

# INFORME DE AUDITORÍA

**Carlos Cataño Muro Sandoval y/o**  
**Notaría 51 del Distrito Federal**

Domicilio: Av. Juárez No. 30, 3er. Piso; Col. Centro,  
Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06010;  
Ciudad de México; Estados Unidos Mexicanos

**RSGC- 920**

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

No. de Solicitud: SCSGC-14040

Vigente hasta: 2018-06-04

Fecha de auditoría: 12 y 13/abril/2018

Fecha de emisión del informe: 17/04/2018

# INFORME DE AUDITORIA



Lic. Carlos Cataño Muro Sandoval o Ing. Edgar Arcos Toledo  
Director General / Representante de la Dirección

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 (Describe):  
☐ Reducción del alcance (Describe):  
☐ 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

## 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.

## 3. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN.

(Considerar en el alcance de la certificación los límites y la aplicabilidad del Sistema de Gestión de la Organización, el cual debe ser exactamente el mismo al descrito en el correspondiente Plan de auditoría).

Servicios notariales

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

(Señale en la siguiente tabla, el(los) Sector(es) IAF de negocio del cliente, el(los) Código(s) NACE aplicable(s) y el Nivel de complejidad en caso de SGA).

Sector IAF	Código NACE	Proceso(s) / Productos involucrados
35	69.10	Servicios notariales

# INFORME DE AUDITORIA



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	DATOS DEL SITIO	
	Calle / Número Ext. / Int. / Colonia / Delegación/ c.p. / Ciudad / Municipio / Estado / País	Producto(s): Servicios notariales	No Aplicabilidad: 8.3
OFICINA PRINCIPAL	Av. Juárez No. 30, 3er. Piso; Col. Centro, C.P. 06010; Del. Cuauhtémoc; Ciudad de México; Estados Unidos Mexicanos	Proceso(s): Recepción y canalización de solicitudes; Derecho mercantil y corporativo; Derecho civil; Derecho inmobiliario; Otros servicios notariales; Recursos humanos; Reclutamiento y selección; Evaluación y control de pruebas de confianza; Compras; y Proceso de Dirección	
		Fecha(s) de Auditoria (dd/mm/aaaa): 12 y 13 de abril de 2018	

## 7. DATOS DEL EQUIPO AUDITOR.

NOMBRE	FUNCIÓN	No. DE VALIDACIÓN
Lic. Roberto Rosales González	Auditor Líder	TECLSGC-074
NA	Auditor	NA
NA	Experto Técnico	NA
NA	Auditor En Entrenamiento	NA
NA	Otro (Especifique)	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.

(Cuando aplique, describa en esta sección si de la última auditoría a la presente auditoría, el cliente ha conducido cambios significativos que afecten al Sistema de Gestión).

Los cambios significativos con respecto a la segunda auditoría de vigilancia, ejercicio del 2017, que identifica el equipo auditor consta en: el reforzamiento de la implementación del SGC basado en la versión 2015 de la norma de referencia.

# INFORME DE AUDITORIA

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

*(En caso de auditorías de Vigilancia, de Renovación o Especiales, describa en esta sección si de la presente auditoría, se derivan cambios que afecten al Programa de auditoría correspondiente. Por ejemplo: Procesos/Sitios no auditados, Procesos/Sitios que debido a los resultados obtenidos de la presente auditoría, requieren ser auditados nuevamente).*

No se identificaron cambios que afecten al programa de auditorías.

## 8.3 Conformidad del proceso de Auditoría Interna.

*(Con base a los resultados de la presente auditoría y en caso de aplicar, describa en esta sección el grado de cumplimiento del programa de auditorías internas a conducir por la Organización a su Sistema de Gestión y si dichas auditorías internas proveen información acerca de si el Sistema de Gestión es conforme con: los requisitos propios de la Organización para su Sistema de Gestión, los requisitos de la norma de referencia, y se implementa y mantiene eficazmente.)*

El proceso de auditoría interna se ejecutó en tiempo y por auditores externos. Teniendo como resultado dos no conformidades y ocho oportunidades de mejora, las cuales la organización se encuentra en su atención para eliminar la causa raíz de unas y el aprovechamiento de otras, respectivamente.

## 8.4 Conformidad de la Revisión por la Dirección.

*(Señale la(s) fecha(s) de la última revisión por la Dirección realizada por la Organización a su Sistema de Gestión y describa si éstas ofrecen información respecto al desempeño del Sistema de Gestión, así como respecto a las oportunidades de mejora, cualquier necesidad de cambio en el Sistema de Gestión y la necesidad de recursos.)*

El ejercicio de revisión por la dirección se considera adecuado y eficaz, de acuerdo a lo solicitado por la norma de referencia.

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

*(En caso de auditorías de Vigilancia o de Renovación y con base a los resultados de la presente auditoría, describa a continuación el desempeño de los procesos/ actividades / áreas evaluadas desde la última auditoría por parte del IMNC a los resultados alcanzados actualmente).*

El desempeño de los procesos auditados se considera adecuado, ya que se logran los resultados esperados para cada uno de los procesos, aunque hay que reforzar el control de los mismos y no sólo tener en cuenta el control de la salida.

