



2024

## INFORME DE AUDITORÍA

### SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

QUALITY SERVICE CONSULTORES EN SELECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN  
DE PERSONAL S.A. DE C.V.  
CALIDAD EN TRANSPORTACION DE PERSONAL METEPEC, S.A. DE C.V.  
CSYAP, SOLUCIONES EMPRESARIALES S.A. DE C.V.  
IN WEB TRAINING, S.A. DE C.V.  
MEXBANKING, S.A. DE C.V.

Normalización y Certificación NYCE S.C.



## DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

<b>Solicitud:</b>	201303CSC151
<b>Razón Social:</b>	QUALITY SERVICE CONSULTORES EN SELECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL S.A. DE C.V.   CALIDAD EN TRANSPORTACION DE PERSONAL METEPEC, S.A. DE C.V.   CSYAP, SOLUCIONES EMPRESARIALES S.A. DE C.V.   IN WEB TRAINING, S.A. DE C.V.   MEXBANKING, S.A. DE C.V.
<b>Domicilio(s) auditado(s):</b>	SEDE: Avenida Gobernadores No. 973, Col. La Providencia, C.P. 52172, Metepec, Estado de México, México.

## DATOS DE LA EVALUACIÓN

<b>Criterios, Norma(s), Estándar(es) o Esquemas de referencia:</b>	<b>SGC</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• NMX-CC-9001-IMNC-2015   ISO 9001:2015</li><li>• Documentación propia del Sistema de Gestión</li><li>• Especificaciones técnicas o regulaciones aplicables</li></ul>		
<b>Tipo de auditoría:</b>	Vigilancia 1	<b>Fechas de auditoría:</b>	22 de enero 2024
<b>Código(s) IAF:</b>			
<b>Sector(es) Económico(s):</b>	31,35 NACE 49.39,78.20		

**Alcance(s) de la certificación:** Atracción de talento, servicios especializados u obras especializadas, pruebas psicométricas, estudios socioeconómicos y transporte de personal.

**Alcance de la auditoría:** SEDE: Avenida Gobernadores No. 973, Col. La Providencia, C.P. 52172, Metepec, Estado de México, México. Procesos mencionados en el plan de auditoría

**Objetivos de la auditoría:**

- Determinar la conformidad del sistema de gestión o partes del sistema con los criterios de auditoría
- Evaluar la capacidad del sistema de gestión referente al cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.
- Evaluar la eficacia del sistema de gestión o procesos para asegurar el cumplimiento de los objetivos.
- Evaluar las oportunidades de mejora de la organización cuando correspondan.
- Revisar la eficacia de las correcciones y acciones correctivas de las observaciones, debilidades o temas de preocupación detectadas en la auditoría previa.

**Clasificación de hallazgos**

**Conforme:** Cumplimiento de un requisito.

**Tema de preocupación:** Hallazgo aplicable para auditorías de certificación de etapa 1, que indica la posible ausencia del cumplimiento parcial o total de algún requisito, que la organización auditada debería atender previo a la auditoría de certificación de etapa 2.

**Observación:** Inconsistencia en el cumplimiento de un requisito que basado en la experiencia y juicio del auditor no es probable que resulte en una falla del sistema de gestión, incidente aislado o hallazgo encontrado de forma esporádica con un riesgo mínimo de incumplimiento con la norma o estándar de referencia o de impacto a los objetivos del sistema de gestión. Una observación no tiene la categoría de no conformidad; sin embargo, es un hallazgo, el cual debe ser informado al usuario para su revisión con el fin de evitar posibles no conformidades en futuras ocasiones.

**No Conforme:** Incumplimiento de un requisito conforme de las normas de referencia, los procedimientos propios de la organización o la regulación aplicable.

**No conformidad menor:** No conformidad que no afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos.

**No conformidad mayor:** No conformidad que afecta a la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos, en las siguientes circunstancias:

- si existe una duda significativa de que se haya implementado un control eficaz de proceso o de que los productos o servicios cumplan los requisitos especificados de la disciplina de referencia.
- una cantidad de no conformidades menores asociadas al mismo requisito o cuestión podría demostrar una desviación sistemática y por tanto, constituye una no conformidad mayor.

