

NOTAS DE AUDITORÍA

No. Solicitud(es):	SCSGC-14040	Fecha de auditoría:	12 de abril de 2018	Auditor Líder/ Auditor:	RRG
Documento de referencia:	NMX-CC-9001-IMNC-2015 <input checked="" type="checkbox"/>	NMX-SAA-14001-IMNC-2015 <input type="checkbox"/>	NMX-SAST-001-IMNC-2008 <input type="checkbox"/>	NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011 <input type="checkbox"/>	
Tipo de servicio:					
Auditoría Etapa 1 <input type="checkbox"/>	Auditoría Etapa 2 <input type="checkbox"/>	Vigilancia No: _____ <input type="checkbox"/>	Renovación <input checked="" type="checkbox"/>	Seguimiento <input type="checkbox"/>	Ampliación <input type="checkbox"/>
				Reducción <input type="checkbox"/>	Transferencia <input type="checkbox"/>
					Otro <input type="checkbox"/>

NOTAS DE AUDITORÍA:

SITIO:	Av. Juárez No. 30, 3er. Piso; Col. Centro, C.P. 06010; Del. Cuauhtémoc; Ciudad de México	PROCESO:	Recepción y canalización de solicitudes
PERSONAL ENTREVISTADO:	Lic. Alejandro Ríos Nicolás/Titular de cédula de trabajo Yessenia /repcionista Isabel /repcionista		
<i>Durante la evaluación a los procesos considere el ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar, incluyendo los aspectos de Entradas y Salidas del proceso. Registre en este espacio: Evidencias recogidas durante la auditoría, así como el personal entrevistado. La clasificación de los hallazgos de incumplimiento que se registren en el presente formato, queda sujeta a la consideración final del Auditor líder para su incorporación en el informe de auditoría.</i>			
4.4.1 Entradas: Recepción de solicitudes (telefónica o presencial) Proceso: Solicita a notario la atención a la solicitud y se canaliza a los abogados o auxiliar , se asigna la consulta y se pasa a la sala al cliente, se da formato solicitud, se reciben documentos, (llamada o atención personalizada) Salida: canalización de solicitudes			
4.4.2 Documentos: solicitudes. Documentos apócrifos el control está con el notario			
5.2.2 Documentada en la planeación estratégica (VER EN DIRECCIÓN COMO SE AGURA QUE ESTÁ DISPONIBLE PARA LAS PARTES INTERESADAS, YA QUE SE MANTIENE EN FORMA ELECTRÓNICA, Entendida: se entiende con las ideas básicas, aplicabilidad: en la prevención de riesgos para evitar procesos erróneos. Se les dio la plática cuando se implementó el SGC.			
5.3 Se encuentran documentadas en el perfil de puestos F-NOT51-03			
6.1.1 Se han determinado: documentos apócrifos, el personal de recepción no tenga la competencia, no se tenga el conocimiento de los tipos e trámites.			
6.1.2 Se mitiga con la revisión de cada documento y si hay duda se habla con las instituciones para aprobar la veracidad de los documentos. Para la competencia se da capacitación los segundos cada viernes, se evidencia con las listas de asistencia de los días 23 de febrero, 02, 09, 16, 23 de marzo y 06 de abril, en donde se observa los temas de inducción al SGC, conocimiento del proceso general de la notaria, operación de recepción y llamadas.			
7.3 Política ok, objetivos ok, responsabilidades y autoridades ok, incumplimiento de requisitos			
7.4 Comunicación interna: . Comunicación externa: .			
7.5.1 Se tienen identificados los documentos			
7.5.2 Se mantiene el procedimiento de control de documentos P-NOT51-07, ed. 02., rev. 00, emisión marzo 2017			
7.5.3.1 Se tienen los controles en el procedimiento citado en 7.5.2			

7.5.3.2 Se tienen los controles en el procedimiento citado en 7.5.2

8.2.2 Se identifican durante la entrevista con el cliente, F-NOT51-11A, se identifica le número de expediente interno, en este caso el 62833 (solicitud de cancelación de hipoteca). F-NOT51-11J, solicitud de cotejo de documentos (los incisos en el formato señalan el tipo de trámite).