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

*(Describa la conformidad del alcance de la certificación, los límites y aplicabilidad del Sistema de Gestión. En caso de modificar la redacción del alcance describir la justificación del mismo e indicar cambios en el (los) Sector(es) IAF, Código(s) NACE, Categoría o Área técnica (según aplique) acorde al alcance declarado en el Sistema de Gestión)*

El alcance se considera pertinente para el negocio de la organización, por lo cual no se identifican cambios en el mismo.

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

*(Cuando aplique, describa en esta sección cada No conformidad derivada de la auditoría anterior realizada por el IMNC, indicando la conclusión sobre la eficacia de las acciones correctivas o la reapertura de la NC, de acuerdo al documento de clasificación EPEC01 Apéndice 5).*

# INFORME DE AUDITORÍA

Se le dio seguimiento a las no conformidades que fueron documentadas por el equipo auditor anterior, para ello se leyó previamente el informe de auditoría y el informe complementario. En sitio se verificó la implementación del plan de acción y la eficacia de las acciones tomadas.

**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)*

NA

## 9. RESULTADOS DE AUDITORÍA.

### 9.1 Fortalezas del Sistema de Gestión.

*(Con base a los resultados obtenidos en la presente auditoría, describa en esta sección aquellos aspectos que el equipo auditor considere relevantes señalar como fortalezas que aportan mejoras al Sistema de Gestión de la Organización)*

Dirección comprometida con el SGC que apoya a las personas y asigna los recursos al SGC.

### 9.2 No conformidades.

Tipo de hallazgo	Total de hallazgos
No conformidades mayores	1
No conformidades menores	3
Oportunidades de mejora	7

No.	CLASIFICACIÓN DE LA NC (NCM Mayor NCm Menor)	NO CONFORMIDAD(ES)
1	No Conformidad Mayor (NCM)	<b>Descripción de la No Conformidad:</b> No se ha determinado la planificación para lograr los objetivos de la calidad establecidos por la organización
<b>Criterio de auditoría:</b> 6.2.2		<b>Evidencia que soporte la no conformidad:</b> El documento denominado "planeación estratégica", que contiene la política de la calidad y los objetivos de la calidad.
2	No conformidad menor (NCm)	<b>Descripción de la No Conformidad:</b> El análisis de riesgos determinado por la organización no parte de la información que genera el análisis del contexto y de las partes interesadas
<b>Criterio de auditoría:</b> 6.1.1		<b>Evidencia que soporte la no conformidad:</b> El documento denominado "planeación estratégica" y manual de la calidad de la organización.
3	No conformidad menor (NCm)	<b>Descripción de la No Conformidad:</b> No se mostró la planificación para la operación como lo establece la norma de referencia.
<b>Criterio de auditoría:</b> 8.1		<b>Evidencia que soporte la no conformidad:</b> Manual de la calidad de la organización.
4	No conformidad menor (NCm)	<b>Descripción de la No Conformidad:</b> Para los procesos revisados en la auditoría no se han determinado los métodos de seguimiento y medición de los mismos.
<b>Criterio de auditoría:</b> 9.1.1		<b>Evidencia que soporte la no conformidad:</b> Diagramas tortuga de cada proceso.

## 9.3 Oportunidades de mejora.

*(Con base a los resultados obtenidos de la presente auditoría, describa en esta sección aquellos aspectos que el equipo auditor considere relevantes señalar como Oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de la Organización).*

1. Fortalecer la identificación de las partes interesadas para conjuntar aquellas que tienen elementos comunes en sus necesidades y expectativas (4.2)
2. Analizar el alcance del SGC y los productos resultantes para decidir si aplican las actividades posteriores a la entrega, así como el proceso de Evaluación y control de pruebas de confianza, ya que éste es un proceso externo y la organización sólo controla la solicitud y los resultados del mismo (4.3)
3. Analizar los perfiles de puesto y las descripciones de los mismos para identificar la autoridad y responsabilidad delimitada por la norma de referencia (5.3)
4. Fortalecer la identificación del ambiente para operación de los procesos con el fin de asegurar su mantenimiento (7.1.4)
5. Analizar si el programa IN4 es un recurso de seguimiento y, en su caso, integrarlo como recurso de seguimiento (7.1.5.1)
6. Analizar los perfiles de puesto para integrar evidencia que demuestre la competencia del personal en las habilidades y conocimientos (7.2)
7. Fortalecer el control de los procesos externos para el cumplimiento de los requisitos del producto (8.1)

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

*(En caso de auditorías de Vigilancia, de Renovación o Especiales, describa a continuación si la Organización se encuentra haciendo uso de la marca de conformidad; en dicha caso, solicite a la Organización la autorización de uso de marca y coteje si dicha utilización es conforme a dicha autorización y al "Reglamento para el uso de marcas IMNC – Certificación de Sistemas de Gestión" clave RPEC01 vigente.)*

La organización utiliza un logo el cual no cumple con el reglamento publicado en la página del IMNC. En la entrega del informe se solicita a la organización auditada lea el reglamento y utilice el logo autorizado por el organismo certificador. Asimismo, se le solicita a la organización el retiro de cualquier documento que emplee el logo/marca IQNet, esto con respecto al correo electrónico enviado en el año 2017 por parte del organismo certificador, solicitando dejar de hacer alusión a esta marca.