**DATOS DEL PERSONAL ENTREVISTADO**

<b>NOMBRE / CARGO</b>
Omar Martínez / Gerente comercial y representante de la dirección
Ariel Pérez / Coordinador de servicios especializados
Paloma Flores / Coordinadora de atracción de talento
Ariadna García / Consultor
Fermín Aguilar / Coordinador de transporte
Gabriela Reyes / Coordinador de estudios socioeconómicos

**DATOS DEL EQUIPO AUDITOR**

<b>Nombre</b>	<b>Rol</b>
Ricardo Peralta González	Auditor líder y ET
N/A	Auditor
N/A	Auditor en entrenamiento

**DATOS DE PERSONAL ADICIONAL**

<b>Nombre</b>	<b>Rol</b>
N/A	Observador
N/A	Guía
N/A	Testificador
N/A	Traductor e intérprete

## INFORME DE HALLAZGOS

Aplicable al Sistema Gestión de calidad:

N o	Proceso   Servicio   Departamento	Numeral y Requisito de Referencia	Descripción	Clasificación de Hallazgo
1	SG	6.1.2 2)	Definir el criterio para medir la eficacia de acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades.	Observación
2	DIRECCIÓN	5.2.2 c)	Asegurar que la política de calidad esté disponible para partes interesadas de origen externo.	Observación
3	SG	7.2	Robustecer en el procedimiento de auditorías internas (PRO-CAL-03) las competencias base de los auditores internos, considerando, ISO 9000, ISO 19011 e ISO 31000 Vigentes.	Oportunidad de Mejora

### Notas

1. La atención de los Temas de Preocupación y las observaciones se revisarán en la siguiente evaluación.
2. La organización cuenta con 45 días naturales posteriores a la entrega de este informe para entregar su plan de acción a cada no conformidad que incluya el análisis de causa y evidencia de cumplimiento de conformidad con su procedimiento de acciones correctivas.

## RESUMEN DE LA EVALUACIÓN

Durante la ejecución de la auditoria se revisaron los requisitos del Esquema Aplicable:  
A continuación, se muestran los resultados de la evaluación, la nomenclatura utilizada es:

C: Conforme | TP: Tema de Preocupación | OB: Observación | NC: No Conforme

Proceso / Servicio:	Área	Referencias normativas asociadas	Resultado
DIRECCIÓN	DIRECCIÓN GENERAL	4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2, 5.2.1, 5.2.2, 5.3, 6.1, 6.2, 7.1, 7.4, 9.3, 9.3.1, 9.3.2, 9.3.3, 10.3.	OBSERVACIÓN
SISTEMA DE GESTIÓN	SISTEMA DE GESTIÓN	4.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.3.1, 7.5.3.2, 9.1, 9.2, 10.2, 10.3.	OBSERVACIÓN
ATRACCIÓN DE TALENTO, SERVICIOS ESPECIALIZADOS U OBRAS ESPECIALIZADAS, PRUEBAS PSICOMÉTRICAS, ESTUDIOS SOCIOECONÓMICOS Y TRANSPORTE DE PERSONAL.	OPERATIVOS	6.1, 7.1.4, 7.1.5.2, 8.1, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.3, 10.3. 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5, 10.3.	CONFORME

