

# NOTAS DE AUDITORÍA



No. Solicitud(es):	SCSGC 17056	Fecha de auditoría:	4 de Junio 2018	Auditor Líder/ Auditor:	MESS
Documento de referencia:	NMX-CC-9001-IMNC-2015 <input checked="" type="checkbox"/>	NMX-SAA-14001-IMNC-2015 <input type="checkbox"/>	NMX-SAST-001-IMNC-2008 <input type="checkbox"/>	NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011 <input type="checkbox"/>	
Tipo de servicio:					
Auditoría Etapa 1 <input type="checkbox"/>	Auditoría Etapa 2 <input type="checkbox"/>	Vigilancia No: 1 Sem <input checked="" type="checkbox"/>	Renovación <input type="checkbox"/>	Seguimiento <input type="checkbox"/>	Ampliación <input type="checkbox"/>
					Reducción <input type="checkbox"/>
					Transferencia <input type="checkbox"/>
					Otro <input type="checkbox"/>

NOTAS DE AUDITORÍA:	
SITIO:	Col. Nuevo Industrial Vallejo Col. San Antonio Iztacala
PROCESO:	Servicios de Comercialización; Distribución, control y administración de llantas.

PERSONAL ENTREVISTADO:	Tonatiuh Avilés Mata. Gerencia Comercial Jose Luis Duran Velázquez. Jefe de Logística Daniel Pliego Ladrón de Guevara. Jefe de Cuenta Nacional
------------------------	--

Tonatiuh Avilés Mata. Gerencia Comercial  
Lista de factores internos-externos FOPR-DG-01-03

Distribución, control y administración de llantas.  
Jose Luis Duran Velázquez. Jefe de Logística  
Daniel Pliego Ladrón de Guevara. Jefe de Cuenta Nacional.

Desconocen el contexto de la organización.

Matriz Cruzada FOPR-DG-01-04

Cientes  
Autoridades de tránsito, movilización cliente.

Están documentadas en la fichas de proceso MA-DDP-01, Versión 02:

- Director de operaciones. Requisito contrato de servicio
- Administrador del taller. Comparativo de rendimiento del producto
- Clientes. Entrega del producto

Gobierno. Requisitos legales y reglamentarios

Entradas: Recepción del pedido, promoción de los servicios y productos de la tienda, recibir los vehículos, facturación de los productos  
Salidas:

Distribución, control y administración de llanta  
Entradas: Orden de salida, información de unidades, servicio solicitado inventario de insumos,  
Salidas: Reporte detallado de llantas/base de datos actualizadas; detalle de movimientos de llantas

Mapa del proceso de distribución, control y administración de llantas, factura del servicio informe de rendimiento de llantas.

Riesgos y oportunidades en el contexto de la organización. FOPR-DG-04-02,  
Riesgos

Operativos: Que los operarios se puedan lastimar, operar los equipos o herramientas. Plan de acción: Obligar a los operarios a usar el equipo de seguridad necesario.

Operativos: No entregar un servicio en el tiempo pactado con el cliente. Plan de acción: Establecer tiempo que toma un servicio para los operarios.

Tecnología: Que nuestros equipos se mojen y se dañen porque hay muchas goteras en la tienda. Plan de acción: Tapar nuestros

## Notas de auditoría



### NOTAS DE AUDITORÍA:

equipos con protectores plásticos.

Identificados para el periodo mayo-septiembre 2017.

La última vez que se revisó el contexto de la organización fue en junio 2017.

Riesgos y oportunidades detectados en el contexto de la organización FOPR-Dg-04-02.

Riesgo: Que la unidades no estén en óptimas condiciones para la realización de la distribución de las llantas. Acción Prevenir los requerimientos para asegurar el mantenimiento de las unidades.

Programa de mantenimiento preventivo FOPR-PRO-01.

Apertura de punto de venta para comercializar las llantas y paquetes de servicios que se ofrecen al público en general, en función de obtener ingresos que permitan mantener los beneficios con el fabricante.

Pronóstico de ventas determinado por una proyección lineal sobre el monto de la venta real de llantas, refacciones y paquetes de servicio 100% eficacia de la comercialización de la tienda.

Enero

% eficacia de ventas en llantas 93.36%

Febrero 58.53% rojo

Abril 94.68%

% de eficacia de la venta de accesorios y refacciones

Febrero 35.64%

Abril 74.60%

Cuentan con un análisis de los 5 porque's

Los equipos relativamente son nuevos comenzaron a funcionar en el mes de mayo 2017.

Hacen visitas periódica

La cotización mención que aplica 18 meses en el caso de equipos nuevos.

