

NOTAS DE AUDITORÍA

No. Solicitud(es):	SC SGC 16023	Fecha de auditoría:	16,17,18/05/2018	Auditor Líder/ Auditor:	Reyna Carreño Pérez
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: 3 <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:	<u>Central Norte</u>	PROCESO:	<u>comercialización</u>
PERSONAL ENTREVISTADO:	<u>José Arturo Soto Martínez</u>		

*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.*

- Procedimiento de venta de boletos en taquilla
PA - con-OI versión 05.

- Ley federal de protección al consumidor
Ley de caminos y puentes y Autotransporte federal
Reglamento de autotransporte federal y sus auxiliares
ISO 9001-2015,
cuentan con oficios y documentos que muestran apego,

riesgos: - No tener boletos dotados al inicio de venta
- NO confirmar los datos del viaje
- Reabr billetes falsos
- No conocer los servicios ofertados

Tratamiento
se.

Confirmación del(los) **Sector(es)** y **Código(s) NACE** aplicables a la organización (Según actividades de auditoría asignadas):
IAF 31 Nace 49.31, 49.39

Revisión de **Quejas** recibidas por la organización (Según actividades de auditoría asignadas):
Abril 2018 se registraron 24, de las cuales fueron 17
procedentes (las : mas recurrentes) analizadas

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. (Según actividades de auditoría asignadas):
No hacen uso

NOTAS DE AUDITORÍA:

SITIO:	Centra Norte.	PROCESO:	comercialización.
PERSONAL ENTREVISTADO:	José Arturo Soto Martínez		

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.

Mapa general de procesos nivel cero MAP- DG-01
ver 2. Junio 2017.

Entradas:
Necesidad de transporte

boletos
tabla de precios
sist. de ventas
quejas de clientes
venta de boletos
recepc y entrega equipaje
control efectivo.
monitoreo de la competencia
- reg. y seg. quejas

Salidas:

Boletos vendidos de cada ser
carta ventas
rol
cuota x prestación de servicio
aerolíneas de clientes
objetivo mensural

Reporte de indicadores

- venta e ingreso a taquilla
→ 97.48%
- venta de boletos multiempresa
→ 100%
- venta de viques especiales
95%
- Queja de cliente aplica act
al comercial
100%

Se cumplen objetivos.

Notas de auditoría

NOTAS DE AUDITORÍA:

SITIO:	Santa Teresa.	PROCESO:	"Operación" logística y prestación de servicio.
PERSONAL ENTREVISTADO:	Moisés Antonio Alvarez Alvarez / Urbanos.		

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.

Revisión de unidad Entradas salida
en buenas condiciones. rol electrónico
disponibilidad.
orden de
viaje
emisión

- Planilla completa, de 20 unidades.

→ meta a cumplir: La satisfacción del
cliente se ha logrado.
(Cumplimiento de corridas).

→ Ley del sistema de transporte para
el estado de Hidalgo.

tarjeta, póliza, licencia vigente.

riesgos - NO contar con pros. y rol
- No realizar prog. mto.
- mala programación.

Inicio - distribución x → planilla de → rol →
base y rol conductores electrónico
Identifica en sistema → analiza tiempos
y kilometraje.

electrónico y verifica se
cumplen las corridas
y la sat. cre.

Notas de auditoría

NOTAS DE AUDITORÍA:

SITIO:	Sonia Teresa	PROCESO:	operación
PERSONAL ENTREVISTADO:	Gabriel Rodríguez García / operador.		

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.

→ Toscana - \$9.00. 8.6# Luis Daniel. máxima. Salas
→ despachador

→ unidad 277.
placa A-41610-K
Hidalgo.

En la unidad 268 no tuvo orden de viaje
por nuevo ingreso. (solo pase de lista)

operador: Fco Jave Valt López.
- reingreso.
(cheque en RH).

→ exceso de velocidad

→ Quejas → sev. cte

→ estrategias de mejora cumplimiento

acts - mayo - reubicación de conductores

- operativo radar.

- cursos integrales

→ Micaela Maldonado Calderón
- taquilla

Notas de auditoría

NOTAS DE AUDITORÍA:

SITIO:	Santa Teresa.	PROCESO:	logística y prestación del servicio / suburbanos
PERSONAL ENTREVISTADO:	Gustavo Alvarado Garza.		