**DETALLE DE LA EVALUACIÓN**

<b>Proceso / Servicio:</b>	Atracción de talento, servicios especializados u obras especializadas, pruebas psicométricas, estudios socioeconómicos y transporte de personal.										
<b>Departamento, Área o Unidad de Negocio:</b>	Atracción de talento, servicios especializados u obras especializadas, pruebas psicométricas, estudios socioeconómicos y transporte de personal.										
<b>Personal Relacionado:</b>	Omar Martínez / Gerente comercial y representante de la dirección Ariel Pérez / Coordinador de servicios especializados Paloma Flores / Coordinadora de atracción de talento Ariadna García / Consultor Fermín Aguilar / Coordinador de transporte Gabriela Reyes / Coordinador de estudios socioeconómicos										
<b>Elementos normativos relacionados</b>											
6.1, 7.1.4, 7.1.5.2, 8.1, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.3, 10.3. 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5, 10.3.											
<b>Información documentada revisada</b>											
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato control de seguimiento de candidatos (FO-OP-06)</li> <li>• Análisis de Modo efecto Falla AMEF 2024</li> <li>• Procedimiento de atracción de talento y servicios especializados PRO-OP-01 REV 00</li> <li>• Orden de servicio QS- CM-FO-04</li> <li>• Formato comparativo de perfil QS-OP-FO-07</li> <li>• Formato psicometría FO-OP-25 REV 00</li> <li>• Reporte psicometría FO-OP-28 REV 00</li> <li>• Reporte socioeconómico QS- EF-FO-04 REV 05</li> </ul>											
<b>Revisión de Hallazgos previos*</b>											
<b>Descripción de la Evaluación</b>											
Cada razón social ejecuta un proceso operativo.											
ENTRADAS:											
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden de servicio FO-COM-18</li> </ul>											
SALIDAS:											
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terna</li> <li>• Psicometría</li> <li>• Proceso de nomina</li> </ul>											
INDICADORES											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>TIPO DE VACANTE</th> <th>PRESENTACIÓN DE CANDIDATOS (días hábiles)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DIRECCIONES Y GERENCIAS</td> <td>16 DÍAS</td> </tr> <tr> <td>JEFATURAS Y ADMINISTRATIVOS</td> <td>12 DÍAS</td> </tr> <tr> <td>OPERATIVOS ESPECIALIZADOS</td> <td>7 DÍAS</td> </tr> <tr> <td>OPERATIVOS</td> <td>6 DÍAS</td> </tr> </tbody> </table>		TIPO DE VACANTE	PRESENTACIÓN DE CANDIDATOS (días hábiles)	DIRECCIONES Y GERENCIAS	16 DÍAS	JEFATURAS Y ADMINISTRATIVOS	12 DÍAS	OPERATIVOS ESPECIALIZADOS	7 DÍAS	OPERATIVOS	6 DÍAS
TIPO DE VACANTE	PRESENTACIÓN DE CANDIDATOS (días hábiles)										
DIRECCIONES Y GERENCIAS	16 DÍAS										
JEFATURAS Y ADMINISTRATIVOS	12 DÍAS										
OPERATIVOS ESPECIALIZADOS	7 DÍAS										
OPERATIVOS	6 DÍAS										
RIESGOS:											
<b>OBSERVACIÓN: Definir el criterio para medir la eficacia de acciones tomadas para abordar riesgos</b>											

OPORTUNIDADES:

SERVICIOS

ATRACCIÓN DE TALENTO,  
ESTUDIO PSICOMETRICO  
ESTUDIO SOCIECONOMICO

PROCESO:

Evaluación psicométrica  
Socioeconómico

Cada uno tiene su procedimiento.

Contratación, elaboración de contrato.

Integración del expediente:

Caratula, contratación, cartas responsivas, aviso de privacidad.

Ejecutivo elabora expediente, calidad da visto bueno de que este completo y se canaliza al equipo de finanzas para que se de alta en el IMSS y se integre a la nómina.

Inducción – acompañada con el cliente.

ORDEN DE SERVICIO.

Chofer de camión Torton, Cliente INTERCARTON S DE RL DE CV.

15 de noviembre 2023.

Escolaridad primaria terminada  
22 años en adelante

Sexo Masculino.

2 a 5 años de experiencia como chofer de torton 12 toneladas, reglamento de tránsito, mecánica básica, licencia de chofer vigente  
Psicometría Básica y estudio socioeconómico.

Se le asignó al consultor Ana Karen Escobar.

Facebook, indend, OCC, bolsas de trabajo.

7 candidatos

Se mandan a entrevista con comparativo de perfil. Se envía una terna de 3 candidatos.

22 de nov 2023 correo electrónico enviado al cliente

Terna

- Sánchez de la Cruz José Agustín
- Hidalgo Padua Julio Cesar
- Valente Salgado Elías

Elías Valente Salgado.

PSIOCOMETRIA

Estudio socioeconómico.

PERSONAL STAFF (APLICACIÓN DE RH DESARROLLA LA APLICACIÓN Y APLICAN PLAN DE ACCIÓN NOM 035)  
SE AYUDA EN LA APLICACIÓN EN EL CENTRO DE TRABAJO.

Se muestra evidencia de reporte psicometría FO-OP-28 REV 00  
Se muestra evidencia del reporte socioeconómico QS- EF-FO-04 REV 05

Se realiza recorrido en las instalaciones

Se pregunta sobre la política de calidad, a Ana Karen.

Servicio de calidad, y sobre los objetivos de calidad.

- Satisfacción al cliente
- Mejor continua.

Resultado de la Evaluación: CONFORME

Auditor: RPG

Proceso / Servicio: Dirección

Departamento, Área o  
Unidad de Negocio: Dirección

Personal Relacionado: Omar Martínez / Gerente comercial y representante de la dirección.  
Adriana REYES Cruz / Consejo Directivo

Elementos normativos relacionados

4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2, 5.2.1, 5.2.2, 5.3, 6.1, 6.2, 7.1, 7.4, 9.3, 9.3.1, 9.3.2, 9.3.3, 10.3.