Programa de mantenimiento preventivo

En el tema de calibración, cuentan con un programa de calibración.

Programa de calibración de equipos e instrumentos de medición FOPR-DCI-07-01, versión 02.

Computadora de alineación

Computadora de balanceo

Rampas hidráulicas

Alineadora, balanceadora, desmontador, tijera, postes.

Especificación del servicio de la tienda ES-DG-03, Versión 1.

Características:

- Software
- Orden de trabajo
- Desmontaje
- Montaje
- Alineación

## Notas de auditoría

### NOTAS DE AUDITORÍA:

- Balanceo
- Afinación
- Frenos
- Amortiguadores
- Refacciones

Preservación de la propiedad del cliente

Requisitos especificador por el cliente, incluyendo actividades de entrega y posteriores a la misma: Todos los vehículos deberán ser inspeccionados a la entrega, indicando el inventario de elementos internos y externos (luces, calefacción, bocinas, espejos, limpiadores, estéreo, gasolina, modificaciones al diseño original, etc) llenando la segunda sección del formato FOPR-COM-03-01 Las actividades posteriores a la entrega, están reguladas por las cláusulas indicadas en el reverso de la orden de servicio con la firma de aceptación del cliente.

Requisitos legales y reglamentarios

- Contrato de servicio
- Ley de derechos de autor, relacionados a la originalidad del software
- Artículo 79 de la ley Federal de protección al consumidor, relacionada a las garantías ofrecidas
- Artículo 81 de la ley Federal de Protección al consumidor, relacionada a las reparaciones o mantenimientos dentro de los 30 días posteriores a la entrega del vehículo.

Prácticamente lo que están vendiendo es un servicio de mantenimiento.

### DISTRIBUCIÓN

Mapa de proceso de distribución, control y administración e llantas MA-DDP-01, versión 2.

Promoción en Walmart, volantean, espectaculares,  
Tienen un plan con BRIDGESTONE.

Tienen un aviso donde les mencionan que actualmente reciben quejas. A 5 de enero 2018.

Tienen apartado un host, aun esta en fase de desarrollo.

Se observa promoción de 4x3.

Llanta 225 csr 17 de la OT 903 llanta 2396

Ot 717 del mes de marzo, llanta 275 55R20

Atendieron 100 clientes

Llantas, alineación y balanceo OT 826

Inventario del vehículo

Registro del balanceo en la computadora.

R000692, PLACAS NGD-25-03, CLIENTE KAESER SERVICIOS MEXICO.

EQUIPO DONDE SE REALIZO, HUNTER, WINALING WA 360. En este caso el cliente traía sus llantas.

OT 884 , cliente ALUPLAST, S:A. de C.V., placas H77ABM

Suspensión



## Notas de auditoría



### NOTAS DE AUDITORÍA:

#### Afinación

Frenos: autotransporte de pasajeros Mexico Toluca San Luis Metepec. Placas MME1826  
Afinación mayor póliza  
OT 864

Servicio de comercialización ITPR-COM-03-03, Instrucción de trabajo técnico en afinaciones.

Reforzar entrega de las piezas al cliente.

#### Distribución

LB68132  
LB68106

La flota está compuesta por 8 unidades.

Vale de Material 5424270, OC 4500578331

Procedimiento PR-CTN-01

Programación de entrega de los productos

#### Circuito

No hay una programación, ni criterios para definirlos.

A través de la orden de trabajo.

Mantener la distribución a los clientes de las cuentas nacionales establecidas a razón de 1600 promedio mensual. Está en color verde

Encuesta de evaluación general de la satisfacción del cliente FOPR-DG-07-05, versión 01.

Se realiza con base en un muestreo.

Clarificar un criterio para la toma de muestra de la encuestas

Faltan por entregar enero. febrero

Confirmación del(los) **Sector(es)** y **Código(s) NACE** aplicables a la organización:

Es confirmado el sector asignado

Revisión de **Quejas** recibidas por la organización:

Las quejas están dirigidas a [atenciónclientes@serviciosllaneros.com.mx](mailto:atenciónclientes@serviciosllaneros.com.mx)

## Notas de auditoría

### NOTAS DE AUDITORÍA:

Revisión del **uso de logo/ marca IMNC**. En caso que la organización se encuentre haciendo uso de la marca de conformidad del IMNC, **VERIFIQUE** que disponga de la autorización correspondiente por parte del IMNC:

No se observa que la organización haga uso de logo/marca

# NOTAS DE AUDITORÍA



No. Solicitud(es):	SCSGC-17056	Fecha de auditoría:	04 DE JUNIO DE 2018	Auditor Líder/ Auditor:	PGCS
Documento de referencia:	NMX-CC-9001-IMNC-2015 <input checked="" type="checkbox"/>	NMX-SAA-14001-IMNC-2015 <input type="checkbox"/>	NMX-SAST-001-IMNC-2008 <input type="checkbox"/>	NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011 <input type="checkbox"/>	
Tipo de servicio:					
Auditoría Etapa 1 <input type="checkbox"/>	Auditoría Etapa 2 <input type="checkbox"/>	Vigilancia No: 1 Semestral <input checked="" type="checkbox"/>	Renovación <input type="checkbox"/>	Seguimiento <input type="checkbox"/>	Ampliación <input type="checkbox"/>
				Reducción <input type="checkbox"/>	Transferencia <input type="checkbox"/>
					Otro <input type="checkbox"/>

NOTAS DE AUDITORÍA:	
SITIO:	Av. Jesús Reyes Heróles N° 52-B, Col. San Antonio Iztacala, C.P. 54160, Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Estados Unidos Mexicanos
PROCESO:	Control de Gestión
PERSONAL ENTREVISTADO:	Isis Ramos Villar – Gerente de Calidad

*Durante la evaluación a los procesos considere el ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar, incluyendo los aspectos de Entradas y Salidas del proceso. Registre en este espacio: Evidencias recogidas durante la auditoría, así como el personal entrevistado. La clasificación de los hallazgos de incumplimiento que se registren en el presente formato, queda sujeta a la consideración final del Auditor líder para su incorporación en el informe de auditoría.*

**Control de Gestión**  
 Incluye varias actividades  
 - Información documentada: documentos y registros (Master Web)  
 - calibración de equipo de medición  
 - auditorías  
 - Seguimiento de acciones correctivas  
 - Servicio no conforme 8.3 diseño no aplicable, Quejas y reclamaciones (encuesta de satisfacción)

Mapa de nivel 1 MA-CDG-01 Versión: 1 fecha de la próxima revisión 1 de julio de 2018

**Entradas**  
 Solicitud de trámite  
 Matriz de control  
 Servicio no conforme  
 Programa de calibración  
 Programa de auditorías internas

**Salidas**  
 Registros almacenados  
 Difusión en la herramienta documenta  
 Reporte de acción correctiva  
 Reporte de producto no conforme  
 Informe a Auditoría (internas externas)  
 Reporte de calibración  
 Procedimiento de partes interesadas  
 Partes interesadas internas :  
 - Alta dirección: mantener y conservar la información documentada de cada una de las áreas  
 - Todas las áreas: aplicación de las diferentes metodologías.  
 - usuarios del SGC: presentar resultados con base a la información documentada

**Partes interesadas externas:**  
 - Clientes : resolución de reclamaciones y quejas  
 - Proveedores: Cumplir con los requisitos establecidos



## Notas de auditoría



### NOTAS DE AUDITORÍA:

Criterios de aceptación para el control, seguimiento y mejora del proceso.

Posibles Riesgos a Evitar: Riesgos oportunidades

Información documentada obsoleta en la herramienta documentada

Los usuarios del SGC, no realicen seguimiento a hallazgos

Procedimiento de Riesgos y Oportunidades PR-DG-04 versión 2 21 de noviembre de 2017, etología y evaluación del riesgos  
Posible falta de seguimiento a las calibraciones verificaciones.

Lista maestra de documentos: FOPR-DCI-02-05 Ver. 1 fecha de 1 de mayo de 2018

Control de Instrumentos de medición PR-DCI-07 Fecha 21 de noviembre 2017 versión 3,

Programa de calibración de Equipos e instrumentos de medición Código FOPR-DCI-07-01 versión 2, 1 Mayo de 2017.

Control Administración de llantas: Medidor de Presión

Medidor de profundidad de ranura de llantas

Código 2C31-04-43 número de informe D-042-18, de fecha de 2018-01-30

Medidor de presiones se presenta una carta de laboratorio de ABC en metrología equipamiento S. de R.L. Mayo de 2018.  
Donde se especifica que no se llevó la calibración del equipo.

Lista de verificación para la evaluación y validación de los instrumentos y equipos de medición versión 2 vigencia 1 de mayo de 2017, FOPR-DCI-07-05.

Para Carta desactualizado el software 30 de octubre de 2017.

MASTERWEB: Control de documentos y registros

Procedimiento Auditorías Internas PR-DCI-06 versión 2 21 noviembre de 2018

Programa de auditoria 3 y 4 de mayo FOPR-DCI-06-05

Crónograma de los horarios de la auditoria.

Plan de auditoria FOPR\_DCI-06-02 versión 1.

