.	
		Fecha(s) de Auditoria (07,08,09,10/05/2018):	

## 7. DATOS DEL EQUIPO AUDITOR.

NOMBRE	FUNCIÓN	No. DE VALIDACIÓN
Ing. David Moreno Morales	Auditor Líder	TECLSGC 083
Ing. Luis Armando Villar Briones	Auditor Líder en Entrenamiento	ASGC 109
Lic. Rosa Isela Martínez López	Experto Técnico	NA

## 8. ASPECTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

### 8.1 Cambios significativos que afecten al Sistema de Gestión de la Organización, a partir de la última auditoría.

Se confirma que el sistema ha realizado la transición hacia el modelo de la Norma ISO 9001:2015.



## 8.2 Cambios significativos que afecten al Programa de auditorías del ciclo completo de la certificación (*Plan trianual*).

*El plan trianual debe ser actualizado conforme a los requisitos del documento de referencia actualizado versión ISO 9001:2015*

## 8.3 Conformidad del proceso de Auditoría Interna.

*Se confirma la eficacia y conformidad del proceso "PAD-GECA-09 Auditorías Internas de Calidad" número 14, la cual se realizó el 7,8,9 de Febrero de 2018 conforme al programa anual establecido por la organización, así mismo da cumplimiento con los requisitos de la Norma de Referencia.*

## 8.4 Conformidad de la Revisión por la Dirección.

*La revisión por la dirección se llevó a cabo el día 6 de abril de 2018 la cual aborda los aspectos referidos en el punto 9.3.2 hasta el 9.3.3 de la norma de referencia del sistema de gestión por lo cual se confirma la eficacia y conformidad de este.*

## 8.5 Desempeño del Sistema de Gestión de la organización.

*Los objetivos de calidad y los objetivos específicos se están cumpliendo, demostrando que el Sistema de Gestión de Calidad está teniendo un adecuado desempeño.*

## 8.6 Conformidad del alcance y la aplicabilidad de la certificación.

*Al alcance y aplicabilidad de la certificación es acorde con el establecimiento, implementación y mantenimiento del SGC realizado por la Organización.*

*Se confirma la no aplicabilidad referenciada.*

## 8.7 Seguimiento a No Conformidades y Oportunidades de mejora derivadas de la auditoría anterior del IMNC.

*En las vigilancias anteriores, realizadas del 17 al 20 de octubre de 2016 y 30 de octubre de 2017, se muestra la evidencia de la solventación de estos mismos, así como el plan de acción para las oportunidades de mejora.*

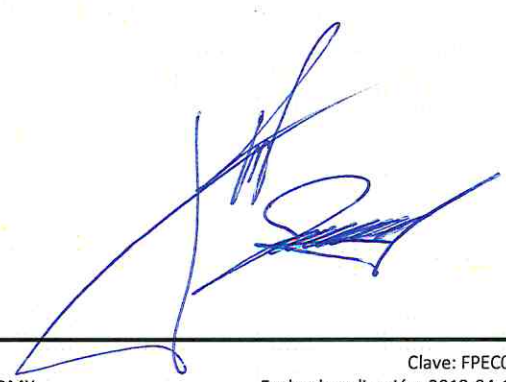
## 8.8 Confirmación del nivel de integración del Sistema de Gestión señalado por la Organización en la "Solicitud de propuesta económica" clave FPEC01 correspondiente. (Aplica sólo para Sistemas de Gestión integrales)

N/A

## 9. RESULTADOS DE AUDITORÍA.

### 9.1 Fortalezas del Sistema de Gestión.

- Alto compromiso de las personas con el Sistema de Gestión.
- El desarrollo de programas para operar el Sistema de Gestión de la Calidad
- Nuevas estrategias de retención y captación de clientes
- El valor agregado al servicio de suministros de gas LP a través del compromiso con la seguridad
- El alto conocimiento de la alta dirección acerca del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos así como del contexto de la organización



## 9.2 No conformidades.

Tipo de hallazgo	Total de hallazgos
No conformidades mayores	0
No conformidades menores	3
Oportunidades de mejora	2

