

	<b>FORMATO REPORTE DE AUDIORÍA</b>	Área: <b>CALIDAD</b>

GENERALIDADES		
Auditoría: Auditoría interna 01	Fecha: 02 y 03 de junio de 2025	Modalidad: <input checked="" type="checkbox"/> Presencial <input type="checkbox"/> En Línea
Auditado: SGC Quality Service México	Responsable: Jose Ivan Cruz Perez Coordinador de calidad y gestión	
Objetivo de la auditoría	Verificar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad en la organización con los requisitos y regulaciones aplicables. Evaluar la capacidad y eficacia de la organización para cumplir con los objetivos del SGC. Evaluar la reestructuración del SGC en procedimiento y formatos. Revisar los hallazgos de auditoría previas.	
Alcance de la auditoría	Procesos estratégicos, operativos y de soporte dentro del sistema de gestión de calidad.	
Criterios de auditoría	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Norma ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión</li> <li>- Norma ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad</li> <li>- Documentación propia del Sistema de Gestión</li> </ul>	

EQUIPO AUDITOR	
Auditores:	Jose Ivan Cruz Perez – Auditor Lider Santos Omar Martínez Palma – Auditor Interno Héctor Abel Galván Gutiérrez – Auditor Interno Ariadna Guadalupe García Martínez – Auditor Interno Norma Gabriela Reyes Cruz – Auditor Interno Ariel Emmanuel Pérez Fabela – Auditor Interno Ana Gabriela Martínez Reyes – Observador

RESUMEN DE AUDITORÍA	
<p>Con motivo del plan anual de auditorías se realizó la segunda auditoría interna los días 02 y 03 de octubre la cual tuvo un cambio de fecha del 29 y 30 de mayo al 02 y 03 de junio de 2025, esto por motivos de operación del área de finanzas, como pago de nóminas y cierres fiscales.</p> <p>Se realiza la reunión de apertura, en las instalaciones de Quality Service a las 9:00 am, reunión atendida por el equipo auditor, el consejo directivo de la organización y el personal responsable de atender la auditoria. Esto registrado en el F4PNO-CA-04.00 "Registro de asistencia de auditoría"</p> <p>Durante la reunión de apertura se dio revisión a la agenda de auditoria compartida previamente por el Auditor Líder, también se presentó al equipo auditor integrado por auditor líder, auditores</p>	



## FORMATO REPORTE DE AUDITORÍA

Área: **CALIDAD**

internos y personal en capacitación (observadores) y su alcance de participación dentro de la ejecución de la auditoría.

Durante la ejecución de entrevistas a los responsables de cada una de las áreas auditadas el equipo auditor realizó el registro de los hallazgos dentro del formato F3PNO-CA-04.00 "Lista de Verificación", solicitando sus procedimientos vigentes, así como los registros o evidencias correspondientes que garanticen la ejecución de las actividades descritas en los documentos.

Los procedimientos revisados durante el día 1 de la auditoría son los siguientes:

- PNO-TI-01 "Procedimiento de TI"
- PNO-OP-01 "Procedimiento de atracción de talento y servicios especializados"
- PNO-OP-02 "Procedimiento de estudios socioeconómicos"
- PNO-OP-03 "Procedimiento de evaluaciones psicométricas"
- PNO-CA-01 "Procedimiento control documental"
- PNO-CA-02 "Procedimiento quejas, no conformidades y sistemas CAPA"
- PNO-CA-03 "Procedimiento de herramientas de calidad"
- PNO-CA-04 "Procedimiento auditorías"
- PNO-CA-05 "Procedimiento gestión de riesgos"
- PNO-CA-06 "Procedimiento de mejora continua"
- PNO-TRA-01 "Procedimiento de transporte"
- PNO-CYA-02 "Procedimiento de nóminas e IMSS"
- PNO-CYA-03 "Procedimiento de compras"
- PNO-CYA-04 "Procedimiento de cuentas por pagar"
- PNO-CYA-05 "Procedimiento de tesorería"
- PNO-COM-01 "Procedimiento de ventas y marketing"
- PNO-RH-01 "Procedimiento de recursos humanos"
- PNO-TRA-01 "Procedimiento de transporte"