8.2.3.1 Cancelación de hipoteca: los especificados por el cliente se establecen en la solicitud o de forma verbal; los no especificados por el cliente depende del trámite , los requisitos legales están en la ley del notariado. Se verifica producto testamentario con folio para trazabilidad 82,183 (testamento público abierto)

8.2.3.2 No aplica al proceso no se revisa la capacidad, esta se verifica por parte del notario.

8.2.4 No aplica al proceso no se revisa la capacidad, esta se verifica por parte del notario.

8.3.1, 8.3.2, 8.3.3, 8.3.4, 8.3.5, 8.3.6 No aplica al SGC de la organización, ya que los servicios notariales no se pueden diseñar, se ajustan a las leyes y códigos

9.1.1 Sistema informático para seguimiento. Medición en tiempo (máximo 15 minutos para su atención).

9.1.3 Se analiza la eficacia.

This image shows a single page of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, leaving small gaps between them. There are no margins, text, or other markings on the paper.

NOTAS DE AUDITORÍA

No. Solicitud(es):	SCSGC-14040	Fecha de auditoría:	12 de abril de 2018	Auditor Líder/ Auditor:	RRG
Documento de referencia:	NMX-CC-9001-IMNC-2015 <input checked="" type="checkbox"/>	NMX-SAA-14001-IMNC-2015 <input type="checkbox"/>	NMX-SAST-001-IMNC-2008 <input type="checkbox"/>	NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011 <input type="checkbox"/>	
Tipo de servicio:					
Auditoría Etapa 1 <input type="checkbox"/>	Auditoría Etapa 2 <input type="checkbox"/>	Vigilancia No: _____ <input type="checkbox"/>	Renovación <input checked="" type="checkbox"/>	Seguimiento <input type="checkbox"/>	Ampliación <input type="checkbox"/>
				Reducción <input type="checkbox"/>	Transferencia <input type="checkbox"/>
					Otro <input type="checkbox"/>

NOTAS DE AUDITORÍA:

SITIO:	Av. Juárez No. 30, 3er. Piso; Col. Centro, C.P. 06010; Del. Cuauhtémoc; Ciudad de México	PROCESO:	Derecho mercantil y corporativo Otros servicios notariales
PERSONAL ENTREVISTADO:	Lic. Patrick Ztrassburger Weidmann/Abogado titular de cédula de trabajo		

*Durante la evaluación a los procesos considere el ciclo **Planear, Hacer, Verificar y Actuar**, incluyendo los aspectos de Entradas y Salidas del proceso.*

Registre en este espacio: Evidencias recogidas durante la auditoría, así como el personal entrevistado.

La clasificación de los hallazgos de incumplimiento que se registren en el presente formato, queda sujeta a la consideración final del Auditor líder para su incorporación en el informe de auditoría.

4.4.1 Compraventa y apertura de crédito (mobiliario y corporativo)

Ingreso del expediente dos formas: vía física (11 formatos) y electrónica (2 apartados – internet o correo electrónico-) Expediente 82,88730 de nov 2017

81817 Compraventa que entró el 24 de julio 2017 se firma protocolo 16 de agosto 2017 pasa a terminación el 09 de octubre.

83338 Escritura de constitución de sociedad 04 de abril 2018

82251 Escritura de constitución 02 octubre 2017, firma protocolo 19 de octubre se ingresa a registro el 30 de noviembre. Se entrega el registro de la propiedad el día 04 diciembre (regreso a notaria) y se entrega al cliente el 05 de diciembre.

Poder notarial 83227, mip coimpresiones

Fe de hechos, folio 28 de septiembre de 2017

5.2.2 La notaria de preferencia y cumplir el orden jurídico a su cabalidad. Se aplica en cualquier actuación.

5.3 Esta en el perfil de puestos, el auditado pertenece al grupo de implementación por lo que conoce sus documentos y el contenido de los mismos.

6.1.1 Riesgo identificado Lavado de dinero, Se tiene el área de control de operaciones vulnerables. Suplantación de identidad, documentos apócrifos, demora en trámites por parte de la autoridad (procesos externos). La infraestructura no esté mantenida. Se tiene el plan de riesgos.

6.1.2 Se tienen planeadas acciones para tratar los riesgos. Fortalecer el análisis FODA para que tenga una correlación con la gestión de riesgos.

6.2.2 Documentados en pantalla de pc, en la planeación estratégica y en documentos sueltos. No se evidencia la

NOTAS DE AUDITORÍA:

planificación de los objetivos de la calidad.

7.1.1 No aplica

7.1.2 5 personas más las vinculadas

7.1.3 Ok

7.1.4 Iluminado, ventilado y climatizado, áreas despejadas

7.1.5.1 IN4 (sistema de notaría para el seguimiento total de las operaciones)

7.1.5.2 no aplica

7.1.6 Determinados: la función notarial, función del sistema, normas relacionadas a la rama del derecho. Se aplican evaluaciones para determinar el conocimiento en la rama del derecho correspondiente.

