

2025

INFORME DE AUDITORÍA

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA 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. / NYCE COLOMBIA S.A.S

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Solicitud: 201303CSC151

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.

Razón Social: CSYAP, SOLUCIONES EMPRESARIALES S.A. DE C.V.

IN WEB TRAINING, S.A. DE C. V.

MEXBANKING, S.A. DE C.V.

Domicilio(s) auditado(s): Avenida Gobernadores No. 973, Col. La Providencia, C.P. 52172, Metepec, Estado de México, México

DATOS DE LA EVALUACIÓN

- Criterios, Norma(s), Estándar(es) o Esquemas de referencia:**
- NMX-CC-9001-IMNC-2015 | ISO 9001:2015
 - Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP)
 - Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (RLFPDPPP)
 - Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPPSO).
 - Documentación propia del Sistema de Gestión.
 - Especificaciones técnicas o regulaciones aplicables.

Tipo de auditoría:	Vigilancia No. 2	Fechas de auditoría:	24/01/2025
Código(s) IAF:			
Sector(es):	IAF: 31, 35 NACE: 49.39, 78.20		
Económico(s):			
Alcance(s) de la certificación:	Atracción de talento, servicios u obras especializados, 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		
Objetivos de la auditoría:	Verificar la conformidad del Sistema de Gestión de la organización con los requisitos y regulaciones aplicables. Evaluar la capacidad y eficacia de la organización para cumplir con los objetivos del SG. Revisar los hallazgos de la auditoría previas.		
Clasificación de hallazgos	<p>Conforme: Cumplimiento de un requisito.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>No Conforme: Incumplimiento de un requisito conforme de las normas de referencia, los procedimientos propios de la organización o la regulación aplicable.</p> <p>No conformidad menor: No conformidad que no afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos.</p> <p>No conformidad mayor: No conformidad que afecta a la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos, en las siguientes circunstancias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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

Nombre	Cargo
Omar Martínez Palma	Gerente comercial y operaciones
José Iván Cruz Pérez	Coordinador de calidad y gestión
Gabriela Reyes Cruz	Coordinación de servicio al cliente
Fabian Mendoza	Supervisor contable
Ariel Emmanuel Pérez Fabela	Coordinador de operaciones

DATOS DEL EQUIPO AUDITOR

Nombre	Rol
Daniel Israel Laorravaquio Ramírez	Auditor líder y Experto Técnico

DATOS DE PERSONAL ADICIONAL

Nombre	Rol
Sin personal adicional	Sin personal adicional

INFORME DE HALLAZGOS

Aplicable al Sistema Gestión de la calidad:

No.	Proceso Servicio Departamento	Numeral y Requisito de Referencia	Descripción	Clasificación de Hallazgo
1	Sistema de Gestión de la calidad	4.2 y 4.4.	Al considerar el cambio climático en el contexto de la organización, es importante analizar la relevancia para su sistema de gestión de la calidad y para alcanzar sus resultados previstos.	Observación
2	Sistema de gestión de la calidad	10.2	Importante revisar el enfoque de la aplicación de acciones preventivas para atender no conformidades/salidas no conformes.	Observación
3	Liderazgo del SGC/dirección estratégica	9.3	En los resultados (Conclusiones) del reporte de la revisión por la dirección es importante integrar información o hacer referencia a la misma de la necesidad de recursos y de las oportunidades de mejora consideradas y revisadas en otro momento diferente al establecido para la revisión por la dirección.	Observación

