



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código:PR-04-CA-07

Revisión: 0

Emisión: 02-01-2023

Fecha de elaboración:

Objetivo de la auditoría:		Fecha de Auditoría: 20-04-2023 y 21-04-2023	
Evaluar la conformidad del sistema de gestión de la calidad y sus procesos con base en la norma ISO 9001:2015		No. de auditoría: 01-2023	
Alcance de la auditoría	Equipo auditor:		Función:
Revisión del sistema de gestión de calidad y los procesos documentados en el manual de la calidad de FLOVA LOGISTICA	Ing. Edgar Merino		Auditor líder
	Pedro Fernández		Auditor(es)
			Auditor(es) en entrenamiento
Departamento, proceso o servicio a auditado:			
proceso de ventas proceso de operación logística proceso de recurso humanos proceso de cobranza proceso de facturación proceso de compras y evaluación de proveedores proceso de almacén gestión de calidad proceso de mantenimiento proceso de trafico proceso de dirección			

Criterios de la auditoría:
Norma ISO 9001-2015 / NMX-CC-9001-IMNC-2015 Manual de Gestión de la Calidad MGC-01 Procedimientos del sistema.

Personal auditado	
Nombre	Puesto
Maribel Salazar Ortega	Ventas
Ricardo Velázquez	Operación ventas
Erika de Luna Francisco	Facturación
Lorena Porter Carpio	Facturación
Miguel Ángel Carrera	Facturación
Jovani rosas Vargas	Almacén
Wilfredo cruz máximo	Almacén
Emmanuel Gutiérrez	Almacén
Emmanuel vergas Roque	Gerente operaciones
Yovani Pérez de los Santos	Trafico
Moisés David Ayala Curiel	
Emmanuel García Gonzales	Mantenimiento
Cristóbal Hernández Hernández	Mantenidito
Deniz Vargas Roque	Operaciones
Israel Moreno Rojas	Cobranza centro américa
Jeny Carmona Huerta	
José Luis Martínez	Tesorería



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: PR-04-CA-07

Revisión: 0

Emisión: 02-01-2023

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.

A continuación, se presentan los hallazgos de la auditoría realizada:

Requisito	Hallazgo	Clasificación del hallazgo (Observación / No conformidad)
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	<p>Se tiene establecido el alcance del SGC, sin embargo, en el alcance se indica "las instalaciones localizadas en.... Documentación, monitoreo y traslado de mercancía para Centroamérica y México"</p> <p>Lo que no corresponde a unas instalaciones</p> <p>No se indica la aplicabilidad del requisito 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;</p>	Observación
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	De acuerdo a la norma ISO 9001:2015, no se tiene claramente determinados a) determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos, por ejemplo, del proceso de Ventas, Tráfico y Operación logística	No conformidad
5.1 Liderazgo y compromiso	De acuerdo a lo establecido en la norma ISO 9001:2015, La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad, sin embargo, no se muestra evidencia del compromiso de la alta dirección	No conformidad
5.2 Política	<p>De acuerdo a lo establecido en la norma ISO 9001:2015, 5.2.2 Comunicación de la política de la calidad que indica: b) comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización; c) estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.</p> <p>No se mostró evidencia de la comunicación de la política de calidad, así como de su entendimiento con el personal al que se le preguntó de su política de calidad</p>	No conformidad
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	<p>De acuerdo con la norma ISO 9001:2015, La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización</p> <p>Se presenta un organigrama en el que no se tienen todos los puestos, por ejemplo, Tesorería.</p> <p>Así mismo no se tienen completos los perfiles de puesto, solo se presentó uno.</p> <p>Durante la entrevista a Ricardo Velázquez en el departamento de operaciones se le cuestiona cuál es su rol en la organización dando a conocer que no tiene definido claramente sus actividades como operativo o ventas, así mismo durante la auditoría al departamento de mantenimiento, los entrevistados mencionan que se les han cambiado constantemente las responsabilidades y autoridades dentro de la organización.</p> <p>Esto da evidencia al incumplimiento del requisito:</p> <p>5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización</p>	No conformidad



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: PR-04-CA-07

Revisión: 0

Emisión: 02-01-2023

	<p>La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.</p> <p>La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para</p> <p>a) asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional;</p> <p>b) asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;</p>	
6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	<p>De acuerdo a lo establecido en la norma ISO 9001:2015, no en todos los casos se mostró evidencia del cumplimiento de los objetivos y no se indicaron acciones para evaluación de los resultados, ya que hay indicadores que no se han cumplido, por ejemplo: Indicador de cobranza Nacional; se tiene un objetivo de no pasar del 10% de cartera vencida, y se tienen indicadores de enero 30%, Feb 50%, Mar 60% y no se ha iniciado acciones para corregir el cumplimiento de los indicadores</p>	No conformidad
7.1.3 infraestructura	<p>No se está cumpliendo lo establecido en el programa de mantenimiento de las unidades</p> <p>Se observan extintores, bloqueados en el área de oficinas, así como extintores caducados en el área de almacén</p>	No conformidad
7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos	<p>Se observa al personal en el almacén que no tiene zapato de seguridad.</p> <p>Falta iluminación en algunas áreas de las oficinas</p> <p>Escritorios con exceso de papeles</p> <p>Multicontactos con varias conexiones y encima de cajas de cartón, lo que implica un riesgo de incendio</p>	No conformidad
7.1.6. Conocimientos de la organización	<p>No se mostró el programa de capacitación, así como evidencia de que se está determinando el conocimiento de la organización</p>	No conformidad
7.2. Competencia	<p>Contrario a la norma ISO 9001:2015, La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios, sin embargo, NO se presentó evidencia de la competencia del personal</p>	No conformidad
7.3 Toma de conciencia	<p>La organización no se asegura de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:</p> <p>a) la política de la calidad;</p> <p>b) los objetivos de la calidad pertinentes;</p>	No conformidad
7.5.3 Control de la información documentada	<p>Se evidencia que no se tiene un control de la información documentada como lo expresa la norma ISO 9001:2015 en su apartado:</p> <p>7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:</p> <p>a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;</p> <p>b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).</p> <p>Se encontró que el personal de almacén sigue realizando sus registros en formatos no controlados por el sistema, incumpliendo lo que dicta su procedimiento de control de almacén PR-AL-01</p>	No conformidad
8.1. Planificación y control operacional	<p>La organización No establece, implementa, controlar y mantiene claramente los procesos necesarios para satisfacer los requisitos del sistema de gestión.</p>	No conformidad