7.3 Con reuniones semanales (acuerdos)

7.4 Medios de comunicación: teléfono, correo electrónico, whatsapp (grupo).

8.1 Procesos externos: registro público, declaración informativa leyes fiscales. Autorización de Economía 30 días para el cliente en la entrega de la constancia de registro al RFC. Después del RFC aproximadamente 3 meses para entregar el Registro Público de la propiedad.

8.2.1 Se tiene contacto en la webpage y los correos electrónicos (las dudas y consultas y solicitudes) llegan al notario y él las distribuye.

8.2.2 Primero hay que analizar la ley del notariado, del 128 en adelante. Además se analizan las leyes accesorias.

8.2.3.1 Abrir el expediente máximo 48 horas después de la asignación (requisito de cliente banco), el expediente revisado entro el día 29 de diciembre y se tramitó el 01 de enero 2018, entra en el rango del tiempo. Por el tipo de tramitación el área aplica las leyes al asunto.

Poder notarial 83227, mip coimpresiones requisitos del cliente: envían el 8 de marzo para poderes de administración y dominio, pleitos y cobranza y generales. 2 o 3 días para el trámite con entrega de testimonio. PM de 5 a 7 días. PF entra 15 de marzo 2018 y se entrega al cliente el día 13 de abril.

Fe de hechos, folio 28 de septiembre de 2017. Requisitos contenido de portal de internet identificación del interesado, dato del a página. Confirmar que la SEDEMAR usa elementos militares. Viene el acta circunstanciada (se lleva al diligencia el 28 de septiembre), cliente firma el día 28, se entrega la fe de hechos protocolizada ante el notario el 02 de octubre de 2017.

NOTAS DE AUDITORÍA:

8.2.3.2 El registro de revisión se realiza en los mismos documentos que aporta el cliente y en aquello que son necesarios para abalizar la viabilidad.

8.2.4 si hay cambios por parte del cliente estos se documentan en

8.5.1 Se lleva el control con los documentos: F-NOT51-13 Acuse de documentos. Los registro se mantienen en papel y escaneados (en el mismo sistema NIT)

8.5.2 Se identifica y se traza el servicio por el número de escritura o número de expediente previo. El número de escritura se asigna hasta que ya esté lista para firmarse, antes es con el número previo. Se va a expedición de testimonio y arma la escritura y se le entrega al cliente.

8.5.3 Propiedad del cliente son los documentos en original que están resguardados en el mismo expediente físico y estos en gavetas. Al terminar el trámite los documentos que deben formar parte del instrumento notarial. El aviso de privacidad se mantiene en la página de internet.

8.5.4 Se mantienen en folders y archivo (gavetas)

8.5.5 No se identifican actividades posteriores a la entrega por lo que se debe analizar la aplicabilidad del requisito.

8.5.6 La liberación se hace por cada etapa del proceso, por el notario y por el cliente.

8.6 Cuando se cumplen los requisitos legales y autorizaciones, además del pago de derechos, impuestos y contribuciones, se pasa al área de terminado para su revisión y testimonio. Se cuenta con 90 días para ingreso del testimonio.

8.7.1 No se identificó

8.7.2 No se identificó

9.1.1 Se le da seguimiento al proceso por el formato F-NOT51-16 (hoja de control notaría). En donde se observa el seguimiento en cada etapa de control para asegurar la conformidad.

9.1.3 Se tienen indicadores de desempeño: aumento de escrituras con respecto al año anterior, la facturación. Encuestas de satisfacción. El seguimiento y medición se da por los tiempos.

10.2 No se identificaron

NOTAS DE AUDITORÍA

No. Solicitud(es):	SCSGC-14040	Fecha de auditoría:	12 de abril de 2018	Auditor Líder/ Auditor:	RRG
Documento de referencia:	NMX-CC-9001-IMNC-2015 <input checked="" type="checkbox"/>	NMX-SAA-14001-IMNC-2015 <input type="checkbox"/>	NMX-SAST-001-IMNC-2008 <input type="checkbox"/>	NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011 <input type="checkbox"/>	
Tipo de servicio:					
Auditoría Etapa 1 <input type="checkbox"/>	Auditoría Etapa 2 <input type="checkbox"/>	Vigilancia No: _____ <input type="checkbox"/>	Renovación <input checked="" type="checkbox"/>	Seguimiento <input type="checkbox"/>	Ampliación <input type="checkbox"/>
				Reducción <input type="checkbox"/>	Transferencia <input type="checkbox"/>
					Otro <input type="checkbox"/>

NOTAS DE AUDITORÍA:

SITIO:	Av. Juárez No. 30, 3er. Piso; Col. Centro, C.P. 06010; Del. Cuauhtémoc; Ciudad de México	PROCESO:	Derecho inmobiliario Derecho civil
PERSONAL ENTREVISTADO:	Lic. Marisol Juárez Juárez / Abogada líder de proceso Hugo Damián López / Instalador de software Baruc Jiménez Ramírez / Instalador de software		

Durante la evaluación a los procesos considere el ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar, incluyendo los aspectos de Entradas y Salidas del proceso.