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 auditoría 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, objetivos, política de calidad, gestión de riesgos, auditoría interna, acción correctiva, revisión de hallazgos de auditoría previa, control de PNC y Mejora.	Sistema de gestión de la calidad	4.1, 4.2 (Enmienda AMD 1 :2024), 4.3, 4.4, 5.2.1, 6.1, 6.2, 6.3, 9.2, 10.1, 10.2 y 10.3	OB
Marketing y administración de ventas	Área comercial y marketing.	8.2 y 9.1.2	C
Recursos humanos.	Recursos humanos.	5.3, 7.1.6, 7.2, 7.3 y 7.4	C
Compras	Finanzas	8.4	C
Atracción de talento, servicios u obras especializados, pruebas psicométricas, estudios socioeconómicos y transporte de personal.	Operaciones	5.2.2, 8.1, 8.2, 7.1, 7.5, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1 y 9.1.3.	C
Liderazgo del SGC/dirección estratégica	Alta dirección	5.1 y 9.3	C

DETALLE DE LA EVALUACIÓN

Proceso / Servicio:	Dirección, objetivos, política de calidad, gestión de riesgos, auditoría interna, acción correctiva, revisión de hallazgos de auditoría previa, control de PNC y Mejora.
Departamento, Área o Unidad de Negocio:	Sistema de gestión de la calidad
Personal Relacionado:	Omar Martínez Palma (Gerente comercial y operaciones) y José Iván Cruz Pérez (Coordinador de calidad y gestión),
Elementos normativos relacionados	
4.1, 4.2 (Enmienda AMD 1 :2024), 4.3, 4.4, 5.2.1, 6.1, 6.2, 6.3, 9.2, 10.1, 10.2 y 10.3.	
Información documentada revisada	
<p>Análisis FODA.</p> <p>Partes interesada versión 2025.</p> <p>Política de calidad PO-DIR_01, versión 00.</p> <p>Matriz de riesgos y oportunidades F1PNO-CA-05 Versión 00.</p> <p>Programa anual de auditorias (2024) Código F1PNO-CA-01-00.</p> <p>Agenda de auditoria código F2-PNO-CA-04 VERSIÓN 00.</p> <p>Procedimiento de auditorías internas Código PNO-CA-04, Versión 00</p>	

Revisión de Hallazgos previos*					
No.	Proceso Servicio Departamento	Numeral y Requisito de Referencia	Descripción	Clasificación de Hallazgo	Descripción de la Atención
1	SG	6.1	Definir el criterio para medir eficacia de acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades.	Observación	En la matriz de riesgos y oportunidades F1PNO-CA-05 Versión 00 la organización considera la revaloración del riesgo una vez aplicados los controles (acciones) determinados para abordar los riesgos.
2	SG	5.2.2 inciso c	Asegurar que la política de calidad este disponible a las partes interesadas de origen externo	Observación	La organización realiza la publicación de la política de calidad en su página web qualityservicemex.com

Descripción de la Evaluación	
Se evaluó o encontró lo siguiente:	
Consideran como fortalezas como por ejemplo cuentan con herramientas tecnológicas necesarias para el desarrollo de sus procesos y servicios) (Cuentan con un RP interno (COMPACQ), estudios socioeconómicos con plataformas para la protección de datos de los candidatos).	
Cuentan con la certificación de SEDEX,	
Ofrecen garantía de servicio al mercado.	
Consideran oportunidades como por ejemplo que requieren una mayor infraestructura en proyectos que requieren presencia y operación de forma física. Se ofrece garantía de reclutamiento de 20 a 30 días para posiciones administrativas, 15 días para posiciones operativas y la competencia ofrece hasta 3 meses para ambas posiciones.	

