

INFORME DE AUDITORÍA

LÍNEA DE TURISMOS TOLUCA TENANGO ESTRELLA DE ORO S.A. DE CV.

Domicilio: Vialidad Adolfo López Mateos 241, Col. Lindavista C.P. 51350, Municipio de
Zinacantepec, Estado de México, Estados Unidos Mexicanos

RSGC- 992

Norma(s) de aplicación: ISO 9001:2015/NMX-CC-9001-IMNC-2015

No. de Solicitud: SCSGC-16009

Vigente hasta: 26/05/2019

Fecha de auditoria: 25/05/2018



Fecha de emisión del informe: 25/05/2018

INFORME DE AUDITORIA

C.P. Víctor Alfonso Arizmendi Cárdenas
Director General

Lic. María del Rosario Herrera Flores
Directora de Calidad e Innovación - Representante de la Dirección

Con base al acuerdo celebrado con el IMNC y al programa de auditorías del ciclo de certificación correspondiente, se realizó la evaluación al *Sistema de Gestión* de su representada, por lo que en representación del IMNC y en mi calidad de Auditor Líder hago entrega del presente Informe de auditoría.

1. TIPO DE AUDITORÍA.

- ☐ Auditoría en instalaciones del IMNC ☒ Auditoría en Sitio
- ☐ Auditoría Etapa 1
☐ Auditoría Etapa 2
☐ Auditoría de Vigilancia 1
☐ Auditoría de Vigilancia 2
☒ Otra 4ta. Vigilancia Semestral
- ☐ Renovación de la certificación
☐ Transferencia de la certificación
- ☐ Auditoría especial:
☐ Ampliación del alcance (Describa):
☐ Reducción del alcance (Describa):
☐ Actualización del Sistema de Gestión
☐ Por cambios de domicilio
☐ Por cambio de situación legal
☐ Por cambio en personal clave
- ☐ Auditoría con *notificación a corto plazo*:
☐ Por quejas de clientes
☐ Por seguimiento de la certificación suspendida

* En caso de conducir la auditoría en el IMNC, indique a continuación la justificación:

NA

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA (Conforme al Plan de auditoría correspondiente).

- ☒ Objetivos de una **auditoría de vigilancia**.
Determinar de la conformidad de los procesos/Sitios/Áreas del Sistema de Gestión seleccionados, con los criterios de auditoría.
Evaluar la capacidad del Sistema de Gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.
Evaluar la eficacia del Sistema de Gestión para asegurar que la Organización cumple con los objetivos especificados.
Identificar las áreas mejora potencial del Sistema de Gestión.

3. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN.

Servicio de Transporte de Personas relacionado con los portafolios de negocios en Urbano y Suburbano incluyendo todos los procesos que soportan la operación.

4. SECTOR DE NEGOCIO DEL CLIENTE / COMPLEJIDAD.

Sector IAF	Código NACE	Proceso(s) / Productos involucrados
31	49.31	Servicio de Transporte de Personas

INFORME DE AUDITORIA

Exclusivo para SGA					Exclusivo para SGE		
Complejidad Alta	Complejidad Media	Complejidad Baja	Complejidad limitada	Complejidad Especial	Área(s) técnica	Nivel de complejidad	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Baja	Media
						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
							<input type="checkbox"/>

5. CRITERIOS DE AUDITORÍA.

- | | |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015 | <input type="checkbox"/> NMX-SAST-001-IMNC-2008 |
| <input type="checkbox"/> NMX-SAA-14001-IMNC-2015/ISO 14001:2015 | <input type="checkbox"/> NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011/ISO 50001:2011 |
| <input checked="" type="checkbox"/> Documento de "Condiciones generales de certificación de sistemas de gestión", vigente | <input checked="" type="checkbox"/> Acuerdo legalmente ejecutable |
| <input checked="" type="checkbox"/> Reglamento de uso de marca de conformidad del IMNC | <input type="checkbox"/> Otro(s) (Indique:) |
| <input checked="" type="checkbox"/> Requisitos especificados por la organización en su SG | |

6. ALCANCE DE LA AUDITORÍA (En caso de Organizaciones multi-sitios utilizar los espacios necesarios).

No.	SITIOS AUDITADOS	DATOS DEL SITIO	
OFICINA PRINCIPAL	Vialidad Adolfo López Mateos 241, Col. Lindavista, C.P. 51350, Municipio de Zinacantepec, Estado de México, Estados Unidos Mexicanos	Producto(s): Servicio de Transporte de Personas	No Aplicabilidad: NA
		Proceso(s): Negocios Directivo y Estratégico	
		• Control de Gestión	
		• Planeación Corporativa y Liderazgo	
		Fecha(s) de Auditoria :25/05/2018	

7. DATOS DEL EQUIPO AUDITOR.

NOMBRE	FUNCIÓN	No. DE VALIDACIÓN
Elías Reyes Zarate	Auditor Líder	TECLSGC 057
Polet Gabriela Castro Sánchez	Auditor líder en calificación	ASGC 105

8. ASPECTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

8.1 Cambios significativos que afecten al Sistema de Gestión de la Organización, a partir de la última auditoría.
No hay cambios que afecten al SGC

8.2 Cambios significativos que afecten al Programa de auditorías del ciclo completo de la certificación (Plan trianual).

No se presenta cambios significativos que afecten al Programa de Auditorias

8.3 Conformidad del proceso de Auditoría Interna.

De acuerdo al Programa de Auditorías FOPR-DC-06-05 del 24 de mayo 2017, se lleva a cabo la auditoria con fecha 26 al 27 de abril de 2018, de acuerdo a la norma de referencia de las cuales se obtienen 1 NCM, 3NCm y 4 OM, mismas que son atendidas de acuerdo al Procedimiento de Acciones correctivas PR-DC-04 del 30 de marzo de 2018.

INFORME DE AUDITORIA

8.4 Conformidad de la Revisión por la Dirección.

Se lleva a cabo una revisión por la Dirección semestral, la misma con fecha de abril de 2018, incluyendo resultados de octubre 2017-marzo 2018, la cual nos arroja información pertinente para identificar el desempeño del Sistema de Gestión.

8.5 Desempeño del Sistema de Gestión de la organización.

Los procesos determinados en el SGC muestran consistencia en su desempeño debido a los resultados obtenidos de acuerdo a la información documentada de Enfoque a procesos N°5 de octubre 2017-Marzo 2018 y a los resultados obtenidos en el presente informa .

8.6 Conformidad del alcance y la aplicabilidad de la certificación.

El alcance es conforme a las actividades de la organización.

8.7 Seguimiento a No Conformidades y Oportunidades de mejora derivadas de la auditoría anterior del IMNC.

Se le da puntual seguimiento a las oportunidades de mejora que se derivan de la auditoria previa del IMN, mismo que se registran conforme al procedimiento de Acciones Correctivas PR-DC-04, documentadas en el formato FOPR-DC-04-01 versión 2 con fecha del 07 de noviembre de 2017.

8.8 Confirmación del nivel de integración del Sistema de Gestión señalado por la Organización en la "Solicitud de propuesta económica" clave FPEC01 correspondiente.

NA

9. RESULTADOS DE AUDITORÍA.

9.1 Fortalezas del Sistema de Gestión.

- El seguimiento y acompañamiento de la Dirección de Calidad a los acuerdos y compromisos de TEO, tal es el caso de la reunión del 1 de mayo.
- Compromiso de la alta dirección para llevar a cabo el establecimiento del SGC
- Nueva plataformas electrónicas para el control del Servicio No Conforme

9.2 No conformidades.

Tipo de hallazgo	Total de hallazgos
No conformidades mayores	0
No conformidades menores	0
Oportunidades de mejora	1

No.	CLASIFICACIÓN DE LA NC	NO CONFORMIDAD(ES)
NA	NA	Descripción de la No Conformidad: NA
Criterio de auditoría:		Evidencia que soporte la no conformidad:
NA		NA

INFORME DE AUDITORIA

9.3 Oportunidades de mejora.

- Reforzar en la matriz global de Instrumentos de Equipo de Medición código FOPR-DC-07-03, los equipos que estarán como no activos, para su correcta utilización en el proceso de mantenimiento. Ejemplo: se encuentra el informe de calibración IMPT-0086-2018 fecha de calibración 2018-04-17 del TOR-MAN-02, que el equipo no se encuentra en condiciones para ser usado.

10. USO POR PARTE DEL CLIENTE DEL DOCUMENTO DE CERTIFICACIÓN Y LA MARCA DE CONFORMIDAD PROPIEDAD DEL IMNC.

No se hace uso del logo del IMNC

11. CONCLUSIONES GENERALES DEL EQUIPO AUDITOR RESPECTO A LA AUDITORÍA REALIZADA.

11.1 Confirmación respecto al cumplimiento de los objetivos de la auditoría.

Se evaluaron los procesos determinados al SGC seleccionados, conforme a la Norma de referencia.
Se confirma que la organización cumple con los objetivos que se planifican.
La Organización se asegura con el cumplimiento de sus requisitos legales, reglamentarios y contractuales

11.2 Desviaciones presentadas al Plan de auditoría y su justificación.

No se presentaron desviaciones al Plan de Auditoría

11.3 Comentarios por parte del equipo auditor a considerar para la próxima auditoría del IMNC.

Ningún comentario

12. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR *.

La recomendación abajo señalada, **sólo aplica** cuando no se hayan derivado No conformidades en la presente auditoría. Cuando se hayan derivado No conformidades (Mayores y/o menores), la recomendación sobre la certificación se verá reflejada en el correspondiente Informe de seguimiento.