Información documentada revisada

- ESTUDIO DE MERCADO FO-COM-37 REV 00
- IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS
- REPORTE DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN QS-CA-FO-01

Revisión de Hallazgos previos\*

Descripción de la Evaluación

ANALISIS FODA.

2024

FORTALEZAS

OPORTUNIDADES

DEBILIDADES:

- Número de sucursales

AMENZAS:

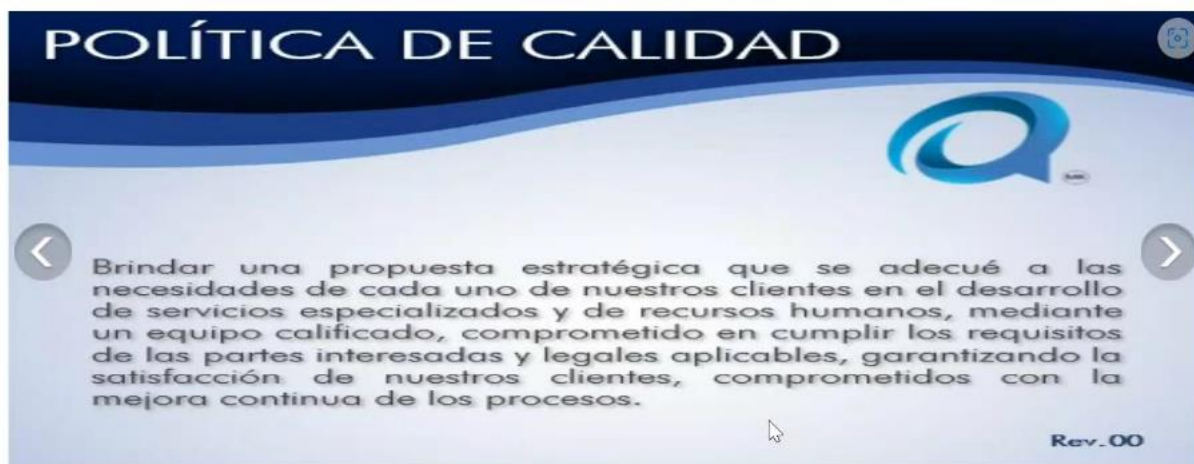
- Mercado

Fortalezas: Análisis de cuestiones internas y externas por proceso.

PARTES INTERESADAS, ACTUALIZADO

- Cliente externo
- Dirección
- Autoridades gobierno
- Proveedores.

Política de Calidad



Actualizar el uso del logotipo NYCE.

**Observación: No se muestra evidencia de que la política de calidad esté disponible para partes interesadas de origen externo.**

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

21 DE DIC 2023 Fecha de realización

La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:

- a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;  
Resultados de auditorías

b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;

c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:

- 1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
- 2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
- 3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
- 4) las no conformidades y acciones correctivas;
- 5) los resultados de seguimiento y medición;
- 6) los resultados de las auditorías;
- 7) el desempeño de los proveedores externos;
- d) la adecuación de los recursos;
- e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);
- f) las oportunidades de mejora.

## 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) las oportunidades de mejora;
- b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;
- c) las necesidades de recursos.

Objetivos Generales	% Objetivo	Indicador	Medición
Desarrollar un PAC que mejore las competencias en nuestro personal	Cumplir con el programa de capacitación mínimo en un 90%	Cumplir con el 90% de los cursos programados en tiempo y forma	Cursos programados entre cursos otorgados
Mantener la satisfacción del cliente de nuestros servicios	Lograr un índice de calidad de los servicios mínimo del 94%	Alcanzar una satisfacción del cliente mínimo en un 94%	Resultado de las encuestas de satisfacción de clientes
Actualización de procedimientos de todas las áreas en el apego a las actividades actuales	Cumplimiento de los procedimientos del sistema ISO en un 95%	Demostrar la conformidad de los procedimientos mínimo en un 95%	Disminuir las diferencias de las actividades reales vs procedimientos
Mantener y difundir un sistema de Calidad robusto y enfocado a la prevención	Disminución de la ocurrencia Y recurrencia de los hallazgos y observaciones en 90%	Demostrar la disminución del número de hallazgos y observaciones en las auditorías	Resultado de las auditorías internas y externas

