

INFORME DE AUDITORÍA

FELIPE OCHOA Y ASOCIADOS, S.C

Ricardo Castro No. 54-9° Piso Col. Guadalupe Inn Del. Álvaro Obregón C.P. 01020, Ciudad de México

RSGC-1042

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

No. de Solicitud: SC SGC-16047

Vigente hasta: 05/06/2020

Fecha de auditoria: 12/04/2018

Fecha de emisión del informe: 16/04/2018

Carlos Javier OCHOA ROSSO
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.

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Auditoría en instalaciones del IMNC | <input checked="" type="checkbox"/> Auditoría en Sitio |
| <input type="checkbox"/> Auditoría Etapa 1 | <input type="checkbox"/> Auditoría <i>especial</i> : |
| <input type="checkbox"/> Auditoría Etapa 2 | <input type="checkbox"/> Ampliación del alcance (Describe): |
| <input checked="" type="checkbox"/> Auditoría de Vigilancia 1 | <input type="checkbox"/> Reducción del alcance (Describe): |
| <input type="checkbox"/> Auditoría de Vigilancia 2 | <input type="checkbox"/> Actualización del Sistema de Gestión |
| <input type="checkbox"/> Otra (Indique el No. de vigilancia que corresponda) | <input type="checkbox"/> Por cambios de domicilio |
| | <input type="checkbox"/> Por cambio de situación legal |
| <input type="checkbox"/> Renovación de la certificación | <input type="checkbox"/> Por cambio en personal clave |
| <input type="checkbox"/> Transferencia de la certificación | <input type="checkbox"/> Auditoría con <i>notificación a corto plazo</i> : |
| | <input type="checkbox"/> Por quejas de clientes |
| | <input type="checkbox"/> 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 la auditoría Etapa 1.**
Evaluar la documentación y las condiciones iniciales que presenta el Sistema de Gestión, para determinar la viabilidad de la realización de la Etapa 2.
- ☐ **Objetivos de la auditoría Etapa 2.**
Evaluar la implementación, incluida la eficacia del Sistema de Gestión de la Organización.
- ☒ **Objetivos de una auditoría de vigilancia.**
Determinar de la conformidad de los procesos/Sitios/Áreas del Sistema de Gestión seleccionados, con los criterios de auditoría.
Evaluar la capacidad del Sistema de Gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.
Evaluar la eficacia del Sistema de Gestión para asegurar que la Organización cumple con los objetivos especificados.
Identificar las áreas mejora potencial del Sistema de Gestión.
- ☐ **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.

☐ En caso de la **reducción del alcance** de la certificación.

Evaluar que la *reducción* 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.

☐ En caso de **cambio de razón social/ cambio de estructura organizacional** (personal directivo clave).

Evaluar que el *cambio de razón social/ cambio de estructura organizacional* incorporado al alcance de la certificación vigente, se encuentra implementado 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.

☐ En caso de una **queja**.

Confirmar que la **Organización** ha realizado las acciones pertinentes para dar atención a la *queja* recibida en el IMNC respecto a él(los) **proceso(s), producto(s), servicio(s) involucrado(s) en el alcance del Sistema de Gestión certificado**.

☐ En caso del retiro de la **suspensión** de la certificación.

Confirmar que la **Organización** ha realizado las acciones pertinentes para dar atención a las causas que dieron lugar a la *suspensión* de la certificación.

☐ 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.

☐ En caso de una **transferencia de la certificación**.

Evaluar que la certificación del cliente satisface las condiciones y las características necesarias para mantener la integridad del Sistema de Gestión y determinar la viabilidad de la *transferencia de la certificación*.

3. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN.

Integridad de Gestión en Proyectos de Consultoría

4. SECTOR DE NEGOCIO DEL CLIENTE / COMPLEJIDAD.

Sector IAF	Código NACE	Proceso(s) / Productos involucrados
35	71.12	Concurso y Contratación, Ejecución del Proyecto y Entrega Final del cliente

Exclusivo para SGA					Exclusivo para SGEN		
Complejidad Alta	Complejidad Media	Complejidad Baja	Complejidad limitada	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/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	Ricardo Castro No. 54-9° Piso Col. Guadalupe Inn Del. Álvaro Obregón C.P. 01020, Ciudad de México	Producto(s): Servicios de Consultoría	No Aplicabilidad: 7.1.5.1, 7.1.5.2, 8.3
		Proceso(s): Revisión Directiva y Mejora Continua, Concurso y Contratación, Ejecución del Proyecto y Entrega Final del cliente, Administración de Personal, Cobranza, Compras.	
		Fecha(s) de Auditoria: 12/04/2018	

7. DATOS DEL EQUIPO AUDITOR.

NOMBRE	FUNCIÓN	No. DE VALIDACIÓN
María Elide SILVA SÁNCHEZ	Auditor Líder	TECLSGC-067
Luis Armando VILLAR BRIONES	Auditor Líder en Entrenamiento	ASGC-109

8. ASPECTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

8.1 Cambios significativos que afecten al Programa de auditorías del ciclo completo de la certificación

No se muestran cambios significativos que afecten al Programa de auditoría.