Registre en este espacio: Evidencias recogidas durante la auditoría, así como el personal entrevistado.

La clasificación de los hallazgos de incumplimiento que se registren en el presente formato, queda sujeta a la consideración final del Auditor líder para su incorporación en el informe de auditoría.

4.4.1 Diagrama de tortuga para entender el proceso

5.2.2 Política de la calidad cuida el orden jurídico y la misma ley indica cuáles son los elementos de entrada para el acto jurídico.

5.3 Se tiene documentada y se cumple lo requerido por la norma. Se encuentra documentadas en el perfil de puestos y en los procedimientos

6.1.1 Mismo comentario que en el procesos mercantil y corporativo y otros servicios notariales

6.1.2 Mismo comentario que en el procesos mercantil y corporativo y otros servicios notariales

6.2.2 Cumplimiento con los tiempos del cliente, además de los tiempos para cumplir. Y tiempos legales, dentro del proceso se determinan estos requisitos.

7.1.1 Recursos

7.1.2 Número de personas: 7

7.1.3 ok

7.1.4 ok

7.1.5.1 Mismo sistema informático para el seguimiento. El software Informática Notarial 4 (desarrollo propio), el área de Test de la empresa realiza la validación, cuando la versión está probada.

7.1.5.2 NA

7.1.6 En todos los documentos de la notaria y las leyes

NOTAS DE AUDITORÍA:

7.3 Ok

8.1 Se tiene documentado el proceso general, pero solo muestra el flujo y algunas actividades de control, pero no se identifican más elementos para la planificación, como son los criterios de control y de aceptación necesarios para el proceso de la notaría, esto conforme a las leyes aplicables en materia mercantil, fiscal, inmobiliaria y de la de instituciones de crédito.

8.2.3.1 Requisitos del cliente en formato o con bróker, viene en formatos y en proceso general

8.2.3.2 No se llenan los formatos de solicitud completos. Se revisan los requisitos de ley en la LN y CPCDF, no hay información documentada de la revisión.

8.2.4 Cuando existe un cambio en la solicitud se realiza otra entrevista al cliente para que defina lo que desea y se le asesora para clarificar sus requisitos.

8.5.1 Se da seguimiento a los productos: Banamex hipotecas 62,543 y 62,784; sucesorios testamentarios 58197 y 81979; sucesorio intestamentario 81332; compraventa 57202 y 65743; donación 45628; y el fideicomiso 9323.

8.5.2 8.5.2 Se identifican con los folios y así se les da trazabilidad en el programa IN4 o con Formato F-NOT51-E.

8.5.3 Se tiene el aviso de privacidad y el área de informática es la encargada del resguardo de los datos personales en la BD. Se muestra el control de documentos pertenecientes a los clientes para preservarlos.

8.5.4 Se tienen gavetas y archiveros para cuidar los instrumentos legales antes de entregarlos al cliente, pero ya autorizados y firmados por el notario.

8.5.5 NA

8.5.6 Se documentan cambios durante la prestación del servicio para asegurar que los documentos notariales van a ser útiles para el cliente.

8.6 Se cumplen las etapas de liberación establecidas en el proceso general, esta antes de pasar los documentos a firma por el notario.

8.7.1 Se encontró un contrato de compra-venta que no cumplió los requisitos, ya que el cliente solicitó un contrato de compra-venta para un inmueble en el Estado de México y se aplicó en las cláusulas el código civil del Distrito Federal. Al revisar la acción tomada se ve que se documentó antes de que se le entregará al notario para firma (el contrato fue elaborado por un pasante). Se aplicó el procedimiento correspondiente reprocesando el contrato.

8.7.2 El contrato que se hace mención fue revisado después del reproceso y se aceptó por la abogada encargada de la cédula y pasado a la fe del notario.

9.1.1 Tiene indicadores para tiempos de entrega, pero no se evidencia el seguimiento o medición a las actividades del proceso.