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

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

*(Describa en esta sección, si fue atendido el objetivo de la auditoría especificado. En caso contrario, indique por qué)*

El alcance del SGC certificado se considera eficaz ante el cambio de la norma de referencia, así como ante los cambios internos y externos que afectan su contexto.

Se revisó el desempeño del SGC durante su último ciclo de certificación, se considera eficaz y en proceso de maduración.

# INFORME DE AUDITORIA



Se revisaron los informes de auditorías previas para conocer la evolución del SGC auditado, a través de estos y el resultado del ejercicio se demuestra que las personas que integran los procesos son conscientes de la importancia de la gestión eficaz de la calidad.

La auditoría se enfocó a analizar los cambios que tiene el SGC para adecuarse a la nueva versión de la norma, estos cambios se consideran adecuados, solamente hay que observar las desviaciones que se califican y documentan en este ejercicio como no conformidades y oportunidades de mejora.

Se confirma que todo el personal auditado, y observado durante el ejercicio, demuestra su compromiso para mantener el SGC, las acciones de mejora van avanzando para demostrar el desempeño organizacional a través del Sistema de Gestión.

Los procesos operativos demostraron su contribución al logro de la política y de los objetivos de la calidad, los cuales están enfocados a cumplir los requisitos aplicables a los productos de la notaría.

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

*(Describe en esta sección si se presentaron desviaciones o cambios a lo que originalmente se especificó en el Plan de auditoría. Describe la justificación correspondiente).*

Las desviaciones en el plan de auditoría se documentan en el mismo, pues durante la reunión de inicio se tuvo la claridad de los procesos y algunos se re-planearon para ser auditados en el mismo horario.

Durante la etapa de planificación se entregó al auditor líder muy apresurada la documentación de la organización (tres días antes de la auditoría), por lo que el riesgo para el ejercicio fue la falta de claridad en la composición del SGC a través de sus procesos.

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

*(Describe a continuación cualquier aspecto que considere el equipo auditor que puedan ayudar a una mejor prestación del servicio en la siguiente auditoría, por citar: aspectos de logística, equipo de protección personal.)*

Debido a que el proceso de operación consta de expedientes y la diversidad de productos que tiene la notaría, sería conveniente analizar la competencia del equipo auditor para auditar los procesos jurídicos de las ramas y subramas del derecho civil que aplican a una notaría. Lo anterior con la finalidad de que los resultados de la auditoría agreguen valor al cliente de la misma.

Asimismo, es conveniente analizar el tiempo determinado en la auditoría para poder evaluar los procesos, ya que se considera insuficiente el determinado por el organismo de certificación, para aumentar los días se debería de tomar en cuenta no sólo el número de procesos, sino el tipo de productos que arroja el proceso notarial, que son, entre otros: constitución de sociedades, protocolización, testamentos, poderes, sucesiones testamentarias, sucesiones intestamentarias, interpelaciones, fe de hechos, ratificaciones, cesión de derechos, donaciones, compraventa, hipotecas, fideicomisos, apostillamientos, ratificaciones, declaraciones, etc.

## 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)

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

# INFORME DE AUDITORIA

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

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

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

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.

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

(Señale en esta sección si durante la presente auditoria se presentaron aspectos u opiniones entre el equipo auditor y el cliente que generaron controversia, y que no hayan podido ser resueltas).

No hubo opiniones encontradas entre auditor y auditados.

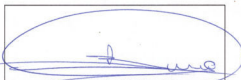
## 13. PLAZOS A CONSIDERAR POR LA ORGANIZACIÓN.

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):	13 de mayo de 2018
--	--------------------


Fecha límite para presentar <b>Evidencias</b> de implementación de acciones correctivas (En caso de No conformidades mayores):	31 de mayo de 2018
--	--------------------

Fecha límite para conducir su siguiente auditoría:	30 de abril de 2019	Sitio(s):	Ciudad de México
--	---------------------	-----------	------------------

  
Lic. Roberto Rosales González  
Nombre y firma del Auditor líder



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

<p>En mi carácter de Representante autorizado <b>recibo y acepto</b> el contenido de este informe de auditoría.</p>	<p>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</p>
 Lic. Carlos Cataño Muro Sandoval	   Lic. Carlos Cataño Muro Sandoval

### DISPOSICIONES FINALES:

- 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.
- 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.
- El IMNC mantiene su responsabilidad sobre el contenido descrito en el presente informe de auditoría.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