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: PR-04-CA-07

Revisión: 0

Emisión: 02-01-2023

	<p>Por ejemplo, al solicitar información documentada del proceso de Ventas y de Operación logística, no se presentó documento alguno de los procesos que pudieran indicar control o planificación de los mismos</p>	
<p>8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</p>	<p>Se detecta el incumplimiento al requisito de la norma: 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</p> <p>8.4.1 Generalidades</p> <p>La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.</p> <p>La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:</p> <p>a) los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;</p> <p>b) los productos y servicio son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización;</p> <p>c) un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.</p> <p>Durante la auditoria al proceso de compras y evaluación de proveedores se cuestiona a Emmanuel Vargas si ha realizado las compras de los suministros solicitados por almacén de acuerdo a los lineamientos establecidos en el procedimiento documentado para la actividad de compras PR-CP-01 dando como respuesta que no el hecho de esa forma. De igual forma se le cuestiona si han sido evaluados los proveedores de transporte centroamericanos y no da evidencia de los solicitado.</p> <p>Además, durante la entrevista a Yovani Perez en el proceso de tráfico, se detectó que los servicios de transporte nacionales externos contratados externamente se realiza sin los mismos lineamientos establecidos por la organización.</p>	No conformidad
<p>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</p>	<p>La norma ISO 9001:2015, establece: Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:</p> <p>a) la disponibilidad de información documentada que defina: las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar;</p> <p>2) los resultados a alcanzar;</p> <p>Sin embargo, al evaluar la información documentada del proceso de Operación logística FO.01.CA.01, se tienen actividades y no se da continuación, por ejemplo: en el punto 1.11 Monitorista: No se indica que pasa después de recibir la información de la unidad</p>	No conformidad
<p>8.5.2. Identificación y trazabilidad</p>	<p>Reforzar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.</p>	Observación
<p>8.5.4 Preservación</p>	<p>Reforzar las condiciones de preservación, en el caso del área de mantenimiento de los vehículos, y en el área de almacén de productos del cliente, en cuanto a iluminación y orden</p>	Observación



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: PR-04-CA-07

Revisión: 0

Emisión: 02-01-2023

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	<p>De acuerdo a lo establecido en el sistema de gestión de calidad, determina una serie de actividades y herramientas que permiten realizar el seguimiento y la medición de los procesos con el fin de garantizar una mejora continua y la aplicación y cumplimiento de los lineamientos del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>La organización no está cumpliendo con lo establecido en relación a; Revisiones periódicas por la dirección general y responsable del sistema de gestión de calidad del desempeño organizacional.</p> <ul style="list-style-type: none">• Realización de controles permanentes por los responsables de las actividades, así como reuniones internas semanales para evaluar lo ejecutado.• Acciones correctivas y preventivas• Análisis de quejas de los clientes y estrategias para eliminar las causas.• Control de los servicios no conformes• Análisis de cumplimiento de indicadores de los procesos <p>Ya que no se mostró evidencia de los puntos anteriores</p>	No conformidad
--	--	----------------

7. OPORTUNIDADES DE MEJORA:

7.4. Comunicación Reforzar los procesos de comunicación interna de la organización

7.1.3 Contar con un procedimiento de inventario de herramienta

7.5 Documentar los cambios en las actividades de ventas y mantenimiento.

8. CONCLUSIONES DE AUDITORÍA:

El sistema de gestión de calidad no está implementado en su totalidad, no se tiene evidencia suficiente del cumplimiento tanto de la norma ISO 9001:2015, como del propio sistema de gestión de calidad

8.1 RESUMEN DE HALLAZGOS:

No.	Requisito	No conformidad	Observación	Oportunidad de mejora
1	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad		✓	
2	4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	✓		
3	5.1 Liderazgo y compromiso	✓		
4	5.2 Política	✓		
5	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	✓		



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: PR-04-CA-07

Revisión: 0

Emisión: 02-01-2023

6	6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	✓		
7	7.1.3 infraestructura	✓		✓
8	7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos	✓		
9	7.1.6. Conocimientos de la organización	✓		
10	7.2. Competencia	✓		
11	7.3 Toma de conciencia	✓		
12	7.4. Comunicación			✓
13	7.5.3 Control de la información documentada	✓		
14	8.1. Planificación y control operacional	✓		
15	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	✓		
16	8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	✓		
17	8.5.2. Identificación y trazabilidad		✓	
	8.5.4 Preservación		✓	
	9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	✓		

9. DISTRIBUCIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA:

Dirección

Coordinador de calidad

Duelos de proceso.

Elaboró:

Edgar Merino Chavez
Nombre, firma auditor líder.