Considera debilidades, su competencia ofrece garantías mayores en cuanto al servicio de reclutamiento, altos índices de rotación principalmente en niveles operativos y no establecer con el cliente para medir y solucionar el problema. Consideran amenazas la expansión industrial en el estado de México (Por competencia). Mayor posicionamiento de la marca (de la competencia) en los segmentos más rentables y reforzar posicionamiento web. Consideran actividades como el reciclado de lubricantes, recolección de tapas para reciclaje, disposición de pilas, Cuentan con documento de partes interesadas versión 2025. Consideran como parte interesada el cambio climático, establecer las condiciones del servicio. Consideran partes interesadas como por ejemplo mercado meta, dirección, reclutamiento. Facturación y autoridades. Consideran necesidades y expectativas del cambio climático. Se realizó un cambio en la estructura de la documentación, pero se respetan los mismos elementos. Presentan política de calidad PO-DIR_01 en intranet para partes interesadas internas Rev. 00 y también la publican en tableros de difusión y en el gafete del personal. Presentan matriz de riesgos y oportunidades F1PNO-CA-05 Versión 00 Considera área, operación/Actividad, falla potencia, efectos potenciales, causas potenciales de la falla, valorización del riesgo como base en la probabilidad y severidad de la consecuencia, control y mitigación y revaloración del riesgo, consideran el riesgo del incumplimiento del proceso de reclutamiento. Presentan programa anual de auditorias (2024) Código F1PNO-CA-01-00, programada para el 30 y 31 de octubre del 2024. Carlos David Martinez Salinas (auditor interno). Presentan agenda de auditorio código F2-PNO-CA-04 VERSION 00 del 30 y 31 de octubre, que incluye los proceso, áreas y procedimiento a evaluar. Presentan lista de verificación que incluye los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Presentan informe de auditoría interna No. 02 del 30 y 31 de octubre del 2024. En el cual se identifican 21 hallazgos. Consideran 14 no conformidades y 8 observaciones/áreas de mejora. Generan reporte de no conformidades Código NC-1124-02 con fecha del 11 de nov. De 2024, el cuan considera herramientas de la causa (Metodología 5 por que) y acciones correctivas. Administran la documentación en intranet. Fortaleza: En el procedimiento de auditorías internas Código PNO-CA-04, Versión 00. Consideran para su elaboración y aplicación como referencia la Norma ISO 19011 Vigente.

Resultado de la Evaluación:	Observación
Auditor:	Daniel Israel Laorravaquio Ramírez

Proceso / Servicio:	Marketing y administración de ventas
Departamento, Área o Unidad de Negocio:	Área comercial y marketing.
Personal Relacionado:	Omar Martínez Palma (Gerente comercial y operaciones) y Gabriela Reyes Cruz (Coordinación de servicio al cliente)
Elementos normativos relacionados	
8.2 y 9.1.2	
Información documentada revisada	
Cotización de atracción de talento del 22 de octubre del 2024.	
Encuesta de satisfacción de atracción de talento de junio del 2024.	
Descripción de la Evaluación	
Se evaluó o encontró lo siguiente:	
Utilizan página en Google arts.	
Utilizan el WhatsApp Bussines.	
Compra de paquetes con OCC y CompuTrabajo para la búsqueda de candidatos.	
Inteligencia artificial del perfil deseado de cliente y sectorización de prospectos.	

Servicios de atracción de talento (reclutamiento puro) y servicio especializado (contratan por medio de diferentes razones sociales REPSE). Transporte de personal.

Presentan cotización de atracción de talento del 22 de octubre del 2024 de cliente Moto Drive Bajaj

Que incluye los parámetros del servicio.

Presentan evidencia de la encuesta de satisfacción de atracción de talento al cliente Moto Drive Bajaj con fecha del 20 de noviembre del 2024.

Resultado de la Evaluación:	Conforme
Auditor:	Daniel Israel Laorravaquio Ramírez

Proceso / Servicio:	Recursos humanos.
Departamento, Área o Unidad de Negocio:	Recursos humanos.
Personal Relacionado:	Carlos Roja Arano (Coordinador de recursos humanos).
	Elementos normativos relacionados
5.3, 7.1.6, 7.2, 7.3 y 7.4	Información documentada revisada
	Descriptor y perfil de puesto de la coordinación de servicio al cliente Código F9PNO-RH-01 versión 00)
	Descripción de la Evaluación

Se evaluó o encontró lo siguiente:

Presentan descriptor y perfil de puesto de la coordinación de servicio al cliente código F9PNO-RH-01 versión 00

Incluye la responsabilidad documental y la responsabilidad con procesos internos (áreas de servicio interno).

