

INFORME DE AUDITORÍA

CONCESIONARIA DE CARRETERAS AUTOPISTAS Y LIBRAMIENTOS DE LA REPÚBLICA MEXICANA, S.A. DE C.V.

SEDE Plaza de Cobro El Rosario
km. 199+486 s/n, Col. El Rosario, C.P. 82800, El Rosario, Estado de Sinaloa, Estados Unidos
Mexicanos

RSGC-1090

NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015

No. de Solicitud: SC SGC-17074

Vigente hasta: 2018/07/16

Fecha de auditoria: 16, 17 y 18/05/2018

Fecha de emisión del informe: 18/05/2018



INFORME DE AUDITORIA

LCP Julio Valdez García
Gerente de Autopista

Lic. Adrián PEREZ MONTOYA
Administrador del S.G.I.

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 especial:
- ☐ Auditoría Etapa 2 ☒ Ampliación del alcance (Describa): Proceso Tener Disponible Equipamiento
- ☐ Auditoría de Vigilancia 1 ☐ Reducción del alcance (Describa):
- ☐ Auditoría de Vigilancia 2 ☐ Actualización del Sistema de Gestión
- ☐ Otra (Indique el No. de vigilancia que corresponda) ☐ Por cambios de domicilio
- ☒ Renovación de la certificación ☐ Por cambio de situación legal
- ☐ Transferencia de la certificación ☐ 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:
No aplica

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.
- ☒ Objetivos de una **auditoría Especial** (Señale el tipo de servicio que corresponda).
El propósito de una auditoría especial, es confirmar la continua conformidad ante la *ampliación, reducción, cambio de razón social/ cambio de estructura organizacional, quejas, suspensión, actualización* y eficacia del Sistema de Gestión en su conjunto así como su continua pertinencia y aplicabilidad del alcance de la certificación inicial o previa y los objetivos para el logro de este propósito.
- ☒ En caso de la **ampliación del alcance** de la certificación.
Evaluar que la *ampliación* de él(los) *proceso(s)/ actividad(es)/ producto(s)/ sitio(s)* incorporado(s) al alcance de la certificación vigente, se encuentra(n) implementado(s) en el Sistema de Gestión certificado y se mantiene la integridad del mismo así como la continuidad del cumplimiento de los requisitos normativos bajo los cuales se concedió la certificación.

INFORME DE AUDITORIA

3. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN.

La Operación de Autopistas de Peaje en los Procesos: Tener Disponible Autopista, Tener Disponible Equipamiento, Proporcionar Servicio de Tránsito, Cobrar Uso de Autopista, Administrar Efectivo, Medir Desempeño, Controlar Calidad del Servicio, Mejorar el Proceso, Proteger Medio Ambiente, Proveer Recursos Humanos y Proveer Recursos Materiales.

4. SECTOR DE NEGOCIO DEL CLIENTE / COMPLEJIDAD.

Sector IAF	Código NACE	Proceso(s) / Productos involucrados
31	52.21	Tener Disponible la Autopista, Proporcionar Servicio de Tránsito, Cobrar Uso de Autopista, Administrar Efectivo / Servicio de tránsito para vehículos automotores en autopistas de peaje concesionadas
35	70.1	Medir Desempeño / Servicio de tránsito para vehículos automotores en autopistas de peaje concesionadas

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"/>

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/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	DATOS DEL SITIO
OFICINA PRINCIPAL	SEDE Plaza de Cobro El Rosario km. 199+486 s/n Col. El Rosario C.P. 82800, El Rosario Estado de Sinaloa Estados Unidos Mexicanos	Producto(s): Servicio de tránsito para vehículos automotores en autopistas de peaje concesionadas.
		No Aplicabilidad: 7.1.5 y 8.3 Proceso(s): <u>Operación:</u> Tener Disponible la Autopista Tener Disponible Equipamiento Proporcionar Servicio de Tránsito Cobrar Uso de Autopista Administrar Efectivo Medir Desempeño <u>Soporte:</u> Controlar Calidad del Servicio Mejorar el Proceso <u>Gestión de Recursos:</u> Proveer Recursos Humanos Proveer Recursos Materiales