10.2 Quejas por tardanza en llamadas, se han realizado las acciones correctivas.

[illegible]

No. Solicitud(es):	SCSGC-14040	Fecha de auditoría:	13 de abril de 2018	Auditor Líder/ Auditor:	RRG
Documento de referencia:	NMX-CC-9001-IMNC-2015 <input checked="" type="checkbox"/>	NMX-SAA-14001-IMNC-2015 <input type="checkbox"/>	NMX-SAST-001-IMNC-2008 <input type="checkbox"/>	NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011 <input type="checkbox"/>	
Tipo de servicio:					
Auditoría Etapa 1 <input type="checkbox"/>	Auditoría Etapa 2 <input type="checkbox"/>	Vigilancia No: _____ <input type="checkbox"/>	Renovación <input checked="" type="checkbox"/>	Seguimiento <input type="checkbox"/>	Ampliación <input type="checkbox"/>
				Reducción <input type="checkbox"/>	Transferencia <input type="checkbox"/>
					Otro <input type="checkbox"/>

NOTAS DE AUDITORÍA:

SITIO:	Av. Juárez No. 30, 3er. Piso; Col. Centro, C.P. 06010; Del. Cuauhtémoc; Ciudad de México	PROCESO:	Recursos humanos, Reclutamiento y selección
PERSONAL ENTREVISTADO:	C.P. Mónica Santaéliza Obregón/Administración y tesorería		

*Durante la evaluación a los procesos considere el ciclo **Planear, Hacer, Verificar y Actuar**, incluyendo los aspectos de Entradas y Salidas del proceso.*

Registre en este espacio: Evidencias recogidas durante la auditoría, así como el personal entrevistado.

Lo clasificación de los hallazgos de incumplimiento que se registren en el presente formato, queda sujeta a la consideración final del Auditor líder para su incorporación en el informe de auditoría.

4.4.1 Detección de necesidad de personal notificado por las áreas, selección y proporcionar el personal adecuado al área respectiva. Periódico y computrabajo, (procesos externos).

5.2.2 Ok

5.3 Perfil de puesto.

6.1.1 Mismo comentario

6.1.2 Mismo comentario

7.1.1 Se determina la necesidad de personal de forma verbal. Se revisan contrataciones en el mes de marzo 22 y 23 (dos pasantes, un auxiliar y una recepcionista). En este momento se está corriendo un proceso de reclutamiento, pasante, recepcionista y auxiliar. Infraestructura se auxilian de programa informático para la contratación (cursomeca - on line).

7.1.2 Personal requerido para el proceso: ; personal requerido para el SGC

7.1.4 Ok (iluminación)

7.2 La competencia del personal está determinada en los perfiles de puestos, F-NOT51-03, rev. 00, No se evidencia la competencia de habilidades y conocimientos; por ejemplo: pasante, habilidades: lectura, buena comunicación, muy buena dicción, manejo de PC, interpretar leyes legislación nacional, conocimientos: ley del notariado del DF, código de ética del notariado DF legislación general. Auxiliar de abogado revisor, habilidades: interpersonales, lectura, buena comunicación, muy buena dicción, manejo de PC, .interpretar legislación nacional; conocimientos: ley del notariado DF, código de ética del notariado DF, legislación general. Recepción, habilidades: comunicación, negociación, manejo de PC; conocimientos: atención a clientes, solicitudes de servicio de la notaría, costos y documentación requerida para la prestación del servicio notarial.

NOTAS DE AUDITORÍA:

Se revisan los siguientes expedientes:

Saldaña López maura francisca (secretaria)
Saldaña López Esther Edith (aux abogada)
Jiménez Espino Norma Aurora (folios y protocolo)
Guerra González Rosa lilia (secretaria)
Avalos García Alejandro (psante)
Esli Flores Merino (secretaria)
Joseline Cortes Cortes (aux abogado)
Salinas González Ana Lilia (secretaria)

Secretaria: Habilidades interpersonales de comunicación, atender clientes con calidad y calidez. Realizar 250 gpm para desarrollo de escritura en equipo de cómputo. Conocimientos: Nociones de legislación general y ley del notariado del DF.

Abogados:

Patrick Ztrassburger (abogado)
Notario ok
Marisol ok
Talía ok
Contraloría Ana Carolina Serrano Naranjo ok

7.3 Dan cursos de sensibilización y en las juntas de acuerdos se tratan los puntos débiles del personal para el SGC, pero por la rotación de personal

7.4 Las comunicaciones cumplen con la norma.

9.1.1 Se determinan los indicadores de RRHH como son (rotación, contratación y capacitación), los tres se tienen medidos. No se evidencia el seguimiento y medición de los procesos.

9.1.3 Aunque el proceso genera datos, no se analizan a profundidad por la auditada y así ver tendencias, más en la rotación de personal, que al analizar 2015, 2016 y 2017 se observa que la rotación más fuerte se da en los meses de abril a julio.