## Auditoria interna

- 13 NC menores

Resultado de la Evaluación: OBSERVACIÓN

Auditor: RPG

Proceso / Servicio:		SGC Revisión de Observaciones de auditoria anterior			
Departamento, Área o Unidad de Negocio:		SGC Revisión de Observaciones de auditoria anterior			
Personal Relacionado:		Omar Martínez / Gerente comercial y representante de la dirección.			
Elementos normativos relacionados					
4.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.3.1, 7.5.3.2, 9.1, 9.2, 10.2, 10.3.					
Información documentada revisada					
<ul style="list-style-type: none"><li>Programa anual de auditorías PRG-CAL-01</li><li>Agenda de auditoria 1 de diciembre 2023 - FO-CAL-12 REV 00</li><li>Formato Minuta FO-GIR-02 REV 00</li></ul>					
Revisión de Hallazgos previos*					
No.	Proceso   Servicio   Departamento	Numeral y Requisito de Referencia	Descripción	Clasificación de Hallazgo	Descripción de la Atención
1	Dirección	4.1 Contexto de la organización	Reforzar el establecimiento y la documentación de estrategias o planificación de acciones para abordar los aspectos relevantes identificados en el Análisis FODA	Observación	Se han definido estrategias y planificación de acciones para abordar aspectos del FODA  CERRADA
2	Dirección	9.3 Revisión por Dirección	Importante asegurarse que la revisión por dirección considere el análisis de la totalidad de los elementos de entrada requeridos por la norma.	Observación	Se cuentan con todos los elementos de entrada y de salida  CERRADA
3	Operaciones / estudios socioeconómicos	8.5 Prestación del servicio	Importante asegurarse que el Directorio de Investigadores QS-ES-FO-11 y los nombres contenidos guarden coherencia con el archivo Bitácora de capacitación a investigadores QS-ES-FO-05. Además de asegurarse que se incluyan la totalidad de los nombres de investigadores que participan en dicha actividad.	Observación	Se integró en el directorio de investigadores QS-ES-FO-11, a la totalidad de investigadores para la aplicación de estudios socioeconómicos  CERRADA.
4	Operaciones de TI	7.1.3 Infraestructura	Importante asegurarse de la ejecución de respaldos a las carpetas compartidas, (sistema documental de la organización) Reforzar la referencia en el Procedimiento de operación de TI QS TI PR 01 REVISION 7	Observación	Se tienen carpetas divididas por área y se hacen de manera

			de las actividades relacionadas a la ejecución de dichos respaldos		<p>automática diaria. Ahora se hacen de todas las áreas.</p> <p><b>CERRADA.</b></p>
5	SGC	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Reforzar la determinación de las causas potenciales para la falla. Actualmente se determina como complemento de los efectos potenciales de la Falla. También considerar la determinación de acciones y su planificación	Observación	<p>Se realizo mediante una capacitación 17 de febrero 2023.</p> <p>Cada proceso tiene su matriz.</p> <p>Y se robustecieron los planes de acción para mitigar riesgos.</p> <p><b>CERRADA</b></p>
6	Compras	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	Reforzar los criterios de evaluación de los proveedores en función del número de eventos en el periodo, así como su criticidad para el proceso	Observación	<p>Procedimiento de compras PRO-CYA01.</p> <p>Proveedores emergentes: No se tiene histórico y es nuevo</p> <p>Críticos: contribuyen a asegurar la calidad del servicio y que afectan la operación de manera directa.</p> <p>No críticos: No impactan el servicio o producto ofrecido para los clientes</p> <p>Antes se evaluaba 1 vez al año, emergentes</p>

					<p>a la entrega de un producto o servicio,</p> <p>Crítico: 2 veces al año</p> <p>No crítico: 1 vez al año.</p> <p>LISTA LT-CYA-01</p> <p>Críticos: 15</p> <p>No críticos: 23</p> <p>Emergentes: 4</p> <p>Evaluación en 15 de junio 2023 y la última diciembre 2023</p> <p><b>CERRADA</b></p>
7	Calidad	10.2 No conformidad y acción correctiva	Reforzar el seguimiento para la atención de las no conformidades derivadas de los 3 ejercicios de auditoría Interna realizada en 2022	Observación	<p>Se generaron la matriz de acciones y se integraron los status de las NC, rojo abiertas, verde cerradas, cada dueño de proceso le da seguimiento. Listado de acciones correctivas QSA-FO-26. 3NC CERRADAS.</p> <p><b>CERRADA</b></p>
<p>Descripción de la Evaluación</p> <p>AUDITORIA INTERNA:</p> <p>Programa anual de auditorías PRG-CAL-01, Programada para mayo 2024 y septiembre 2024.</p> <p>Plan de auditoria</p> <p>Agenda de auditoria 1 de diciembre 2023 - FO-CAL-12 REV 00.</p>					

Fechas del 7 al 8 de diciembre 2023

Equipo auditor:

- Emmanuel Nazario López – Auditor líder.
- Omar Martínez Palma - Auditor
- Norma Esquivel Tenorio - Auditor
- Gabriela Reyes Cruz - Auditor

No conformidad Mayor y Menor

Observación.