☐ **Realizar auditoría de Etapa 2**
(Sólo para procesos de certificación *inicial*)

☐ **Otorgar** la certificación
(Sólo para auditoría de certificación *inicial*)

☐ **Negar** la certificación
(Sólo para auditoría de certificación *inicial*)

☒ **Mantener** la certificación.
(Sólo para auditorías de *vigilancia*)

☐ **Suspender** la certificación
(Sólo para auditorías de *vigilancia*)

☐ **Renovar** la certificación
(Sólo para auditorías de *renovación*)

☐ **Restaurar** la certificación
(Sólo para auditorías de *renovación*, o por retiro de la suspensión)

☐ **Ampliar** el alcance de la certificación.
(Aplica sólo en auditorías de *vigilancia*, o *renovación*, o auditorías *especiales*, con base a la solicitud presentada por la Organización)

☐ **Reducir** el alcance de la certificación.
(Aplica en auditorías de *vigilancia*, o *renovación*, o auditorías *especiales*, con base a la solicitud presentada por la Organización)

☐ **Aceptar la Transferencia** de la certificación
(Sólo para auditorías de *transferencia*)

* **Nota importante:** La decisión final sobre la certificación, es tomada por el Comité de Dictaminación del IMNC.

INFORME DE AUDITORIA

12.1 Opiniones divergentes no resueltas entre el equipo auditor y el auditado.

Ninguna

13. PLAZOS A CONSIDERAR POR LA ORGANIZACIÓN.

En caso de haberse registrado no conformidades en el presente Informe de auditoría, el auditor líder debe registrar las fechas límites para que la organización dé cumplimiento en los tiempos establecidos.

Fecha límite para presentar Plan de Acciones Correctivas por parte de la organización a partir de la recepción del presente informe de auditoría (Solo en caso de haberse registrado No conformidades en el presente Informe de auditoría):	NA
--	----

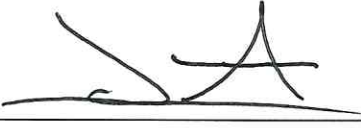
Fecha límite para presentar Evidencias de implementación de acciones correctivas (En caso de No conformidades mayores):	NA
--	----

Fecha límite para conducir su siguiente auditoría:	Noviembre 2018	Sitio(s):	Vialidad Adolfo López Mateos 241, Col. Lindavista, C.P. 51350, Municipio de Zinacantepec, Estado de México, Estados Unidos Mexicanos
--	----------------	-----------	--


Elias Reyes Zarate
Nombre y firma del Auditor líder

14. FIRMAS DE AUTORIZACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA.

En mi carácter de Representante autorizado **recibo y acepto** el contenido de este informe de auditoría.


C.P. Victor Arizmendi

En mi carácter de Representante autorizado **recibo pero no acepto** el contenido de este informe de auditoría y me obligo a presentar al IMNC, A.C., la argumentación técnica y las evidencias al respecto, al día hábil siguiente de la última fecha de auditoría.
En caso de no presentar dicha información, **acepto** lo documentado en el presente informe

C.P. Victor Arizmendi

DISPOSICIONES FINALES:

- a) El presente Informe de auditoría es propiedad del **Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C. (IMNC)**, por lo que queda prohibido su fotocopiado parcial o total, sin autorización previa del IMNC.
- b) El presente Informe de auditoría se debe imprimir de forma total, por duplicado, debiéndose **rubricar ambos ejemplares en todas sus hojas, por el Auditor líder y por el Representante autorizado del cliente**. El original del documento se entrega al cliente y la copia queda en poder del IMNC.
- c) El IMNC mantiene su responsabilidad sobre el contenido descrito en el presente informe de auditoría.
- d) En caso de no entregar el informe el último día de la auditoría el Auditor líder debe entregarlo al cliente en un plazo máximo de 5(Cinco) días hábiles.
- e) El presente Informe de auditoría no debe emplearse en un proceso de certificación inicial, como indicación de que la organización se encuentra ya certificada, ni constituye un dictamen a favor de la organización.
- f) Los datos contenidos en el presente informe y las evidencias recopiladas durante la auditoría son **estrictamente confidenciales** y el IMNC no podrá transmitirlos a terceros sin autorización previa de la Organización auditada.
- g) La auditoría a la que se refiere el presente Informe, ha sido conducida en concordancia con la planificación trianual correspondiente y fue realizada mediante un muestreo de la información disponible, por lo que se debe considerar el efecto de la **incertidumbre** en los hallazgos de auditoría; así como en las conclusiones y los resultados derivados de la misma; por lo que no lo anterior, no es privativo de encontrar No conformidades en futuras auditorías.
- h) Los resultados contenidos en el presente informe, son utilizados para fines exclusivos de la toma de decisión sobre la certificación, la cual está a cargo del Comité de Dictaminación del IMNC.
- i) En caso de registrarse **No conformidades** y/u **Oportunidades de mejora** en el presente Informe de auditoría, la organización se obliga a dar atención conforme a lo especificado en el documento de "Condiciones Generales de Certificación de Sistemas de Gestión", **vigente**.