NOTAS DE AUDITORÍA



No. Solicitud(es):	SCSGC-14040	Fecha de auditoría:	13 de abril de 2018	Auditor Líder/ Auditor:	RRG
Documento de referencia:	NMX-CC-9001-IMNC-2015 <input checked="" type="checkbox"/>	NMX-SAA-14001-IMNC-2015 <input type="checkbox"/>	NMX-SAST-001-IMNC-2008 <input type="checkbox"/>	NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011 <input type="checkbox"/>	
Tipo de servicio:					
Auditoría Etapa 1 <input type="checkbox"/>	Auditoría Etapa 2 <input type="checkbox"/>	Vigilancia No: _____ <input type="checkbox"/>	Renovación <input checked="" type="checkbox"/>	Seguimiento <input type="checkbox"/>	Ampliación <input type="checkbox"/>
				Reducción <input type="checkbox"/>	Transferencia <input type="checkbox"/>
					Otro <input type="checkbox"/>

NOTAS DE AUDITORÍA:			
SITIO:	Av. Juárez No. 30, 3er. Piso; Col. Centro, C.P. 06010; Del. Cuauhtémoc; Ciudad de México	PROCESO:	Evaluación y control de pruebas de confianza
PERSONAL ENTREVISTADO:	Lic. Ana Carolina Serrano Naranjo/Controladora		
<p><i>Durante la evaluación a los procesos considere el ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar, incluyendo los aspectos de Entradas y Salidas del proceso.</i></p> <p><i>Registre en este espacio: Evidencias recogidas durante la auditoría, así como el personal entrevistado.</i></p> <p><i>La clasificación de los hallazgos de incumplimiento que se registren en el presente formato, queda sujeta a la consideración final del Auditor líder para su incorporación en el informe de auditoría.</i></p>			
<p>4.4.1 Es proceso externo y aquí únicamente se lleva el control de los resultados y el aviso de asistencia al personal. Según procedimiento P-NOT51-03, el control de los resultados lo lleva la dirección.</p>			
<p>5.2.2 NR por ser proceso externo</p>			
<p>5.3 NR por ser proceso externo</p>			
<p>7.1.2 NR por ser proceso externo</p>			
<p>7.2 NR por ser proceso externo</p>			
<p>7.3 NR por ser proceso externo</p>			
<p>9.1.1 Al proceso se le da seguimiento con el cumplimiento del contrato, las fechas de aplicación de los exámenes y entrega de los mismos.</p>			
<p>9.1.3 La información se maneja de manera confidencial y únicamente se aplica a aquellas personas que se consideran competentes para contratarlas de manera definitiva.</p>			
<p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p>			

NOTAS DE AUDITORÍA



No. Solicitud(es):	SCSGC-14040	Fecha de auditoría:	13 de abril de 2018	Auditor Líder/ Auditor:	RRG
Documento de referencia:	NMX-CC-9001-IMNC-2015 <input checked="" type="checkbox"/>	NMX-SAA-14001-IMNC-2015 <input type="checkbox"/>	NMX-SAST-001-IMNC-2008 <input type="checkbox"/>	NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011 <input type="checkbox"/>	
Tipo de servicio:					
Auditoría Etapa 1 <input type="checkbox"/>	Auditoría Etapa 2 <input type="checkbox"/>	Vigilancia No: _____ <input type="checkbox"/>	Renovación <input checked="" type="checkbox"/>	Seguimiento <input type="checkbox"/>	Ampliación <input type="checkbox"/>
				Reducción <input type="checkbox"/>	Transferencia <input type="checkbox"/>
					Otro <input type="checkbox"/>

NOTAS DE AUDITORÍA:

SITIO:	Av. Juárez No. 30, 3er. Piso; Col. Centro, C.P. 06010; Del. Cuauhtémoc; Ciudad de México	PROCESO:	Compras
PERSONAL ENTREVISTADO:	Lic. Ana Carolina Serrano Naranjo/Controladora		

*Durante la evaluación a los procesos considere el ciclo **Planear, Hacer, Verificar y Actuar**, incluyendo los aspectos de Entradas y Salidas del proceso.*

Registre en este espacio: Evidencias recogidas durante la auditoría, así como el personal entrevistado.

La clasificación de los hallazgos de incumplimiento que se registren en el presente formato, queda sujeta a la consideración final del Auditor líder para su incorporación en el informe de auditoría.

4.4.1 Proceso común de compras (necesidad, selección, adquisición, abastecimiento, revisión y evaluación)
Evaluadores (proceso externo).