Escolaridad de: Licenciatura preferentemente Administración, mercadotecnia o afín (Pasante). Presentan la carta de Pasante de licenciatura en derecho.

Competencias conocimientos internos: Experiencia en ventas (presentan recibo de nómina del 2009). Preferentemente áreas de servicio y prospección y estrategia de ventas.

Aptitudes y habilidades. Capacidad de negociación Presenta constancia de taller NEGO de evaluación de habilidades de negociación del 28 al 30 de noviembre del 2008 y organización. Nómina de agostos del 2009

Resultado de la Evaluación:	Conforme
Auditor:	Daniel Israel Laorravaquio Ramírez

Proceso / Servicio:	Compras
Departamento, Área o Unidad de Negocio:	Finanzas
Personal Relacionado:	Fabian Mendoza (Supervisor contable)
	Elementos normativos relacionados
8.4	Información documentada revisada
	Orden de compra Código OC-72 Folio OC 72 con fecha del 28-11-2024.
	Descripción de la Evaluación

Se evaluó o encontró lo siguiente:

Compras de material de limpieza y papelería.

La solicitud de las áreas es a través de correo electrónico de operaciones.

Presentan orden de compra Código OC-72 Folio OC 72 con fecha del 28-11-2024 para proveedor OFICCE DEPOT DE MEXICO.

Proveedores no critico una vez al año, Presentan registro de evaluación de proveedores con fecha del 30-06-2024 de OFICCE DEPOT DE MEXICO. Con una calificación de 100 puntos.

Resultado de la Evaluación: **Conforme**

Auditor: Daniel Israel Laorravaquio Ramírez

Proceso / Servicio:	Atracción de talento, servicios u obras especializados, pruebas psicométricas, estudios socioeconómicos y transporte de personal.
Departamento, Área o Unidad de Negocio:	Operaciones
Personal Relacionado:	Ariel Emmanuel Pérez Fabela (Coordinador de operaciones).
	Elementos normativos relacionados
5.2.2, 8.1, 8.2, 7.1, 7.5, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1 y 9.1.3.	
	Información documentada revisada
Procedimiento de atracción de talento Código PRO-OP-01 Rev. 00.	
Orden de Servicio de atracción de talento con fecha del 29 de octubre del 2024.	
Control de seguimiento a candidatos de atracción de talento F6PNO-OP-01 versión 00.	
Reporte de queja código F1PNO-CA.02 versión 00 no Q-1124-01.	
Procedimiento de no conformidades, quejas y sistema CAPA, código PNO-CA-02 Rev. 01	
	Descripción de la Evaluación
Se encontró o evaluó lo siguiente:	
Presentan procedimiento de atracción de talento Código PRO-OP-01 Rev. 00.	
Presentan OS de atracción de talento con fecha del 29 de octubre del 2024. Designado a la empresa IN WEB TRAINING S. A DE C. V.	
Estrategias de reclutamiento (publicaciones en redes sociales, posteo y volanteos, revisión de cartera electrónica)	
Evaluación del candidato, cuando se requiera evaluación médica.	
Cuando se requiera se realizan estudios socioeconómicos.	
Presentan registro de control de seguimiento a candidatos de atracción de talento F6PNO-OP-01 versión 00.	
Con base en el registro de control y seguimiento a candidatos el cliente por medio de un correo, presentan correo del cliente con fechas del 09 de enero del 2025.	
Presentan procedimiento de no conformidades, quejas y sistema CAPA, código PNO-CA-02 Rev. 01.	
Presentan reporte de queja código F1PNO-CA.02 versión 00, no de queja Q-1124-01. de cliente TRUPER, derivado de un incumpliendo de un requisito acordado con el cliente.	
Revisar la aplicación del concepto de acciones preventivas para las no conformidades identificadas.	
Presentan el indicador de logran el 96% de la satisfacción del cliente, presentan resultado de trimestre de octubre a diciembre del 2024, resultado del 96.3% global.	
Resultado de la Evaluación: Conforme	
Auditor: Daniel Israel Laorravaquio Ramírez	

