



IMEEC

Informe de auditoria

Instituto Nacional Electoral Junta Local Ejecutiva en la Ciudad de México y MAC'S

Tejocotes Número 164, Col. Tlacoquemécatl del Valle, C.P. 03200, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, Estados Unidos Mexicanos.

RSG- 1291

Vigente hasta: 19/12/2024

Estándar(es) de aplicación: NMX-CC-9001-IMNC-2015/ISO 9001:2015

No. de Solicitud: C1-SCSGC-22024-V2

Fecha de auditoria: 07, 08, 09/11/2023



INFORME DE AUDITORIA

María Luisa FLORES HUERTA
Vocal Ejecutiva
Junta Local Ejecutiva de la CDMX

Con base al acuerdo celebrado con el INSTITUTO 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 INSTITUTO y en mi calidad de Auditor Líder hago entrega del presente Informe de auditoría.

1. TIPO DE AUDITORÍA.

- Auditoría en instalaciones del INSTITUTO Auditoría en Sitio Auditoría Remota
- Auditoría Etapa 1 Auditoría *especial*:
 Auditoría Etapa 2 Ampliación del alcance (Describa):
 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 el número de personas
 Auditoría con *notificación a corto plazo*:
 Por quejas de clientes
 Por seguimiento de la certificación suspendida
 Por seguimiento de Etapa 2

* En caso de conducir la auditoría en el INSTITUTO o remota, indique a continuación la justificación:

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

Objetivos de una auditoría de vigilancia.

Determinar 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 confirmar 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.

3. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN.

Servicio de Atención a la Ciudadanía durante el Trámite de Expedición de su Credencial para Votar, Desde la Primera Entrevista hasta la Entrega de la Credencial en los Módulos de Atención Ciudadana en la Entidad de Ciudad de México.

4. SECTOR DE NEGOCIO DEL CLIENTE / COMPLEJIDAD.

RAZÓN SOCIAL (Solo cuando es más de una razón social o persona física) SITIO (Solo cuando sea multisitios)	ÁREA TÉCNICA		Proceso(s) de realización (en caso de aplicar)	Productos involucrados (en caso de aplicar)
	Sector IAF	Código NACE		
Junta local ejecutiva Tejocotes Número 164, Col. Tlacoquemécatl del Valle, C.P. 03200, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, Estados Unidos Mexicanos.	36	84	NA	NA



INFORME DE AUDITORIA

Distrito 1 Modulo: 090151 Av. Jaime Nuno No. 63, Col, Zona Escolar, C.P. 07130, Alcaldía Gustavo A. Madero, Estados Unidos Mexicanos.	36	84	-Entrevista -Trámite -Transferencia de la información -Conciliación -Entrega de la CPV	Servicio de atención a la ciudadanía para obtener CPV.
Distrito 5 Carretera Federal a Cuernavaca No. 5625, Pueblo San Pedro Mártir, Alcaldía Tlalpan, CP 14650, Estados Unidos Mexicanos.	36	84	-Entrevista -Trámite -Transferencia de la información -Conciliación -Entrega de la CPV	Servicio de atención a la ciudadanía para obtener CPV.
Modulo 6 Av. Álvaro Obregón No. 1415 (Dentro de la plaza Espacio Magdalena), Colonia la Cruz, C.P. 10800, Alcaldía Magdalena Contreras, Estados Unidos Mexicana.	36	84	-Entrevista -Trámite -Transferencia de la información -Conciliación -Entrega de la CPV	Servicio de atención a la ciudadanía para obtener CPV.
Modulo 15 Av. Insurgentes Sur No. 1391, Colonia Insurgentes Mixcoac, (Primer piso del Centro Armand) Locales 103 Y 104, Alcaldía Benito Juárez, Estados Unidos Mexicanos.	36	84	-Entrevista -Trámite -Transferencia de la información -Conciliación -Entrega de la CPV	Servicio de atención a la ciudadanía para obtener CPV.
Distrito 21 Calzada Nativitas 35, Barrio Xaltocan (Dentro de la plaza Comercial Manantiales), C.P. 16090, Alcaldía Xochimilco, Estados Unidos Mexicanos.	36	84	-Entrevista -Trámite -Transferencia de la información -Conciliación -Entrega de la CPV	Servicio de atención a la ciudadanía para obtener CPV.