El día 2 de la auditoría se llevó a cabo el 03 de junio de 2025 en donde se auditaron los siguientes procedimientos:

- PNO-DIR-01 "Procedimiento de dirección"
- PNO-CYA-01 "Procedimiento de contabilidad"
- PNO-CYA-06 "Procedimiento de facturación"
- PNO-CYA-07 "Procedimiento de cobranza"

El equipo auditor se reunió para revisar las listas de verificación, al hacer las observaciones y comentarios se detecta que se está cumpliendo con los procesos, procedimientos y normatividad, pero existen algunos casos en donde se utilizan formatos con diferente codificación y que se han realizado mejoras en los procesos, sin embargo, no se está documentando.

Se realiza la reunión de cierre de auditoría a las 17:10 pm, misma que es atendida por el equipo auditor, el consejo directivo y los auditados de cada uno de los procesos. Registro que queda asentado dentro del F4PNO-CA-04.00 "Registro de asistencia de auditoría".



## FORMATO REPORTE DE AUDITORÍA

Área: **CALIDAD**

REFERENCIA	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	CLASIFICACIÓN
<b>Dirección</b>		
5.2.1	Asegurar la actualización de la política de calidad en todos los medios de difusión.	Mayor
<b>Calidad</b>		
Enmienda AMD II	Considerar el impacto del cambio climático en los procedimientos y análisis FODA de la organización.	Menor
7.4	Notificar al personal no solo la actualización, sino también la baja de documentos del SGC.	Mayor
7.4	Asegurar que, en la creación o actualización de documentos, se capacite al personal involucrado.	Mayor
7.4	Garantizar la trazabilidad en el proceso de creación, actualización y baja de documentación del SGC.	Menor
7.5	Asegurar que en el medio de difusión del SGC se encuentre únicamente la documentación vigente.	Mayor
10.2	Mantener actualizado el listado de quejas y no conformidades.	Mayor
10.2	Garantizar el cierre efectivo de las no conformidades, documentando evidencia de su implementación.	Mayor
10.2	Establecer los tiempos definidos para evaluar la efectividad de las acciones generadas en los planes CAPA.	Observación
8.5.6	Revisar el listado de firmas requeridas para la documentación del SGC, con el objetivo de evitar retrasos en los procesos.	Área de mejora
9.1.3	Considerar la integración del procedimiento de herramientas de calidad al procedimiento de no conformidades o como instructivo anexo.	Área de mejora
9.2	Sustentar documentalmente cualquier modificación al plan anual de auditorías, así como su notificación oficial.	Mayor
9.2	Detallar los requisitos necesarios para la calificación y competencia del equipo auditor y del auditor líder.	Área de mejora
10.2	Dar tratamiento individual, y no conjunto, a las desviaciones generadas.	Menor
7.5	Cumplir con el llenado de los formatos, especialmente en los apartados de firmas.	Mayor
6.1	Fortalecer la matriz de riesgos y oportunidades, considerando cambios en el entorno, entradas, productos y procesos específicos por área.	Área de mejora
10.3	Robustecer el procedimiento de mejora continua, generando mayor impacto en la satisfacción del cliente y en los procesos internos.	Área de mejora
<b>Recursos Humanos</b>		
7.1.2	Utilizar el formato adecuado para la solicitud de cobertura de vacantes.	Mayor
8.5.1	Cumplir con los tiempos establecidos para la cobertura de vacantes.	Mayor
7.2	Evaluar a los candidatos conforme a lo establecido en el procedimiento.	Mayor
7.2	Documentar la evaluación de entrevistas a candidatos.	Mayor
7.2	Garantizar que los expedientes del personal STAFF estén completos.	Mayor
7.3, 7.2	Ejecutar el PAC conforme a lo planificado y contar con justificación documentada de su implementación.	Mayor