Oportunidades de mejora.

NC MAYORES: 3 MAYORES 3 CERRDAS

NC MENORES: 8 MENORES 5 CERRADAS Y 3 ABIERTAS

1 OBSERVACION

2 OM

Competencias de auditores

Curso aprobado de auditor interno / proveedor externo

1 auditoria interna como observador

**OM: Robustecer en el procedimiento de auditorías internas (PRO-CAL-03) las competencias base de los auditores internos, considerando, ISO 9000, ISO 19011 e ISO 31000 Vigentes.**

Se muestra evidencia de las competencias de

- Emmanuel Nazario López – Auditor líder. – / SGM CONSULTORES. 16 HORAS CURSO VIRTUAL

Resultado de la Evaluación: OBSERVACIÓN

Auditor: RPG

## CONCLUSIONES

- Fortalezas**
- Experiencia del personal sobre el negocio y giro organizacional
  - Análisis de cuestiones internas y externas por proceso.

**Áreas de mejora** Ver tabla de Hallazgos

**Quejas** 1 Queja registradas en el periodo evaluado, cuentan con procedimiento de atención de quejas.

**Uso de marca** Se hace uso obsoleto del logotipo de certificación ISO 9001, es necesario actualizarlo.

**Información para la próxima evaluación**

Indicar fecha o mes de su próxima auditoría. Noviembre 2024  
El número de personal dentro del alcance de la norma, estándar, o esquema evaluado es de: 24  
Cuando aplique:

- No se requieren más días en próximas evaluaciones y su justificación.
- No se requieren expertos técnicos o cambio de miembros de grupo auditor en próximas auditorías, asociados a temas de imparcialidad o competencia.
- Si existen condiciones adecuadas para realizar auditorías vía remota considerando la disponibilidad de información, la posibilidad de realizar recorridos virtuales.

**Requisitos necesarios** N/A

**Información técnica de la(s) Norma(s), Estándar(es) o Esquema(s) de referencia Evaluado(s)**

**Alcance:**  
El alcance y sector es adecuado  
El alcance del Sistema de Gestión se considera adecuado  
**Código IAF(s) y NACE(s)**  
31,35 NACE 49.39,78.20. Se confirmó que el código IAF y sector económico es adecuado  
**Objetivos**  
Se cumplieron los objetivos de esta evaluación y fue posible cumplir los objetivos en modalidad remota  
**Aplicabilidad de requisitos y/o controles**  
8.3 Diseño y Desarrollo / No realizan diseño y desarrollo  
**Renovaciones**  
N/A  
**Transiciones normativas**  
N/A

**Grado de eficacia mostrado**

Sistema de Gestión: Alto | **Medio** | Bajo.  
Auditoría interna: Alto | **Medio** | Bajo  
Revisión por la dirección: Alto | **Medio** | Bajo


**Comentarios del equipo auditor**

**RECOMENDACIÓN**  
De acuerdo al análisis mostrado en este informe, el equipo auditor recomienda **MANTENER** la certificación del Sistema de Gestión de Calidad de:  
**QUALITY SERVICE CONSULTORES EN SELECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL S.A. DE C.V.**  
**CALIDAD EN TRANSPORTACION DE PERSONAL METEPEC, S.A. DE C.V.**  
**CSYAP, SOLUCIONES EMPRESARIALES S.A. DE C.V.**  
**IN WEB TRAINING, S.A. DE C.V.**  
**MEXBANKING, S.A. DE C.V.** evaluado bajo las normas **NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015.**

**Modificaciones realizadas** No existieron

## PROGRAMA DE AUDITORÍA

AGREGAR EL PROGRAMA DE AUDITORÍA EN AUDITORÍAS DE ETAPA 2, VIGILANCIAS Y RENOVACIONES  
SI NO APLICA ELIMINAR ESTA SECCIÓN.