RIESGO SGC			COMPLEJIDAD SGA					COMPLEJIDAD SST		
Alta	Media	Baja	Alta	Media	Baja	Limitada	Especial	Alta	Media	Baja
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SGEn – AREA TÉCNICA

5. CRITERIOS DE AUDITORÍA.

- | | |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> ISO 9001: 2015 | <input checked="" type="checkbox"/> Requisitos especificados por la organización en su SG |
| <input type="checkbox"/> ISO 14001: 2015 | <input checked="" type="checkbox"/> Documento de "Condiciones generales de certificación de sistemas de gestión", vigente |
| <input type="checkbox"/> ISO 45001:2018 | <input checked="" type="checkbox"/> Acuerdo legalmente ejecutable |
| <input type="checkbox"/> ISO 50001:2018 | <input checked="" type="checkbox"/> Reglamento de uso de marca de conformidad del INSTITUTO |
| <input type="checkbox"/> ISO 21001: 2018 | <input type="checkbox"/> Otro(s) (Indique:) |

6. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.

(En caso de Organizaciones multi-sitios utilizar los espacios necesarios).



INFORME DE AUDITORIA

No.	RAZÓN SOCIAL	DATOS DEL SITIO	
	Solos cuando es más de una razón social SITIOS AUDITADOS Calle / Número Ext. / Int. / Colonia / Alcaldía/ c.p. / Ciudad / Municipio / Estado / País		
OFICINA PRINCIPAL	Junta local ejecutiva Tejocotes Número 164, Col. Tlacoquemécatl del Valle, C.P. 03200, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, Estados Unidos Mexicanos.	Producto(s): NA	No Aplicabilidad: NA
		Proceso(s): Estratégico	
		Sub alcance: NA	
		Fecha(s) de Auditoria: 09/11/2023	
SITIO PERMANENTE	Distrito 1 Modulo: 090151 Av. Jaime Nuno No. 63, Col. Zona Escolar, C.P. 07130, Alcaldía Gustavo A. Madero, Estados Unidos Mexicanos.	Producto(s): Servicio de atención a la ciudadanía para obtener CPV.	No Aplicabilidad: 7.1.5, 8.3
		Proceso(s): Entrevista, Trámite, Transferencia de la información, Conciliación, Entrega de la CPV.	
		Sub alcance: Servicio de Atención a la Ciudadanía durante el Trámite de Expedición de su Credencial para Votar, Desde la Primera Entrevista hasta la Entrega de la Credencial en los Módulos de Atención Ciudadana en la Entidad de Ciudad de México.	
		Fecha (s) de Auditoria: 07/11/2023	
SITIO PERMANENTE	Distrito 5 Carretera Federal a Cuernavaca No. 5625, Pueblo San Pedro Mártir, Alcaldía Tlalpan, CP 14650, Estados Unidos Mexicanos.	Producto(s): Servicio de atención a la ciudadanía para obtener CPV.	No Aplicabilidad: 7.1.5, 8.3
		Proceso(s): Entrevista, Trámite, Transferencia de la información, Conciliación, Entrega de la CPV.	
		Sub alcance: Servicio de Atención a la Ciudadanía durante el Trámite de Expedición de su Credencial para Votar, Desde la Primera Entrevista hasta la Entrega de la Credencial en los Módulos de Atención Ciudadana en la Entidad de Ciudad de México.	
		Fecha (s) de Auditoria: 08/11/2023	
SITIO PERMANENTE	Modulo 6 Av. Álvaro Obregón No. 1415 (Dentro de la plaza Espacio Magdalena), Colonia la Cruz, C.P. 10800, Alcaldía Magdalena Contreras, Estados Unidos Mexicana.	Producto(s): Servicio de atención a la ciudadanía para obtener CPV.	No Aplicabilidad: 7.1.5, 8.3
		Proceso(s): Entrevista, Trámite, Transferencia de la información, Conciliación, Entrega de la CPV.	
		Sub alcance: Servicio de Atención a la Ciudadanía durante el Trámite de Expedición de su Credencial para Votar, Desde la Primera Entrevista hasta la Entrega de la Credencial en los Módulos de Atención Ciudadana en la Entidad de Ciudad de México.	
		Fecha (s) de Auditoria: 07/11/2023	
SITIO PERMANENTE	Modulo 15 Av. Insurgentes Sur No. 1391, Colonia Insurgentes Mixcoac, (Primer piso del Centro Armand) Locales 103 Y 104, Alcaldía Benito Juárez, Estados Unidos Mexicanos.	Producto(s): Servicio de atención a la ciudadanía para obtener CPV	No Aplicabilidad: 7.1.5, 8.3
		Proceso(s): Entrevista, Trámite, Transferencia de la información, Conciliación, Entrega de la CPV.	
		Sub alcance: Servicio de Atención a la Ciudadanía durante el Trámite de Expedición de su Credencial para Votar, Desde la Primera Entrevista hasta la Entrega de la Credencial en los Módulos de Atención Ciudadana en la Entidad de Ciudad de México.	
		Fecha (s) de Auditoria: 08/11/2023	
SITIO PERMANENTE	Distrito 21 Calzada Nativitas 35, Barrio Xaltocan (la plaza Comercial Manantiales), C.P. 16090, Alcaldía Xochimilco, Estados Unidos Mexicanos.	Producto(s): Servicio de atención a la ciudadanía para obtener CPV	No Aplicabilidad: 7.1.5, 8.3
		Proceso(s): Entrevista, Trámite, Transferencia de la información, Conciliación, Entrega de la CPV.	
		Sub alcance: Servicio de Atención a la Ciudadanía durante el Trámite de Expedición de su Credencial para Votar, Desde la Primera Entrevista hasta la Entrega de la Credencial en los Módulos de Atención Ciudadana en la Entidad de Ciudad de México.	
		Fecha (s) de Auditoria: 09/11/2023	