## FORMATO REPORTE DE AUDITORÍA

Área: **CALIDAD**

10.3	Generar planes de acción con base en los resultados de las evaluaciones por competencias.	Mayor
<b>Soporte TI</b>		
7.5.3	Garantizar el respaldo de los archivos generados por cada área.	Mayor
7.5.3	Realizar respaldos periódicos de los servidores que contengan información crítica.	Mayor
8.5.1	Contar con mantenimiento preventivo para los equipos electrónicos utilizados en la operación diaria.	Mayor
7.5.3	Asegurar que los equipos tecnológicos utilizados fuera de las instalaciones estén en óptimas condiciones y sean monitoreados.	Mayor
9.1	Robustecer el procedimiento de soporte TI, mejorando la identificación de entradas, salidas y plazos de las actividades.	Área de mejora
<b>Comercial y marketing</b>		
8.2.3	Contar con cotizaciones de clientes firmadas.	Menor
8.5.2	Garantizar que las altas de clientes estén registradas en el sistema con datos completos y autorizados.	Mayor
8.4.2	Mantener actualizada la tabla de prospección de clientes.	Menor
<b>Atracción de talento y servicios especializados</b>		
8.5.1	Realizar el comparativo candidato vs perfil en los procesos de selección donde aplique.	Mayor
8.5.1	Garantizar el uso de carátulas de expediente conforme a lo establecido en el SGC.	Menor
7.1.2	Utilizar únicamente la documentación vigente del SGC en el proceso.	Menor
<b>Estudios socioeconómicos</b>		
7	Asegurar la capacitación de los investigadores conforme al procedimiento, manteniendo registros como evidencia.	Mayor
<b>Evaluaciones psicométricas</b>		
8.2.2	Corregir el error documental en la codificación del instructivo.	Menor
<b>Transporte</b>		
7.1.2	Utilizar la documentación declarada en el SGC para la ejecución del proceso.	Mayor
8.5.1	Establecer un control documental más formal para los avisos de llegadas y salidas que actualmente se realizan por WhatsApp.	Observación
N/A	Integrar al SGC documentación que agregue valor al proceso de transporte.	Área de mejora
8.5.1	Garantizar la entrega formal del proceso al cliente interno.	Menor
<b>Contabilidad y administración</b>		
8.5.1	Reestructurar el procedimiento, definiendo claramente entradas, productos y salidas.	Área de mejora
<b>Nóminas e IMSS</b>		
9.1.1	Integrar al SGC archivos que agreguen valor al procedimiento.	Área de mejora
8.5.1	Actualizar la carpeta de timbrados de nómina en la nube.	Mayor

	<b>FORMATO REPORTE DE AUDITORÍA</b>	Área: <b>CALIDAD</b>

7.5.3	Actualizar la carpeta de servicios especializados con reportes de cumplimiento fiscal y de obligaciones.	Mayor
<b>Compras</b>		
7.1.2	El proveedor <i>Olivia Fca Navarrete Ambrosio</i> no está dado de alta en el padrón de proveedores.	Mayor
8.4.1	No se realizó la evaluación del proveedor emergente <i>Sergio Vázquez</i> .	Mayor
<b>Cuentas por pagar</b>		
8.5.1	Garantizar el llenado del formato de archivo y control de vehículos arrendados.	Mayor
9.1.2	Medir la satisfacción del cliente aplicable al alcance del área.	Menor
<b>Tesorería</b>		
7.1.2	Utilizar únicamente la documentación vigente dentro del SGC.	Mayor
N/A	Integrar al proceso y al SGC documentos que generen valor al área.	Área de mejora
<b>Facturación</b>		
8.5.1	Contar con respaldo de los contratos negociados con los clientes para asegurar una correcta facturación.	Menor
8.2.1	Actualizar el formato de condiciones de facturación.	Mayor
7.5.3	Definir tiempos en las entradas, salidas y alcances de cada etapa del proceso.	Mayor
N/A	Diseñar un calendario de facturación para asegurar trazabilidad.	Área de mejora
<b>Cobranza</b>		
8.2.1	Definir de manera clara las acciones de cobranza una vez emitida la factura.	Mayor
8.5.1	Asegurar el seguimiento semanal a la cartera mediante el formato vigente.	Menor
9.1.1	Garantizar el proceso de recuperación de cartera; en los casos de depuración, contar con respaldo documental de la cancelación de facturas.	Mayor
9.1.2	Robustecer el proceso de seguimiento a promesas de pago.	Observación