		<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>QUALITY SERVICE CONSULTORES EN SELECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL S.A. DE C.V.</b> <b>CALIDAD EN TRANSPORTACIÓN DE PERSONAL METERKE, S.A. DE C.V.</b> <b>CSAP, SOLUCIONES EMPRESARIALES S.A. DE C.V.</b> <b>IN WEB TRAINING, S.A. DE C.V.</b> <b>MESBARKING, S.A. DE C.V.</b>				
Etapa:	Renovación	AV1	AV2	AV3	AV4	
Mes:	ene-23	nov-23	nov-24	nov-24	nov-24	
Porcentaje de Auditoría Remota:	100%	pendiente	pendiente	pendiente	pendiente	
Áreas a revisar:	<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b> Dirección, objetivos, Política de calidad Atracción de talento, servicios especializados u obras especializadas, pruebas psicométricas, estudios socioeconómicos y transporte de personal Recursos Humanos NOM 035 STPS Compras Auditoría interna Acción correctiva / revisión de hallazgos auditoría AV2 2023 Control de PNC Satisfacción del cliente Proceso de TI	<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b> Dirección, objetivos, Política de calidad Atracción de talento, servicios especializados u obras especializadas, pruebas psicométricas, estudios socioeconómicos y transporte de personal Recursos Humanos NOM 035 STPS Compras Auditoría interna Acción correctiva / revisión de hallazgos auditoría AV2 2023 Control de PNC Satisfacción del cliente Proceso de TI	<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b> Dirección, objetivos, Política de calidad Atracción de talento, servicios especializados u obras especializadas, pruebas psicométricas, estudios socioeconómicos y transporte de personal Recursos Humanos NOM 035 STPS Compras Auditoría interna Acción correctiva / revisión de hallazgos auditoría AV2 2023 Control de PNC Satisfacción del cliente Proceso de TI	<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b> Dirección, objetivos, Política de calidad Atracción de talento, servicios especializados u obras especializadas, pruebas psicométricas, estudios socioeconómicos y transporte de personal Recursos Humanos NOM 035 STPS Compras Auditoría interna Acción correctiva / revisión de hallazgos auditoría AV2 2023 Control de PNC Satisfacción del cliente Proceso de TI	<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b> Dirección, objetivos, Política de calidad Atracción de talento, servicios especializados u obras especializadas, pruebas psicométricas, estudios socioeconómicos y transporte de personal Recursos Humanos NOM 035 STPS Compras Auditoría interna Acción correctiva / revisión de hallazgos auditoría AV2 2023 Control de PNC Satisfacción del cliente Proceso de TI	
Sitios a revisar:	Único	Único	Único	Único	Único	
Turno a revisar:	Único	Único	Único	Único	Único	
Alcance del Sistema de Gestión:	Atracción de talento, servicios especializados u obras especializadas, pruebas psicométricas, estudios socioeconómicos y transporte de personal.					
Proceso o actividades a revisar:	<b>REQUISITOS DEL ORGANISMO CERTIFICADOR</b> Revisión del cumplimiento del reglamento de uso de marca y logo NYCE, Acreditaciones Revisión de hallazgos previos Quejas, cambios en los requisitos de certificación o legales <b>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b> Comprensión de la organización y su contexto Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas Determinación del alcance del sistema de gestión Sistema de Gestión <b>EREGALADO</b> Liderazgo y compromiso Responsabilidad Planificación y ejecución Mejora <b>REQUISITOS DEL SERVIDOR Y PLANEACIÓN PARA LOGRARLOS</b> Políticas del sistema de gestión Organización interna, planificación y control operacional Recursos humanos y competencia Infraestructura y entorno Información documental <b>REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b> Auditoría interna y mejora continua Cumplimiento con políticas y normas de seguridad Auditoría interna No conformidad y acción correctiva Auditoría externa <b>RECURSOS HUMANOS Y COMPETENCIA</b> Toma de conciencia y comunicación Comunicación Términos de referencia y entrevistas con el personal Revisión de equipos <b>REVISIÓN DE EQUIPOS Y CERTIFICACIONES</b> Revisión de equipos Revisión de equipos Revisión de equipos Revisión de equipos <b>PLANIFICACIÓN, DISEÑO, DESARROLLO, TRANSICIÓN, LIBERACIÓN Y DESPLIEGUE DEL SERVIDOR</b> Plan de servicios / Requisitos de los productos y servicios Diseño Desarrollo y validación Revisión del sistema de gestión Revisión del sistema de gestión Revisión del sistema de gestión <b>REVISIÓN DE EQUIPOS Y CERTIFICACIONES</b> Revisión de equipos Revisión de equipos Revisión de equipos Revisión de equipos <b>SATISFACCIÓN, QUEJAS DEL CLIENTE Y DEMANDA</b> Revisión de equipos Revisión de equipos Revisión de equipos Revisión de equipos <b>REVISIÓN DE EQUIPOS Y CERTIFICACIONES</b> Revisión de equipos Revisión de equipos Revisión de equipos Revisión de equipos <b>REVISIÓN DE EQUIPOS Y CERTIFICACIONES</b> Revisión de equipos Revisión de equipos Revisión de equipos Revisión de equipos					