INFORME DE AUDITORIA

No.	SITIOS	DATOS DEL SITIO	
SITIO 1 ADICIONAL PERMANENTE	Plaza de Cobro Trapichillo Km 8 + 650, C.P. 63517 Municipio de Tepic Estado de Nayarit Estados Unidos Mexicanos	Producto(s): Servicio de tránsito para vehículos automotores en autopistas de peaje concesionadas.	No Aplicabilidad: 7.1.5 y 8.3
		Proceso(s): <u>Operación:</u> Cobrar Uso de Autopista Tener Disponible Equipamiento <u>Gestión de Recursos:</u> Proveer Recursos Humanos	
SITIO 2 ADICIONAL PERMANENTE	Plaza de Cobro Estación Yago Km 41 + 929, C.P. 63568 Municipio de Santiago Ixcuintla Estado de Nayarit Estados Unidos Mexicanos	Producto(s): Servicio de tránsito para vehículos automotores en autopistas de peaje concesionadas.	No Aplicabilidad: 7.1.5 y 8.3
		Proceso(s): <u>Operación:</u> Tener Disponible la Autopista <u>Gestión de Recursos:</u> Proveer Recursos Materiales	
SITIO 3 ADICIONAL PERMANENTE	Plaza de Cobro Ruiz Km 55 + 367, C.P. 63601 Municipio de Ruiz Estado de Nayarit Estados Unidos Mexicanos	Producto(s): Servicio de tránsito para vehículos automotores en autopistas de peaje concesionadas.	No Aplicabilidad: 7.1.5 y 8.3
		Proceso(s): <u>Operación:</u> Cobrar Uso de Autopista Administrar Efectivo	
SITIO 4 ADICIONAL PERMANENTE	Plaza de Cobro Acaponeta Km 133 + 611, C.P. 63421 Municipio de Acaponeta Estado de Nayarit Estados Unidos Mexicanos	Producto(s): Servicio de tránsito para vehículos automotores en autopistas de peaje concesionadas.	No Aplicabilidad: 7.1.5 y 8.3
		Proceso(s): <u>Operación:</u> Tener Disponible Equipamiento Tener Disponible la Autopista <u>Soporte:</u> Proteger Medio Ambiente	

7. DATOS DEL EQUIPO AUDITOR.

NOMBRE	FUNCIÓN	No. DE VALIDACIÓN
Elías REYES ZARATE	Auditor Líder	TECLSGC 057
Oscar RUBÍ VELASCO	Auditor	TECLSGC 055
Magno Darbelio SÁNCHEZ ESPINOSA	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.

La Organización realiza las adecuaciones pertinentes al Sistema de Gestión derivado de la ampliación al Proceso Tener Disponible Equipamiento.

Se ha documentado el Resultado en Indicadores de Proceso, procedimiento y formatos aplicables a su gestión.

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

En la planificación trianual se debe incluir la incorporación del Proceso Tener Disponible Equipamiento.

A solicitud de la Organización se deberán auditar todos los sitios en cada auditoria de vigilancia, pudiendo muestrear los procesos de un sitio, siempre y cuando se evalúen en otro de los sitios en el mismo servicio.

8.3 Conformidad del proceso de Auditoría Interna.

Se tiene documentado el Procedimiento de Auditoria (P-CCS-001-H) con fecha 1 de agosto 2017, que incluye la gestión del programa anual de auditorías.

En el informe de Auditoria SO-03/2018 TPC con fecha 22 de marzo del 2018 se documenta una no conformidad menor al requisito 8.4.1 al proceso Proveer Recursos Materiales.

Se presenta el análisis de 5 pasos (AC-TPC-01), análisis de causa raíz de la acción correctiva No. AC-TPC-01, así como la constancia de hechos del primer conteo y 2º conteo del 6 de abril, 2018.

8.4 Conformidad de la Revisión por la Dirección.

Se tiene documentado el Procedimiento de Revisión de la Dirección (P-CCS-004-G) con fecha 1 de marzo 2016, que incluye: todos los elementos de entrada indicados en la norma de referencia.