<b>CONCLUSIONES DE AUDITORÍA</b>	
<b>FORTALEZAS / PUNTOS FUERTES</b> (se mencionan los puntos fuertes del Sistema de Gestión encontrados durante la auditoría).	
Los auditados demuestran su compromiso con el establecimiento de los requisitos del sistema de gestión y el cumplimiento hacia la normatividad aplicable a la organización, así mismo se observa el conocimiento sobre sus procesos y procedimientos.	
<b>RECLAMACIONES DE CLIENTES</b> (se menciona la forma de atender las quejas y reclamaciones del cliente de la organización en caso aplicable)	
Se han atendido las reclamaciones de los clientes, de acuerdo con lo establecido en el PNO-CA-03 "Procedimiento de No Conformidad y planes de acción", sin embargo, es necesario reforzar la documentación de las evidencias correspondientes a la implementación de los planes de acción.	



## FORMATO REPORTE DE AUDITORÍA

Área: **CALIDAD**

### AUDITORIAS INTERNAS Y EXTERNAS

La auditoria correspondiente al mes de mayo se recorre una semana debido a operación del área de finanzas, pero no se cuenta con el documento oficial de dicho cambio.  
Se obtiene una calificación general en la auditoría de 75.81, se implementarán acciones acordes a los procedimientos establecidos para mejorar el nivel de cumplimiento en la auditoría.

**REVISIÓN DEL SISTEMA** (se menciona el periodo de la última revisión del sistema como parte de la Alta Dirección y los puntos relevantes)

Se realizó en enero del presente año considerando los hallazgos identificados en la auditoría externa, realizada en el mes de enero y la auditoría interna, realizada en el mes de mayo de 2024.

### CUMPLIMIENTO A REQUERIMIENTOS LEGALES O CONTRACTUALES

Se verifico cumplimiento legal y regulatorio aplicable al sistema de calidad de la organización y cumple.

### DECLARACIÓN SOBRE LA CONFORMIDAD Y LA EFICACIA DE LA ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

Con base a los resultados de la evaluación del sistema de gestión de calidad en cada uno de los procesos revisados, y los resultados obtenidos, se determina que:

1. El Sistema calidad, cumple con los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015
2. Se está implementando de forma adecuada.
3. Es adecuado para el propósito y los objetivos planteados

### RESUMEN DE LA EVIDENCIA CON RESPECTO A LA CAPACIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA CUMPLIR CON SUS OBLIGACIONES.

1. Informe de Auditoría (interna o externa).
2. Resultados de Revisión por la Dirección
3. Objetivos de la organización derivados de la política.
4. Información documentada de sus procesos.

### CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

Se ha cumplido con el objetivo de auditoría. SI ☒ NO ☐

N/A

\*En caso de no cumplirse detallar la razón.

### CONCLUSIÓN DEL EQUIPO AUDITOR:

Con base a la evaluación se concluye:

- El sistema es conforme con los requisitos que nos marca la norma ISO 9001:2015.
- Cumple con el propósito establecido, es adecuado y proporciona una base para la mejora continua de la organización



## FORMATO REPORTE DE AUDITORÍA

Área: **CALIDAD**

- Se debe reforzar el tema de concientizar al personal en el uso de formatos y el propósito del SGC en la empresa para tener mejores procesos y resultados
- Se debe de robustecer la matriz de riesgos considerando mas partes externas con la organización y posibles proyectos que, aunque parezcan beneficiosos pueden tener un impacto dentro de la organización

**COMENTARIOS GENERALES DEL EQUIPO AUDITOR** (puntos fuertes y/o cambios significativos que se presenten).

Concientizar al personal sobre la importancia de los ejercicios de Auditorías internas y nuestro SGC.

Documentar los cambios del sistema de gestión de la calidad

Robustecer la matriz de riesgos

ELABORÓ	REVISÓ	ACEPTACIÓN DEL AUDITADO
Jose Ivan Cruz Perez Coordinador de calidad y gestión	Edgar González Reyes Consejo Directivo	Adriana Isabel Reyes Cruz Consejo Directivo