7. DATOS DEL EQUIPO AUDITOR.

NOMBRE	FUNCIÓN	No. DE VALIDACIÓN
Blanca Estela VIEYRA VIEYRA	Auditor Líder	ALSGC-041
Dolores MARTINEZ BUCIO	Auditor	ALSGC-056

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.

No se tienen cambios de afecten al Sistema de gestión de la organización.

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

No se tienen cambios de afecten al programa de auditoria del ciclo completo de la certificación.

8.3 Revisión de quejas recibidas por la Organización.

Se realiza el seguimiento de la percepción de la ciudadanía, la obtención de la información es a través del uso de los medios impresos disponibles en los Módulos de Atención Ciudadana.

Las quejas son atendidas por los Vocales del Distrito en coordinación con los integrantes de la Comisión Distrital de Vigilancia, integrada por los partidos político.

Las quejas pueden ser:

1. Maltrato la ciudadanía
2. Incumplimiento de horarios de los módulos
3. Mala orientación

8.4 Conformidad del proceso de Auditoría Interna.

La auditoría interna se realizó de acuerdo al calendario, programa y plan establecido del 17 al 20 de octubre del 2023, se identificaron tres oportunidades de mejora que están relacionadas con los requisitos 5.1.1 c), 6.1, y 9.1.1 de la norma de referencia, están en proceso de atención.

8.5 Conformidad de la Revisión por la Dirección.

La revisión por la dirección se realizó el 30 octubre del 2023, la información de entrada para la revisión es de acuerdo a lo indicado en la norma de referencia. Se concluye que el Sistema de gestión de calidad es adecuado, conveniente y eficaz.

Se atienden las oportunidades de mejora identificadas por el personal y de la auditoría interna.