Proceso / Servicio:	Liderazgo del SGC/dirección estratégica
Departamento, Área o Unidad de Negocio:	Alta dirección
Personal Relacionado:	Alta dirección
	Elementos normativos relacionados
5.1 y 9.3	

Información documentada revisada	
Reporte de la revisión por la dirección 2024.	Descripción de la Evaluación
Se evalúo o encontró lo siguiente:	
La revisión por la dirección se programa para que se realice posterior a la auditoría interna la última se realizó en noviembre del 2024.	
Presentan registro del reporte de la revisión por la dirección 2024.	
Consideran los elementos de entrada requeridos por la norma ISO 9001:2015.	
En datos Generales los objetivos de la revisión por la dirección	
Considera conclusiones.	
Hallazgo	
<u>En los resultados (Conclusiones) del reporte de la revisión por la dirección es importante integrar informacion o hacer referencia a la misma de la necesidad de recursos y de las oportunidades de mejora consideradas y revisadas en otro momento diferente al establecido para la revisión por la dirección.</u>	
El sistema de gestión de la calidad esta siendo adecuado ya que se esta en un proceso de mejora, considerando la reingeniería de los procesos del sistema de gestión de la calidad.	
El sistema de gestión de la calidad está siendo conveniente permanencia en el mercado desde hace 25 años,	
Eficacia con base en la medición de los indicadores están en su mayoría en cumplimiento y con tendencias positivas,	
Resultado de la Evaluación:	Observación
Auditor:	Daniel Israel Laorravaquio Ramírez

CONCLUSIONES

Fortalezas	<p>La organización cuenta con un buen proceso de auditoria el cual toma como base la norma ISO 19011 vigente.</p> <p>La organización realizo una revisión profunda del sistema de gestión de la calidad con el propósito de su mejora y mayor aportación a los resultados de su sistema de gestión de la calidad.</p>
Áreas de mejora	No se identifican áreas para su mejora.
Quejas	<p>La organización cuenta con un procedimiento de no conformidades, quejas y sistema CAPA, código PNO-CA-02 Rev. 01 en el cual se incluyen las actividades para la atención de quejas presentan registro de queja no. Q-1124-01 y su atención.</p>
Uso de marca	En la informacion muestrada no se identifico el uso de logo y marca.
Información para la próxima evaluación	<p>Próxima auditoria de renovación: Noviembre del 2025</p> <p>El número de personal dentro del alcance de la norma, estándar, o esquema evaluado es de: 24.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existen condiciones adecuadas para realizar auditorías vía remota, pero se tiene que mejorar la conexión a internet de la organización ya que se generaron algunas breves pausas.
Requisitos necesarios	<p>Requisitos necesarios</p> <p>No existió alguna solicitud o requisito de la organización auditada al organismo</p> <p>No queda documentación pendiente de la organización auditada.</p>
Información técnica de la(s) Norma(s), Estándar(es) o Esquema(s) de referencia Evaluado(s)	<p>Alcance: El alcance del Sistema de Gestión se considera adecuado Se confirmo que los códigos IAF: 31, 35 y NACE: 49.39, 78.20 son adecuados</p> <p>Objetivos Se cumplieron los objetivos de esta evaluación. Se cumplieron los objetivos para la modalidad remota.</p> <p>Aplicabilidad de requisitos y/o controles Se confirma la no aplicabilidad del 8.3 Diseño y Desarrollo / No realizan diseño y desarrollo.</p>
Revisión de requisitos legales e incidentes graves para SGST	No aplica
Grado de eficacia mostrado	<p>Sistema de Gestión: Medio Auditoría interna: Alto Revisión por la dirección: Medio.</p> <p><i>No quedan puntos no resueltos, o diferencias de opinión.</i></p>
Comentarios del equipo auditor	<p>RECOMENDACIÓN <i>De acuerdo con el análisis mostrado en este informe, el equipo auditor recomienda MANTENER la certificación del Sistema de Gestión de Calidad de:</i></p> <p>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. CALIDAD EN TRANSPORTACION DE PERSONAL METEPEC, S.A. DE C.V.</p> <p><i>Evaluado bajo la norma NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015.</i></p>
Modificaciones realizadas	Se corrige el alcance del plan de auditoria debido a un error en la redacción en el mismo.