Anexo 7 Perfil de auditor FOPR-CI-06-07 que está dentro

Evaluación del equipo auditor interno FOPR-DCI-06-01-01 30 de Mayo de 2017, versión 1

Informe de auditoría interna por proceso

Informe global de la de auditoría interna N°. 2 FOPR-DCI-06-04 21 de noviembre de 2017.

Reporte de acciones correctivas para análisis solución de problemas de severidad 2 y 3

FOPR-DG-04-021 versión 1 11 de julio de 2017

Folio: NCM-AUD-INT-02-02 fecha 10 de mayo de 2018, eficacia y eficiencia de las acciones se cierra el 20 de junio de 2018.

OM: todavía no se registra esta oportunidad se genera la información. Para su evidencia de la información:

Ultima auditoria del IMNC,

1NCm: Atendida NCM-AUD-EXT-01-02G 01 DE DICIEMBRE

NCm-AUD-EXT-01, Instrucción de trabajo para cambio de amortiguadores, 6 de diciembre.

7 OM- analizadas en su momento OM-AUD-EXT-01-06 proveedor brsgt

29 de diciembre de 2017

Versión 2, 21 de noviembre de 2º 04, 05, 06 FOPR-DCI-06-05.

- Reforzar los mecanismos y evidencia de los mecanismos de os resultados de evaluación de los
- Fortalecer el conocimiento de las responsabilidades por proceso

## Notas de auditoría



NOTAS DE AUDITORÍA:			
<b>SITIO:</b>	Av. Jesús Reyes Heróles N° 52-B, Col. San Antonio Iztacala, C.P. 54160, Tlalnepantla de Baz, Estado de México, Estados Unidos Mexicanos	<b>PROCESO:</b>	Abastecimiento
<b>PERSONAL ENTREVISTADO:</b>	Feliciano Villareal – contador		
<p>Mapa de proceso de abastecimiento MA-ABA-01, 1 de julio de 2017 versión 1</p> <p><b>Entradas</b></p> <p>Solicitud de Pedido 11230536</p> <p>Material SL000146, texto breve: 315/80 R22.5 18 VSTEEL RIB R249 BRIDGE Fecha de entrega 09/04/2018</p> <p>Orden de compra bridgestone 4500928393</p> <p><b>Salidas</b></p> <p>Solicitud de Pedido 11230535</p> <p>Material SL000146 texto breve 315/80 R22.5 18 VSTEEL RIB R249 BRIGEG</p> <p>Orden de compra 4500928390</p> <p><b>Abasto de insumos</b></p> <p>PR-ALM-02 versión 2 del 21 de noviembre</p> <p>Organigrama detalle de módulos de los para</p> <p>procedimiento de Evaluación selección de proveedores por parte de las áreas PR-CAL-02 21 de nov 2017 versión 1</p> <p>evaluación de proveedor (outsoursig) FOPRDG-07-07</p> <p>cada 6 mes se realiza esta evaluación</p> <p>tiempos de entrega /o respuesta</p> <p>cumplimiento de especificaciones del producto</p> <p>cumplimiento de los estándares de existencia y disponibilidad</p> <p>actitud de servicio</p> <p>asesoría orientación al cliente</p> <p>velocidad de respuesta en caso de no conformidad de servicio suministro</p> <p>alternativas de solución a los requerimientos</p> <p>competencia del personal en la realización del producto</p> <p><b>factura serie-folio</b></p> <p>Se reúnen mensualmente, revisión de objetivos de compra.</p> <p>Minuta en cada semana se está realizando esta evaluación.</p> <p>18 de diciembre de 2017</p> <p>Soluciones Tecnológicas para la gestión transformación S.A. de C.V.</p> <p>minuta de reunión 01/03/2018, reunión de seguimiento</p> <p>1.- Reforzar la identificación del a retroalimentación de los proveedores.</p> <p>2.- Reforzar la evidencia del cumplimiento de indicadores del proceso de abastecimiento</p> <p>Confirmación del(los) <b>Sector(es) y Código(s) NACE</b> aplicables a la organización (Según actividades de auditoría asignadas):</p> <p>Revisado por MESS</p> <p>Revisión de <b>Quejas</b> recibidas por la organización (Según actividades de auditoría asignadas):</p> <p><b>Quejas</b> del cliente no se registran</p> <p>Revisión del <b>uso de logo/ marca IMNC</b>. En caso que la organización se encuentre haciendo uso de la marca de conformidad del IMNC, VERIFIQUE que disponga de la autorización correspondiente por parte del IMNC. (Según actividades de auditoría asignadas):</p> <p>No se hace uso del logo del IMNC</p>			