8.6 Desempeño del Sistema de Gestión de la organización.

Avance del periodo del 1° septiembre del 2023 al 22 enero 2024

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO
Entrevista	Efectividad de la entrevista	90%	98%
Trámite	Tramites exitosos efectivos	90%	99%
Transferencia de tecnología	Transacciones exitosas	100%	100%
Conciliación	Credenciales disponibles para entrega	100%	100%

Entrega de CPV	Efectividad de entrega de CPV en MAC	90%	100%
Reclutamiento y selección	Permanencia de personal	90%	98.2%
Capacitación efectiva	Capacitación	98%	99.3%
	Aprovechamiento	80 pts.	98 pts.
Desempeño de personal	Promedio de evaluación de desempeño	80 pts.	95 pts.
Soporte técnico	Efectividad de atención	100%	100%
Suministro de bienes y servicios	Solicitudes efectivas	100%	100%

8.7 Conformidad del alcance y la aplicabilidad de la certificación.

Se confirma el alcance de la certificación, y la no aplicabilidad a los requisitos 7.1.5 y 8.3. También se confirma el sector IAF 36 y el sector NACE 84.

8.8 Seguimiento a No Conformidades y Oportunidades de mejora derivadas de la auditoría anterior del INSTITUTO.

HALLAZGOS DOCUMENTADOS DE LA AUDITORIA PREVIA					
No	Clasificación NCM, NCm, OM	Criterio de auditoría	Comentarios sobre la eficacia de las acciones tomadas	Determinación	
1	NCm	6.1.1	El personal relaciona el riesgo con 4.1 y 4.2, existe evidencia de su atención.	<input type="checkbox"/> Abierta	<input checked="" type="checkbox"/> Cerrada
2	NCm	8.5.1	Se aplica una notificación de no procedencia.	<input type="checkbox"/> Abierta	<input checked="" type="checkbox"/> Cerrada
1	OM	8.1	Reactivación del portal para consultas de actas nacimiento desde los módulos de atención	<input type="checkbox"/> Abierta	<input checked="" type="checkbox"/> Cerrada
2	OM	9.1.2	Se aplican encuestas donde se muestra la satisfacción de la ciudadanía, mayor al 75% se califica como buena.	<input type="checkbox"/> Abierta	<input checked="" type="checkbox"/> Cerrada
3	OM	9.1.3	Grupos de trabajo para facilitar su entendimiento. Se precisa una notificación de no procedencia.	<input type="checkbox"/> Abierta	<input checked="" type="checkbox"/> Cerrada
4	OM	9.3.2	Aplicación de las encuestas de satisfacción del cliente.	<input type="checkbox"/> Abierta	<input checked="" type="checkbox"/> Cerrada
5	OM	9.3.3	La revisión de la dirección concluye que el SGC es eficaz, adecuado y conveniente.	<input type="checkbox"/> Abierta	<input checked="" type="checkbox"/> Cerrada
6	OM	10.3	Capacitación al personal del SGC, a través de 5 capsulas.	<input type="checkbox"/> Abierta	<input checked="" type="checkbox"/> Cerrada

8.9 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)

No aplica.

9. RESULTADOS DE AUDITORÍA.

9.1 Fortalezas del Sistema de Gestión.

1. La capacitación del personal; permite que, aunque estén asignados a un proceso sustantivo, apoyen en los diferentes procesos sustantivos; agilizando la atención a los ciudadanos.
2. Los resultados de las supervisiones muestran que hay un adecuado control en los procesos y en los casos de incidencias de desviación se retroalimenta al personal, contribuyendo a la disminución de este tipo de casos.
3. Se destaca el buen estado de la infraestructura de mobiliario y sistema electrónico disponible para la operación de los Centros de Atención Ciudadana.

4. Se tiene un cumplimiento a los indicadores de desempeño de los procesos y objetivos de la calidad.
5. Se destacan las acciones que realiza el personal de Cartografía para confirmar los domicilios.
6. Equipo de auditores internos.

9.2 No conformidades.

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

No.	CLASIFICACIÓN DE LA NC	NO CONFORMIDAD(ES)
	NCM NCm	Descripción de la No Conformidad: No aplica
Criterio de auditoría:		Evidencia que soporte la no conformidad: No aplica

9.3 Oportunidades de mejora.

No.	Criterio de auditoría	Descripción
1	6.1	-Reforzar la coincidencia de las acciones a aplicar para los riesgos, entre lo descrito en los Parámetros Riesgos, versión 6.6 y las acciones documentadas en el análisis de riesgos de procesos sustantivos de la Matriz de Contexto, versión 6.6. -Reforzar la búsqueda rápida que relaciona el riesgo con FODA y los requisitos de las partes interesadas. -Analizar las oportunidades identificadas en el FODA, que tienen como finalidad afectar positivamente al logro de los objetivos y resultados, incrementando el valor de la organización.