PROGRAMA DE AUDITORÍA

FORSG-PI2.13.9.1	Organización:	QUALITY SERVICES CONSULTORES S.A. SELECCIÓN Y ASSESSMENT DE PERSONAL S.A. DE C.V.			
		CAJAS DE TRANSFERENCIA DE PERSONAL METAL, S.A. DE C.V.			
		SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
		Renovación	1RA Vigilancia	2DA Vigilancia	Renovación
	Número de vigilancia	RENOVACIÓN	1RA VIGILANCIA	2DA VIGILANCIA	RENOVACIÓN
	Mes	nov 25	ene 27	ene 28	nov 28
	Porcentaje de Auditorías Remotas	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir
	Áreas a revisar	Procesos estratégicos y operativos, desarrollo de talento, manejo de riesgos y control de calidad.	Procesos estratégicos y operativos, desarrollo de talento, manejo de riesgos y control de calidad.	Procesos estratégicos y operativos, desarrollo de talento, manejo de riesgos y control de calidad.	Procesos estratégicos y operativos, desarrollo de talento, manejo de riesgos y control de calidad.
	Turnos a revisar	Primer Turno	Primer Turno	Primer Turno	Primer Turno
	Formato de la organización y complejidad	Tamaño: Mediana y Complejidad: Baja			
	Productos y procesos	Producción de servicios, desarrollo de talento, manejo de riesgos y control de calidad.	Producción de servicios, desarrollo de talento, manejo de riesgos y control de calidad.	Producción de servicios, desarrollo de talento, manejo de riesgos y control de calidad.	Producción de servicios, desarrollo de talento, manejo de riesgos y control de calidad.
	Alcance del Sistema de Gestión	Atracción de talento, servicios u ofertas especializadas, pruebas psicométricas, estudios socioeconómicos y transporte de personal			
	Procesos o actividades a revisar	Procesos estratégicos (Objetivos de calidad y estrategia, desarrollo de talento, manejo de riesgos y control de calidad).	Procesos estratégicos (Objetivos de calidad y estrategia, desarrollo de talento, manejo de riesgos y control de calidad).	Procesos estratégicos (Objetivos de calidad y estrategia, desarrollo de talento, manejo de riesgos y control de calidad).	Procesos estratégicos (Objetivos de calidad y estrategia, desarrollo de talento, manejo de riesgos y control de calidad).
	REQUISITOS DE NYCE				
	Revisión del cumplimiento del reglamento de uso de marca y logo NYCE, Acreditaciones emitidas, IAF, ISO	✓	✓	✓	✓
	Revisión de hallazgos previos	✓	✓	✓	✓
	Quiejas, cambios en los requisitos de certificación o legales	✓	✓	✓	✓
CONTENIDO DE LA ORGANIZACIÓN	NYCE-0051/JSC NYCE-2025/JSC NYCE-2026/JSC				
Comprensión de la organización y su contexto	4.1	✓	✓	✓	✓
Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2	✓	✓	✓	✓
Determinación del alcance del sistema de gestión	4.3	✓	✓	✓	✓
Sistema de Gestión	4.4	✓	✓	✓	✓
LEADERAZGO					