8.2 Conformidad del proceso de Auditoría Interna.

Se confirma la eficacia y conformidad del proceso “FOA-PG-04 Auditoría Interna”, la cual se realizó el 22 y 23 de Febrero de 2018 conforme al programa anual establecido por la organización, así mismo da cumplimiento con los requisitos de la Norma de Referencia.

8.3 Conformidad de la Revisión por la Dirección.

La revisión por la dirección se llevó a cabo el día 28 de Febrero 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.

8.4 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.

8.5 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.

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

En la auditoría anterior realizada el 22 de marzo de 2017 fue documentada una no conformidad menor y 5 oportunidades de mejora. Es mostrada evidencia de la solventación de estos mismos mediante el procedimiento de control de los procesos suministrados, productos y servicios externamente, así como el plan de acción para las oportunidades de mejora.

8.7 Confirmación del nivel de integración del Sistema de Gestión señalado por la Organización en la “Solicitud de propuesta económica” clave FPEC01 correspondiente.

N/A

9. RESULTADOS DE AUDITORÍA.

9.1 Fortalezas del Sistema de Gestión.

- Se desarrollan planes de carrera a largo plazo para todos los niveles de la organización
- Baja rotación de Personal
- Compromiso de las Personas con el Sistema de Gestión.
- Se implementan nuevos esquemas como ISO 37001 Sistema de Gestión Antisoborno

9.2 No conformidades.

Tipo de hallazgo	Total de hallazgos
No conformidades mayores	0
No conformidades menores	1
Oportunidades de mejora	2

No.	CLASIFICACIÓN DE LA NC (NCM Mayor NCm Menor)	NO CONFORMIDAD(ES)
1	NCm	<p>Descripción de la No Conformidad: La organización no analiza y evalúa los datos sobre la eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades.</p>
<p>Criterio de auditoría: 9.1.3 de la norma de referencia</p>		<p>Evidencia que soporte la no conformidad: En el Informe de Resultados de la Revisión por la Dirección R-01 menciona que la valoración de las acciones implementadas en el anexo B (matriz de riesgos), se presenta el resultado de la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades. Al revisar el anexo B (matriz de riesgos) no contienen datos y el análisis sobre la eficacia de las acciones para abordar los riesgos.</p>

9.3 Oportunidades de mejora.

- Reforzar en la organización el conocimiento y comprensión del Sistema de Gestión de Calidad.
- Reforzar los criterios para la aceptación del servicio en cada una de las etapas que lo conformen, así como la implementación del control de los procesos de acuerdo a los criterios

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

La organización se apega al “Reglamento para el uso de marcas IMNC – Certificación de sistemas de gestión” clave RPEC01 versión 03.

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

Las actualizaciones con base en la norma ISO 9001:2015 han sido establecidas, documentadas e implementadas en su mayoría exceptuando el requisito inconformado.

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.

La organización requiere reforzar el entendimiento de las actualizaciones de la norma con la finalidad de madurar y mejorar continuamente su Sistema de Gestión.

11.1 Desviaciones presentadas al Plan de auditoría y su justificación.

No se muestran desviaciones presentadas al Plan de auditoría.

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

No son documentados comentarios.

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.

INFORME DE AUDITORIA

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Realizar auditoría de Etapa 2
(Sólo para procesos de certificación <i>inicial</i>) | <input type="checkbox"/> Renovar la certificación
(Sólo para auditorías de <i>renovación</i>) |
| <input type="checkbox"/> Otorgar la certificación
(Sólo para auditoría de certificación <i>inicial</i>) | <input type="checkbox"/> Restaurar la certificación
(Sólo para auditorías de <i>renovación</i> , o por retiro de la suspensión) |
| <input type="checkbox"/> Negar la certificación
(Sólo para auditoría de certificación <i>inicial</i>) | <input type="checkbox"/> Ampliar el alcance de la certificación.
(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"/> Mantener la certificación.
(Sólo para auditorías de <i>vigilancia</i>) | <input type="checkbox"/> Reducir el alcance de la certificación.
(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"/> Suspender la certificación
(Sólo para auditorías de <i>vigilancia</i>) | <input type="checkbox"/> Aceptar la Transferencia de la certificación
(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.

No se presentaron opiniones divergentes.

13. PLAZOS A CONSIDERAR POR LA ORGANIZACIÓN.

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):	30 de abril 2018		
Fecha límite para presentar Evidencias de implementación de acciones correctivas (En caso de No conformidades mayores):	No Aplica		
Fecha límite para conducir su siguiente auditoría:	2019-06-05	Sitio(s):	Ricardo Castro No. 54-9° Piso Col. Guadalupe Inn Del. Álvaro Obregón C.P. 01020, Ciudad de México

14. ACUSE DE RECIBO DEL INFORME DE AUDITORÍA.

<p>En mi carácter de Representante autorizado recibo y acepto el contenido de este informe de auditoría.</p>	<p>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.</p> <p>En caso de no presentar dicha información, acepto lo documentado en el presente informe</p>
 Lic. Javier OCHOA ROSSO (Nombre y firma)	 (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*.