No.	CLASIFICACIÓN DE LA NC (NCM Mayor NCm Menor)	NO CONFORMIDAD(ES)
01	NCm	<p><b>Descripción de la No Conformidad:</b> La organización no ha evaluado las acciones tomadas para que el personal adquiriera la competencia requerida.</p> <p><b>Criterio de auditoría:</b> 7.2</p> <p><b>Evidencia que soporte la no conformidad:</b> No se ha llevado a cabo la evaluación que permita demostrar, que el personal que ha recibido formación ha adquirido la competencia necesaria del puesto. Referencia; Cursos impartidos del programa anual de capacitación 2018.</p>
02	NCm	<p><b>Descripción de la No Conformidad:</b> La organización muestra inconsistencia en la documentación de las acciones correctivas</p> <p><b>Criterio de auditoría:</b> 10.2.2</p> <p><b>Evidencia que soporte la no conformidad:</b> En la acción correctiva AC-OT-01-2016 con fecha 29 de agosto de 2016 para atender el incumplimiento del indicador "Lograr que el 90% del personal sea competente", se establecen acciones correctivas las cuales no han logrado ser implementadas en su totalidad en sus plazos establecidos, esto en virtud de que las fechas propuestas de termino de implementación han expirado.</p>
03	NCm	<p><b>Descripción de la No Conformidad:</b> La organización no analiza y evalúa los datos sobre la eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos en los procesos del SGC.</p> <p><b>Criterio de auditoría:</b> 9.1.3 inciso e</p> <p><b>Evidencia que soporte la no conformidad:</b> En el Informe de Resultados de la Revisión por la Dirección en el punto V se menciona que ningún riesgo se ha cumplido o se ha presentado por lo cual no se le puede asignar una valoración de las acciones implementadas en la matriz Matriz MR-SGC-01, sin embargo, al revisar las fichas de cada proceso se muestran riesgos que han ocurrido y las acciones para abordarlos, derivado de esto no se muestran los datos y el análisis sobre la eficacia de las acciones para abordar los riesgos.</p>

## 9.3 Oportunidades de mejora.

- 1.- Reforzar la identificación de salidas no conformes tomando en cuenta los criterios de aceptación establecidos para el servicio de suministro de gas LP, 8.7
- 2.- Clarificar el método seguimiento y medición referente a garantizar el suministro de gas LP en No más de 24hrs, 8.1

## 10. USO POR PARTE DEL CLIENTE DEL DOCUMENTO DE CERTIFICACIÓN Y LA MARCA DE CONFORMIDAD PROPIEDAD DEL IMNC.

La organización hace uso del logo del IMNC, este logo requiere ser actualizado conforme a la reglamentación de uso vigente.

## 11. CONCLUSIONES GENERALES DEL EQUIPO AUDITOR RESPECTO A LA AUDITORÍA REALIZADA.

### 11.1 Confirmación respecto al cumplimiento de los objetivos de la auditoría.



*Se concluye que la organización realizó los cambios pertinentes a la actualización al sistema de gestión de la calidad asegurando la integridad del mismo.*

*Es necesario que la organización atienda a través de análisis y planes de acción eficaces las no conformidades menores detectadas durante la presente evaluación.*

*La organización ha seguido dando mantenimiento a su Sistema de Gestión de Calidad a través del seguimiento del desempeño de los procesos, auditorías internas y revisión por la Dirección, lo cual permite darle continuidad al cumplimiento del documento de referencia actualización.*

## 11.2 Desviaciones presentadas al Plan de auditoría y su justificación.

*No se presentaron desviaciones al plan de auditoría*

## 11.3 Comentarios por parte del equipo auditor a considerar para la próxima auditoría del IMNC.

*Revisar la eficacia de las acciones para atender los hallazgos detectados durante el ejercicio de auditoría*

## 12. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR \*.

La recomendación abajo señalada, **sólo aplica** cuando no se hayan derivado No conformidades en la presente auditoría. Cuando se hayan derivado No conformidades (Mayores y/o menores), la recomendación sobre la certificación se verá reflejada en el correspondiente Informe de seguimiento.

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> <b>Realizar auditoría de Etapa 2</b><br>(Sólo para procesos de certificación <i>inicial</i> ) | <input type="checkbox"/> <b>Renovar</b> la certificación<br>(Sólo para auditorías de <i>renovación</i> )  |
| <input type="checkbox"/> <b>Otorgar</b> la certificación<br>(Sólo para auditoría de certificación <i>inicial</i> )     | <input type="checkbox"/> <b>Restaurar</b> la certificación<br>(Sólo para auditorías de <i>renovación</i> , o por retiro de la suspensión)   |
| <input type="checkbox"/> <b>Negar</b> la certificación<br>(Sólo para auditoría de certificación <i>inicial</i> )       | <input type="checkbox"/> <b>Ampliar</b> el alcance de la certificación.<br>(Aplica sólo en auditorías de <i>vigilancia</i> , o <i>renovación</i> , o auditorías <i>especiales</i> , con base a la solicitud presentada por la Organización) |
| <input type="checkbox"/> <b>Mantener</b> la certificación.<br>(Sólo para auditorías de <i>vigilancia</i> )             | <input type="checkbox"/> <b>Reducir</b> el alcance de la certificación.<br>(Aplica en auditorías de <i>vigilancia</i> , o <i>renovación</i> , o auditorías <i>especiales</i> , con base a la solicitud presentada por la Organización)      |
| <input type="checkbox"/> <b>Suspender</b> la certificación<br>(Sólo para auditorías de <i>vigilancia</i> )             | <input type="checkbox"/> <b>Aceptar la Transferencia</b> de la certificación<br>(Sólo para auditorías de <i>transferencia</i> )   |

\* **Nota importante:** La decisión final sobre la certificación, es tomada por el Comité de Dictaminación del IMNC.