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

No se usa la marca del Instituto.

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

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

(Describe en esta sección, si fue atendido el objetivo de la auditoría especificado. En caso contrario, indique porqué)

No se identifican no conformidades.

La organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales que le aplican de acuerdo a las actividades que desarrolla.

El Sistema de Gestión es eficaz de acuerdo al cumplimiento de los objetivos de calidad e indicadores de los procesos. Se identifica un área de mejora potencial del Sistema de Gestión, documentada en el punto 9.3 de este informe.

11.2 Uso de Tecnologías de la Comunicación e información, aplica solo para auditorías remotas.

(Describe en esta sección, en qué grado fueron utilizadas las TIC's, y su eficacia para lograr los objetivos de la auditoría. En caso contrario, indique porqué)

- Sí No Conexión segura y estable de internet
- Sí No Equipo de computo disponible para todas las entrevistas y personal con acceso a internet
- Sí No Herramientas de conferencia (mencionar por ejemplo, Teams, Zoom, etc.):
Indicar la administración de la plataforma a cargo de quien estuvo:
- Sí No Se dispuso de recursos adicionales para una mejor interacción (por ejemplo webcam, micrófono, bocinas, auriculares, etc.)
- Sí No Hubo necesidad de emplear otros recursos (línea telefónica dedicada, PVN, Celular con aplicaciones empresariales o comerciales, drones, CCTV)
- Sí No *Se logró el objetivo de la auditoría remota:*
(Indique con base en las TIC's empleadas como su efectividad contribuye para alcanzar los objetivos de la auditoría)

En caso contrario, indicar ¿por qué?

11.3 Desempeño energético

No aplica.

11.4 Desviaciones presentadas al Plan de auditoría y su justificación.

No se presentaron desviaciones al plan de auditoría presentado.

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

No se tienen 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.

- | | |
|--|---|
| <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 checked="" 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"/> Aceptar la Transferencia de la certificación
(Sólo para auditorías de <i>transferencia</i>) |

* **Nota importante:** importante: El auditor no determina la decisión final sobre la certificación, solo emite una recomendación.
Ver condiciones para la toma de decisión de la certificación.

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

No se presentaron opiniones divergentes.

12.2 Confirmación sobre la asistencia del personal clave para la reunión de cierre.



INFORME DE AUDITORIA

(En el caso de SST se solicita al representante de la Organización que invite a la reunión de cierre a la Gerencia legalmente responsable de SST, a personal responsable de monitorear la salud y seguridad de los empleados y al representante(s) de los empleados con responsabilidad en SST. La justificación en caso de ausencia se registrará)

- Se presentó el personal responsable de SST
- No se presentó el personal responsable de SST

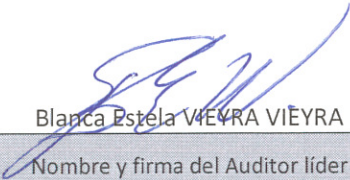
En caso negativo justificar:

No aplica.


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):	No aplica		
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:	2024	Sitio(s):	Junta local ejecutiva Tejocotes Número 164, Col. Tlacoquemécatl del Valle, C.P. 03200, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, Estados Unidos Mexicanos.


Blanca Estela VIEYRA VIEYRA
Nombre y firma del Auditor líder

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 la argumentación técnica y las evidencias al respecto, al día siguiente hábil siguiente de la última fecha de auditoría. En caso de no presentar dicha información, acepto lo documentado en el presente informe
 María Luisa FLORES HUERTA (Nombre y firma)	María Luisa FLORES HUERTA (Nombre y firma)

DISPOSICIONES FINALES:

- a) El presente Informe de auditoría es propiedad del **Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C. (INSTITUTO)**, por lo que queda prohibido su fotocopiado parcial o total, sin autorización previa del INSTITUTO.

- b) El presente Informe de auditoría **ser firmado 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 INSTITUTO.
- c) El INSTITUTO 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 INSTITUTO 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.
- 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*.