Revisión de la Dirección del Sistema de Gestión Integral (F-CCS-014) del 7 de febrero del 2018, como parte de la gestión de recursos se identifica la necesidad de ampliar la plantilla de 2 cobradores en Yago, ampliar la plantilla de 2 analistas de operación en Yago y El Rosario (uno por caseta), Ampliar la plantilla a 3 técnicos electromecánicos en 2 (Trapichillo y El Rosario).

En materia de quejas se registran 2,277 quejas durante el 2017, obteniendo el 26.4% de pavimento, 22.7% en Tarifa, 20.1 % de Telepeaje y 8.2 % de sanitarios.

Se obtuvo un cumplimiento del 100 % de cumplimiento de los objetivos de Calidad de 2017

El nivel de calidad del servicio acumulado del 2017 fue del 96.79 %

8.5 Desempeño del Sistema de Gestión de la organización.

Los procesos evaluados durante la auditoría de renovación muestran conformidad de alcanzar los resultados planificados en el año 2017, y lo que se tiene del 2018. En el caso de no alcanzar los resultados establecidos se toman las acciones pertinentes a fin de tener tendencias favorables.

8.6 Conformidad del alcance y la aplicabilidad de la certificación.

El alcance del Sistema de Gestión es acorde a las actividades establecidas en el Sistema de Gestión, mismas que han sido evaluadas durante la renovación del registro. Es conveniente indicar que la realización de las actividades del proceso Cobro de Uso de Autopista se emplea la misma plantilla dentro de la extensión de los sitios referidos en las Plazas de Cobro El Rosario, Trapichillo, Estación Yago, Ruíz y Acaponeta.

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

El IMNC es la primera auditoría de evaluación en sitio, por tanto, no se tiene antecedente a este rubro.

En relación a la auditoría de transferencia no se tiene documentado hallazgos que dar seguimiento.

8.8 Confirmación del nivel de integración del Sistema de Gestión señalado por la Organización en la "Solicitud de propuesta económica" clave FPEC01 correspondiente.

No aplica.

9. RESULTADOS DE AUDITORÍA.

9.1 Fortalezas del Sistema de Gestión.

- En la presente evaluación se demuestra el compromiso del personal en la implementación del Sistema de Gestión, esto se ve reflejado en el cumplimiento en la calidad del servicio.
- El Sistema de Gestión de la Calidad muestra una madurez en su estructura documental, por tanto, se debe establecer la Dirección estratégica a seguir dado esta condición.
- El método descrito para la gestión del proceso de Mejorar el Proceso, permite confirmar desde el análisis del contexto hasta el seguimiento de los objetivos de la calidad.

9.2 No conformidades.

Tipo de hallazgo	Total de hallazgos
No conformidades mayores	0
No conformidades menores	1
Oportunidades de mejora	7

No.	CLASIFICACIÓN DE LA NC	NO CONFORMIDAD(ES)
1.	NCm Menor	<p>Descripción de la No Conformidad: No se muestra evidencia que cuando ocurra una no conformidad, la organización toma acciones para controlarla y corregirla.</p> <p>Evidencia que soporte la no conformidad: En el informe de Auditoria SO-03/2018 TPC con fecha 22 de marzo del 2018 se documenta una no conformidad menor al requisito 8.4.1 al proceso Proveer Recursos Materiales de acuerdo al Reporte de Hallazgos y No Conformidades (F-CCS-004-C) del 22 de marzo del 2018, sin embargo no se muestra evidencia de la aplicación del paso 5.7 Seguimiento que establece Los responsables ejecutan las actividades del programa de trabajo F-MPR-008 para la eliminación de las causas raíz del problema, reportan fechas y /o periodos de ejecución y evalúan la efectividad de las mismas (ver procedimiento P-CCS-002-F Acciones Correctivas, con fecha 1 de febrero del 2018)</p>
Criterio de auditoría: 10.2.1 de ISO 9001:2015		