PERSONAL QUE REALIZÓ LA EVALUACIÓN



Firmado digitalmente por  
Ricardo Peralta González

Ricardo Peralta González  
Auditor Líder y ET

N/A  
Auditora

ACEPTACIÓN DEL INFORME



Omar Martínez Palma  
SGC

Notas

1. A la firma del presente informe se da por entendido que el contenido de éste ha sido aclarado y entendido por el solicitante y sus representantes.
2. La auditoría fue realizada mediante un muestreo, lo que implica que no se garantiza el no encontrar no conformidades en futuras auditorías.
3. Teniendo en cuenta las no conformidades que se hayan presentado en este informe, el solicitante se compromete a presentar a NYCE la documentación y evidencia del cierre de cada una en el plazo indicado en el informe de no conformidades registradas.
4. Para los temas de preocupación, si debido a los resultados de la etapa 1 en la recomendación y conclusiones generales del equipo auditor se indica se deba enviar un plan de acción de los temas de preocupación, se debe proceder así para continuar con la programación de la etapa 2. En caso de que el equipo auditor no indique lo anterior, solo bastará con informar a NYCE por correo electrónico que los temas de preocupación se han atendido conforme a su sistema de gestión sin necesidad de ingresar el plan. En caso de que los temas de preocupación detectados en la etapa 1, no se hayan atendido debidamente existe la posibilidad de que se detecten nuevamente y se escalen a no conformidad en la etapa 2.
5. Para las observaciones y temas de preocupación no es necesario se ingrese información de su atención a NYCE, pero sí de atenderlas conforme a su sistema de gestión debido a que si en una próxima auditoría se detectan nuevamente se escalarán estos hallazgos a no conformidad.
6. El solicitante deberá considerar recibir su auditoría de renovación 90 días naturales antes del término de la vigencia de su certificado de registro de empresa con la finalidad de que, en caso de que se detecten hallazgos clasificados como no conformidades se dé oportunidad de este tiempo para atender dichos hallazgos.
7. Para las organizaciones que tengan un alcance con multisitio, la relación de todos los sitios que se incluyen en la totalidad del alcance se puede presentar en formato libre (Word o Excel) pero con los datos completos de cada domicilio del sitio y se anexará a este informe como parte integral del mismo. En caso de tener sitios temporales es importante señalarlos como tal en esta relación.
8. Para el alcance en idioma inglés, será necesario que la organización lo envíe por correo electrónico al contacto de logística, con el fin de liberar los certificados que lleguen a emitirse.
9. Este informe debe rubricarse en todas sus páginas, o mediante firma electrónica en la totalidad del documento, por el representante auditado y por el grupo auditor.
10. La información que se obtenga durante el proceso de auditoría será tratada de forma confidencial.
11. Para cualquier queja, apelación o aclaración comunicarse con: Gerente Corporativo de la Calidad Tel. +52(55) 12045190 ext. 423, correo: ncanuto@nyce.org.mx, Directora Técnica y de Certificación, Tel. +52(55) 1204 5190 ext. 402, correo: lcampos@nyce.org.mx






# FORCSG-P12.29.9 INFORME DE AUD (2)

Informe de auditoría final

2024-01-23

Fecha de creación:	2024-01-23
Por:	S. Omar Martínez Palma (omarm@qsmex.com)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAA9bE3D-_JChSm7ZG3g-AUWh_F67a-4gQW

## Historial de “FORCSG-P12.29.9 INFORME DE AUD (2)”

-  S. Omar Martínez Palma (omarm@qsmex.com) ha creado el documento.  
2024-01-23 - 17:05:50 GMT
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a S. Omar Martínez Palma (omarm@qsmex.com) para su firma.  
2024-01-23 - 17:05:54 GMT
-  S. Omar Martínez Palma (omarm@qsmex.com) ha visualizado el correo electrónico.  
2024-01-23 - 17:07:47 GMT
-  S. Omar Martínez Palma (omarm@qsmex.com) ha firmado electrónicamente el documento.  
Fecha de firma: 2024-01-23 - 17:09:44 GMT. Origen de hora: servidor.
-  Documento completado.  
2024-01-23 - 17:09:44 GMT