Liderazgo y Compromiso	5.1	✓	✓	✓	✓
Revisión de la dirección	9.3	✓	✓	✓	✓
OBJETIVOS DEL SIST. Y PLANIFICACIÓN PARA LOS DRAMOS					
Establecer objetivos	6.2	✓	✓	✓	✓
Plan para la logro de objetivos	6.2	✓	✓	✓	✓
Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6.1	✓	✓	✓	✓
Planificación de los cambios	6.3	✓	✓	✓	✓
POLÍTICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN					
Establecimiento de la política	5.2	✓	✓	✓	✓
Comunicación de la política de gestión	5.2	✓	✓	✓	✓
ORGANIZACIÓN INTERNA, PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL					
Roles, responsabilidades y autoridades de la organización	5.3	✓	✓	✓	✓
Recursos	7.1	✓	✓	✓	✓
Planificación y control operacional	8.1	✓	✓	✓	✓
INFORMACIÓN DOCUMENTADA					
Generalidades	7.5	✓	✓	✓	✓
Creación y actualización	7.5	✓	✓	✓	✓
Control de la información documentada	7.5	✓	✓	✓	✓
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO					
Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1	✓	✓	✓	✓
EJECUCIÓN, MONITOREO Y ALCANCE CONTINUA					
Auditoría interna	9.2	✓	✓	✓	✓
No conformidad y acción correctiva	10.1/10.2	✓	✓	✓	✓
Control de las salidas no conformes	8.7	✓	✓	✓	✓
Mejora continua	10.1/10.3	✓	✓	✓	✓
RECURSOS HUMANOS, TECNOLÓGICOS, DATOS Y COMPETENCIA					
Competencia	7.2	✓	✓	✓	✓
TOPO DE CONCIENCIA Y COMUNICACIÓN					
Comunicación	7.4	✓	✓	✓	✓
Toma de conciencia y entrevistas con el personal	7.3	✓	✓	✓	✓
Conocimiento	7.3	✓	✓	✓	✓
GESTIÓN DE ACTIVOS Y GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN					
GESTIÓN DE RIESGOS					
Valoración de riesgos	6.1	✓	✓	✓	✓
Tratamiento de riesgos	6.1	✓	✓	✓	✓
PLANIFICACIÓN, DISEÑO, DESARROLLO, TRANSICIÓN, LIBERACIÓN Y DESPLOQUE DEL SERVICIO					
Plan de servicios nuevos o modificados	8.3	✓	✓	✓	✓
Plan de servicios / Requisitos de los productos y servicios	8.1; 8.2; 8.3; 8.4	✓	✓	✓	✓
Desarrollo	8.3	✓	✓	✓	✓
Desarrollo y transición	8.3; 8.5	✓	✓	✓	✓
Entrega del servicio	8.5	✓	✓	✓	✓
Gestión de liberación y despliegue	8.0	✓	✓	✓	✓
GESTIÓN DE PROVEEDORES					
Gestión de proveedores externos	8.4	✓	✓	✓	✓
SATISFACCIÓN, QUEJAS DEL CLIENTE Y DEMANDA					
Gestión de relación con el negocio / Satisfacción, quejas del cliente	8.2 / 8.5 / 9.1	✓	✓	✓	✓
ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN					
Gestión de solicitudes de servicio	8.2	✓	✓	✓	✓
Gestión de problemas / Control de salidas no conformes	8.7	✓	✓	✓	✓
GESTIÓN DE CAMBIOS					
Actividades de la gestión del cambio	8.5	✓	✓	✓	✓

PERSONAL QUE REALIZÓ LA EVALUACIÓN



Daniel Israel Laorravaquio Ramírez
Auditor Líder y experto Técnico

ACEPTACIÓN DEL INFORME



José Iván Cruz Pérez
Coordinador de calidad y gestión

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: lcamps@nyce.org.mx