9.3 Oportunidades de mejora.

- 4.2 Reforzar la determinación de partes interesadas pertinentes al SGC, p.e. corporativo.
- 6.1.2 Reforzar la evidencia de la implementación de las acciones emprendidas para la mitigación de riesgos.
- 7.1.3 Reforzar el orden y limpieza de las instalaciones de la Planta de emergencia de las oficinas de Trapichillo.
- 7.1.4 Analizar los mecanismos para asegurar que las salidas de emergencias identificadas en los croquis de evaluación de la oficina de Trapichillo se encuentren alineadas a la actualidad, así como el extintor ubicado a un costado del ATR de El Rosario.
- 8.5.3 Fortalecer el control del F-CUA-005-A Control de Altas y Bajas de Artículos, así como las Acta Convenio de los usuarios que dejan bienes en prenda de pago del servicio.
- 8.5.4 Reforzar la disposición de las Bolsas de Asfalto derramados en el área de construcción y las condiciones de materiales resguardado en las oficinas de Yago.
- 9.3.2 Fortalecer el método empleado para obtener la retroalimentación de las partes interesadas, incluyendo su presentación como elemento de entrada de la revisión por la dirección.



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

No se emplea.

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

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

Se confirma con base en los resultados presentados en la Revisión por la Dirección y el seguimiento del cumplimiento de Objetivos de Calidad que el SGI es eficaz, y que los cambios identificados son abordados desde el Comité de Operación.

Se muestra un ajuste apropiado a los indicadores nivel de cumplimiento es superior al 110 %.

Informe de auditoría (FORCSG-P01.05.06) de SIGE, Referencia 201403CSG346, Auditoría de Vigilancia 2 y Transición, documentan oportunidades de mejora a los requisitos: 4.1., 4.2, 8.4, 7.5.2, 5.2, 9.1, 6.1, 7.1.4, 9.3, 8.4, 8.5 de ISO 9001:2015.

Se presenta evidencia suficiente para confirmar la ampliación del proceso Tener Disponible Equipamiento, sin afectación a la integridad del SGI.

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.

Considerar los puntos de control y características a mantener del servicio durante la realización de las auditorías de Grupo Ideal.

Confirmar los tiempos de traslados entre casetas de cobro y EPP requerido para la visita in situ.

Se debe considerar todos los sitios indicados, se pueden muestrear los diferentes procesos del alcance.

Es necesario que durante el cierre de la auditoría se entregue el informe 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.

☐ **Realizar auditoría de Etapa 2**
(Sólo para procesos de certificación *inicial*)

☐ **Otorgar** la certificación
(Sólo para auditoría de certificación *inicial*)

☐ **Negar** la certificación
(Sólo para auditoría de certificación *inicial*)

☐ **Mantener** la certificación.
(Sólo para auditorías de *vigilancia*)

☐ **Suspender** la certificación
(Sólo para auditorías de *vigilancia*)

☐ **Renovar** la certificación
(Sólo para auditorías de *renovación*)

☐ **Restaurar** la certificación
(Sólo para auditorías de *renovación*, o por retiro de la suspensión)

☐ **Ampliar** el alcance de la certificación.
(Aplica sólo en auditorías de *vigilancia*, o *renovación*, o auditorías *especiales*, con base a la solicitud presentada por la Organización)

☐ **Reducir** el alcance de la certificación.
(Aplica en auditorías de *vigilancia*, o *renovación*, o auditorías *especiales*, con base a la solicitud presentada por la Organización)

☐ **Aceptar la Transferencia** de la certificación
(Sólo para auditorías de *transferencia*)

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

INFORME DE AUDITORIA

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

Ninguna al momento.

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 Plan de Acciones Correctivas 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):	8 de junio del 2018		
Fecha límite para presentar Evidencias de implementación de acciones correctivas (En caso de No conformidades mayores):			
Fecha límite para conducir su siguiente auditoría:		Sitio(s):	Se deben considerar los 4 sitios.



Elías REYES ZARATE

14. FIRMAS DE AUTORIZACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA.

En mi carácter de Representante autorizado recibo y acepto el contenido de este informe de auditoría.	En mi carácter de Representante autorizado recibo pero no acepto 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, acepto lo documentado en el presente informe
	
LCP Julio Valdez García - Gerente de Autopista	LCP Julio Valdez García - Gerente de Autopista

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**.