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.

→ ruta: Norte - / 32 y 28, paso Tula. } 9/20
Tacuba / 53 unidades Progreso }
suburbano / 18 unidades } 1810 de los remedios
102 unidades

→ asignación de
servicio - Orden
de viaje

2623584

operador 49000 777

aut 1307

entrega-recepción

José Fernando Gómez-topia

rol. sta. teresa - Tacuba

operador: José / Pesquero: Fidel Chávez Gamboa

Licencia D+00283667

* unidad 1307 → Buscar seguro /
hay póliza.
↓
seguro
vendido

Presalidas → Bryon Axel Villa González

→ conductor Javier Emilio Zerón López
→ Tien - Santa Teresa

Examen psicológico - opto - 27/Julio/2016

FO-Pepepe-0201
entrega-recepción
porque no trae wk.

Resultados:

- autobús N.C. → abn - 95.95%

exceso velocidad - 94.12%

inadecuados - informado

Notas de auditoría

NOTAS DE AUDITORÍA:

SITIO:	Tula -	PROCESO:	operación
PERSONAL ENTREVISTADO:	Gustavo Alvarado		

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.

Orden 2623916. TULA - Pachuca

Operador 49002763

despachador: Edgar Cruz Sánchez

operados: Eleuterio Severiano Hernández Jiménez

4003/ ↳ rechazado
autobús n.c. oscar Rap - rechazo. ↳ salida
con acción no
confirme

Poliza 2018 - Tula, Vapores

Orden 2623931

Operador 49000107

Juan Carlos Otey Cerna

pero debe
tenerla
disponible

José Carlos Moraya

Verificador mesa de control

hay Acciones que cierra calidad. ✓

Criterios de aceptación para verificación antes
↓ del viaje. presalidos

NOTAS DE AUDITORÍA:

SITIO:	Tula Hidalgo.	PROCESO:	RH y conocimiento.
PERSONAL ENTREVISTADO:	Taller en Uruapan. Jesús Daniel González Sánchez		

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.

Eleuterio Severiano Hernández Jimenez ✓
Juan Carlos González Cerón ✓
José Carlos Montoya Rodríguez ✓
José Alberto Álvarez Rubin ✓
Micaela Maldonado Calderón ✓
Fco Javier Uldez López (reingreso) ✓
Bryan Axel Villa González ✓

Programa
Cuenta con
capacitación
competencias ✓

se reusó
expediente y
está alta - 11-15 mayo
en sistema.

Recursos humanos - Diagrama general de proceso
mapa de proceso de Recursos humanos

MA RH-H-08 abril - 2018, versión 03.

Incluye el reclutamiento, selección y contratación.

→ Conocimiento - Mapa del proceso de conocimiento.
MA - GNC - 01 rev 1.

- asegurar la continuidad del saber hacer de la empresa
- capacitar personal admin, result DNC, programa capacitación
- Inducción conductor nuevo ingreso - eval de desempeño y competencia, formación, toma de conciencia, planes de especialidad y plan de carrera
- Reducir personal que no cubra las competencias necesarias
- Tener expedientes incompletos.

NOTAS DE AUDITORÍA:

SITIO:	Tula.	PROCESO:	operación
PERSONAL ENTREVISTADO:	- José Alberto Alvarez Zubin / Director operaciones		

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.

Servicio "Plus"

← Tula - Norte - Tula - Pachuca →

⇒ Servicio de transportación primero y Plus.
PR-OPE-03 rev 04 11/04/2018

- Reglas de ser
mediante preventivo
en el transporte

Nº 068.
Cinturón seguridad.

① conf condiciones

FOPR-OPE-03-04
bitacora mecánica
en autobuses

Incidentes en carretera

Ordenes de viaje canceladas
DPE-03-12

réplicas ~ cada martes

orden → Tratamiento a los
autobuses no confirmes
Ser. de masa de control.

→

- asignación de conductores
- entrega a recepción autobuses
-

6.1- Posibles riesgos

① Posibilidad de realizar
un viaje sin orden de
viaje correspondiente

② Posible plantilla
de conductores
incompleta.
↳ Revisar con R4
19 contratación de
conductores para cubrir
la totalidad de la
plantilla.