5.2.2 Escrita, la conoce y aplica.

5.3 En los perfiles de puestos

6.1.1 Mismo comentario que los procesos auditados el día anterior

6.1.2 Mismo comentario que los procesos auditados el día anterior

7.1.3 Se tiene contratada una empresa para la limpieza de instalaciones. Dentro del contrato de arrendamiento se evidenció que el mantenimiento a las oficinas corre por parte del arrendador. No se termina como necesario equipo de transporte para el producto. El contrato de internet es con TELMEX y si tienen fallas utilizan IZZI. El mobiliario es revisado cada año para decidir sobre él. Los sistemas de información le dan mantenimiento Argiris informática (proceso externo), se tiene evidencia del mantenimiento y su aceptación por los usuarios.

8.4.1 Procedimiento de compras y evaluación de proveedores (P-NOT51-08)

8.4.2 Se tiene definido: calidad, precio y tiempo de entrega

8.4.3 Información en la requisición de compra y orden

9.1.1 No se evidencia control del proceso.

9.1.3 Analizan los resultados de compras para decidir si continúan con el proveedor o lo cambian, hasta el momento no han cambiado pues sus proveedores han cumplido por lo menos el 90% de su evaluación.

NOTAS DE AUDITORÍA



No. Solicitud(es):	SCSGC-14040	Fecha de auditoría:	13 de abril de 2018	Auditor Líder/ Auditor:	RRG
Documento de referencia:	NMX-CC-9001-IMNC-2015 <input checked="" type="checkbox"/>	NMX-SAA-14001-IMNC-2015 <input type="checkbox"/>	NMX-SAST-001-IMNC-2008 <input type="checkbox"/>	NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011 <input type="checkbox"/>	
Tipo de servicio:					
Auditoría Etapa 1 <input type="checkbox"/>	Auditoría Etapa 2 <input type="checkbox"/>	Vigilancia No: _____ <input type="checkbox"/>	Renovación <input checked="" type="checkbox"/>	Seguimiento <input type="checkbox"/>	Ampliación <input type="checkbox"/>
				Reducción <input type="checkbox"/>	Transferencia <input type="checkbox"/>
					Otro <input type="checkbox"/>

NOTAS DE AUDITORÍA:			
SITIO:	Av. Juárez No. 30, 3er. Piso; Col. Centro, C.P. 06010; Del. Cuauhtémoc; Ciudad de México		PROCESO: Proceso dirección
PERSONAL ENTREVISTADO:			
<p><i>Durante la evaluación a los procesos considere el ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar, incluyendo los aspectos de Entradas y Salidas del proceso. Registre en este espacio: Evidencias recogidas durante la auditoría, así como el personal entrevistado. Lo clasificación de los hallazgos de incumplimiento que se registren en el presente formato, queda sujeta a la consideración final del Auditor líder para su incorporación en el informe de auditoría.</i></p>			
<p>4.1 Aunque el manual de la calidad menciona que se usan metodologías PESLE (sic) y se apegan a la norma ISO 31000, en la práctica se usa el FODA para determinar el contexto. La determinación del contexto es adecuada a la organización, aunque existe confusión en separar conforme a la metodología FODA, los conceptos interno y externos. El análisis se plasma en la planeación estratégica.</p>			
<p>4.2 Documento: planeación estratégica, existen partes interesadas las cuales no han sido identificadas porque se considera que sería un documento muy extenso, como son: bancos, juzgados federales, INE, ministerio público, jueces familiares. Falta reforzar el análisis de las partes interesadas para agrupar aquellas en algún concepto similar que parta de sus requisitos, para que el análisis no sea extenso como dice el auditado.</p>			
<p>4.3 El alcance es el correcto, aunque dentro de la aplicabilidad de los requisitos, se identifica que el numeral 7.1.5.1 (recursos de seguimiento y medición), no está declarado como exclusión pero podría ser aplicable por el manejo de software para dar seguimiento a los diferentes productos de la notaría; los requisitos 8.5.2, inciso f, y 8.5.5 deberían de considerarse como no aplicables por la misma naturaleza de los productos.</p>			
<p>4.4.1 Se tiene un mapa de procesos en donde están plasmados procesos internos y externos, por lo que sería adecuado trabajarlo para delimitar el SGC.</p>			
<p>5.1.1 El enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos se comunica con sensibilización a través de capacitación, allí también se comunica la importancia de contar con procesos certificados. Dentro de los documentos se tiene la responsabilidad de la dirección con el SGC y después de hacer la revisión del mismo, además de que si es algo notable se comunica en las reuniones de acuerdos de los días jueves. Se tiene establecida la política y objetivos de la calidad, como se documenta en estas notas, y se considera que están apoyando la dirección estratégica, aunque no se contempla al 100% una relación con el análisis del contexto. A través de la persona que implementa se asegura que los requisitos del SGC están integrados en los procesos. Para la promoción de la mejora e involucramiento del personal se comparte la responsabilidad con los líderes de procesos, como se explica en los perfiles de puesto.</p>			
<p>5.1.2 Se tiene en todos los procesos en enfoque al cliente, dando seguimiento la dirección la atención a las quejas de los clientes y revisando el índice de satisfacción.</p>			