### 12.1 Opiniones divergentes no resueltas entre el equipo auditor y el auditado.

N/A

# INFORME DE AUDITORIA


## 13. PLAZOS A CONSIDERAR POR LA ORGANIZACIÓN.

En caso de haberse registrado no conformidades en el presente Informe de auditoría, el auditor líder debe registrar las fechas límites para que la organización dé cumplimiento en los tiempos establecidos.

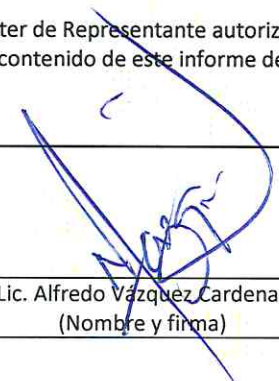
Fecha límite para presentar <b>Plan de Acciones Correctivas</b> por parte de la organización a partir de la recepción del presente informe de auditoría (Solo en caso de haberse registrado No conformidades en el presente Informe de auditoría):	31/05/2018
--	------------

Fecha límite para presentar <b>Evidencias</b> de implementación de acciones correctivas (En caso de No conformidades mayores):	No aplica
--	-----------

Fecha límite para conducir su siguiente auditoría:	31/07/2019	Sitio(s):	Av. San José No. 8, Col. San Juan Ixhuatepec, C.P.51180, Tlalnepantla, Edo. de México, Estados Unidos Mexicanos
--	------------	-----------	---

  
Ing. David Moreno Morales  
Nombre y firma del Auditor líder  
Luis Armando Villar Briones  
Auditor Líder en entrenamiento

## 14. FIRMAS DE AUTORIZACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA.

En mi carácter de Representante autorizado <b>recibo y acepto</b> el contenido de este informe de auditoría.

Lic. Alfredo Vázquez Cardenas (Nombre y firma)

En mi carácter de Representante autorizado <b>recibo pero no acepto</b> el contenido de este informe de auditoría y me obligo a presentar al IMNC, A.C., la argumentación técnica y las evidencias al respecto, al día hábil siguiente de la última fecha de auditoría. En caso de no presentar dicha información, <b>acepto</b> lo documentado en el presente informe
Lic. Alfredo Vázquez Cardenas (Nombre y firma)



## DISPOSICIONES FINALES:

- a) El presente Informe de auditoría es propiedad del **Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C. (IMNC)**, por lo que queda prohibido su fotocopiado parcial o total, sin autorización previa del IMNC.
- b) El presente Informe de auditoría se debe imprimir de forma total, por duplicado, debiéndose **rubricar ambos ejemplares en todas sus hojas, por el Auditor líder y por el Representante autorizado del cliente**. El original del documento se entrega al cliente y la copia queda en poder del IMNC.
- c) El IMNC mantiene su responsabilidad sobre el contenido descrito en el presente informe de auditoría.
- d) En caso de no entregar el informe el último día de la auditoría el Auditor líder debe entregarlo al cliente en un plazo máximo de 5(Cinco) días hábiles.
- e) El presente Informe de auditoría no debe emplearse en un proceso de certificación inicial, como indicación de que la organización se encuentra ya certificada, ni constituye un dictamen a favor de la organización.
- f) Los datos contenidos en el presente informe y las evidencias recopiladas durante la auditoría son **estrictamente confidenciales** y el IMNC no podrá transmitirlos a terceros sin autorización previa de la Organización auditada.
- g) La auditoría a la que se refiere el presente Informe, ha sido conducida en concordancia con la planificación trianual correspondiente y fue realizada mediante un muestreo de la información disponible, por lo que se debe considerar el efecto de la **incertidumbre** en los hallazgos de auditoría; así como en las conclusiones y los resultados derivados de la misma; por lo que no lo anterior, no es privativo de encontrar No conformidades en futuras auditorías.
- h) Los resultados contenidos en el presente informe, son utilizados para fines exclusivos de la toma de decisión sobre la certificación, la cual está a cargo del Comité de Dictaminación del **IMNC**.
- i) En caso de registrarse **No conformidades** y/u **Oportunidades de mejora** en el presente Informe de auditoría, la organización se obliga a dar atención conforme a lo especificado en el documento de "Condiciones Generales de Certificación de Sistemas de Gestión", **vigente**.