NOTAS DE AUDITORÍA:

5.2.1 Se tiene establecida

5.2.2 Con cursos de capacitación y los de inducción

5.3 Se establece en los perfiles de puesto, estos faltan trabajarlos para que reflejen las autoridades y responsabilidades mínimas que solicita la norma.

6.1.1 Se refuerza que falta fortalecer la correlación del análisis FODA con los riesgos, ya que los riesgos son diferentes a lo identificado como debilidad-amenaza y las oportunidades tampoco se evidencia que se hayan tomado el resultado del análisis de oportunidades-fortalezas.

6.1.2 Ya que el análisis FODA no fue tomado en cuenta, las acciones que identifican son débiles para abordar los riesgos.

6.2.1 Se tiene objetivos de la calidad y objetivos particulares.

6.2.2 No se tiene la planificación para lograr los objetivos.

6.3 en las reuniones de acuerdos de los jueves, se identifican cambios que pueden afectar no sólo a la notaría sino al SGC, por lo que se identifican y se toman las acciones para que no afecten el trabajo. Falta reforzar las responsabilidades en la planificación de los cambios, ya que está no se define por roles sino por oportunidad de atención.

7.1.1 Se demuestra a través del presupuesto 2018 que los recursos que se necesitan para el SGC se proporcionan en la medida que sean necesarios y adecuados.

9.1.1 No hay seguimiento y medición al proceso, sólo indicadores de desempeño.

9.1.2 La satisfacción del cliente se encuentra al 93%, no todos los clientes responden la encuesta. La meta es del 90%.

9.1.3 Por parte del implementador y de la persona de contraloría se revisa toda la información que arroja el SGC y la dirección solamente toma decisiones sobre los resultados presentados.

9.2.1 Ok

9.2.2 Se realiza la auditoría interna contratando auditores externos, para asegurar la objetividad e imparcialidad. Se realizó en marzo, teniendo dos NC y 8 OM. Se mantiene el procedimiento de auditoría.

9.3.1 Ok, se realizó en diciembre del año pasado, aunque en la juntas de acuerdos se tratan temas del SGC cuando es necesario, como se muestra en las minutas de acuerdos.

9.3.2 ok

9.3.3 ok

NOTAS DE AUDITORÍA:

10.1 El SGC se está adaptando a la nueva versión de la norma por lo que se han identificado varias mejoras en le SGC.

10.2.1 Se revisaron 5 acciones correctivas, 6 quejas y se le dio seguimiento a las NC dejadas por el IMNC. Del IMNC están cerradas, pero los AC están en proceso.

De las 6 quejas dos se deben a falta de cumplimiento en los tiempos de entrega de documentos, esto genera que se tenga más control con los brokers; la 4 quejas restantes son generadas por el personal interno (3 por incumplimiento de acuerdos internos y 1 por no entregar un documento con firma) ¿?

10.2.2 Se conserva la evidencia de las AC y sus resultados como se comenta en el punto anterior.

10.3 La dirección está buscando alguna metodología que le permita llevar el control para la mejora continua, pues por la dinámica de la operación se enfocan más a corregir los errores y prevenirlos que ha buscar la manera de optimizar el SGC y sus procesos.

Confirmación del(los) **Sector(es) y Código(s) NACE** aplicables a la organización (Según actividades de auditoría asignadas):

Se confirma el sector 35 con NACE 69.10 ya que los servicios son de apoyo a la justicia

Revisión de **Quejas** recibidas por la organización (Según actividades de auditoría asignadas):

Las quejas se revisan conforme a los requisitos 8.2.1 y 10.2.1, la evaluación de conformidad de estos requisitos se documenta en el proceso de dirección, respectivamente.

Revisión del **uso de logo/ marca IMNC**. En caso que la organización se encuentre haciendo uso de la marca de conformidad del IMNC, VERIFIQUE que disponga de la autorización correspondiente por parte del IMNC. (Según actividades de auditoría asignadas):

Se usa un logo en la página web que no cumple el reglamento.