Notas de auditoría

NOTAS DE AUDITORÍA:

SITIO:	Taller San Marcos	PROCESO:	seguridad
PERSONAL ENTREVISTADO:	Athos Camilo Guzmán / Jefe seguridad e higiene		

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.

Manual de Calidad.

Mapa de proceso de infraestructura

MA-1SG-12 ver 3

Abril 2018

Todas las áreas

→ calendario de recorridos (comisiones) periodos de visita

estándar yuger
publicada
obra de despacho de
puerto

PP-RHU-12
ver 4

Falta actualizar
a que repara

integración centros mixto

ejecución de recorridos.

validación de hallazgos

salida: Acta de recorridos

Seguridad e higiene

PR-SEH-02

versión 03.

• Oficinas Tula

• Taller San Marcos

• TU Tula

• Base pachuca.

• Base Santa Teresa

• Taller 100 metros

• central Norte en • venta y oficina

4 recorridos
anuales
x centro
de trabajo

en despacho
falta responsabilidad
de la capa en
s. higiene separar
lo de ambiental.

investigaciones (?)

chequeo alcance de
procedimientos.

progreso obregón
tlahuellipa

el proceso
aseguro
se integre

en correo del
reporte a
solo avances pero no acta.

punto 8 / falta refugio
y acciones.

Falta avisar al área correspondiente

NOTAS DE AUDITORÍA:

SITIO:	Tula	PROCESO:	Infraestructura
PERSONAL ENTREVISTADO:	Ismael Casas Campos		Infraestructura

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.

IT-PR-Can-01 (estándar de atención)
versión 03 - 21/07/2018.

1 - cambio
boletos.

→ sicam - 2 ventas registra al cliente → pago forma.

→ salidas NO conformes se evalúa en Santa Teresa.

Nora-Elia Arenas Pérez
- Area de taquillas.

línea de atención
01-800-839-21-30.

4.3 IMHTO a Infraestructura - PR-INFO1 versión 6/3 mayo/2018.

-objetivos- acciones para mantener la infraestructura de la organización.

NOM-11 STPS
NOM 025 STPS
NOM 29 STPS

riesgos
posibilidad personas no porte
uniforme y equipo según día. No hay

* -check list ejemplo = técnicos

- Resabate mats

* prog. anual mtra. - incum. sd. conexión.

* atender solicitudes
↳ Faltan fecha de ejecución en solicitud.

445 → 9/abril/2018 y falta fecha ejecución
de seg a solicitud 9 de abril/2018 para modificación
de taquilla

preocupación
+ errores
y detalles

NOTAS DE AUDITORÍA:

SITIO:	Talla Sin marcos	PROCESO:	Compras
PERSONAL ENTREVISTADO:	Anahí Flores Ramirez / Dirección almacén		

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.

Adquisición de refacciones

Entrega de materiales dañados o defectuosos por parte de proveedor.

- Adquisición de refacciones 2) Aplicación de proced. de garantías.
PR-ABA-01
versión 03L

Tratamientos.

revisión diaria de las entradas de material, verificando que esta se encuentre completa y continua comunicación con almacén recibos.

Casa del bombero

eval proveedores

3H Sol. integrales

ABALUB

LUBRIAL

GT Cristaler.

Loyola martinez J.L.

Identifica / máximos/mínimos

solución de pedido SAP

Requisito de compra.

PR-ABA-01-01
versión 04

OK

Selección y evaluación de proveedores PR-ABA-03
1/06/2017. OK

Biogrin, artes limpieza.
alfabrotec, artes limpieza.

Indicador: 66.67% no alcanzado.

→ real → 100% OK

Almacén → Isaul Benitez Olguin / subgerente "almacén"

Recepción de refacciones e insumos del pago vendedor

PR-ALM-01 versión: 03.

Admon inventarios PR-ALM-03, ver 4
inventario OK

meta indicada: 90.26
hay acoso → OK

Notas de auditoría

NOTAS DE AUDITORÍA:

SITIO:	Taller San Marcos.	PROCESO:	RH. y conocimiento.
PERSONAL ENTREVISTADO:	Jesús Poncia González Sánchez		

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.

Matriz de riesgos (cambio en LFT, tener evidencia FORDE-04-02 (de aviones).)

→ Revisión de personal

- Revisión Jefe reclutamiento

Se revisó expediente de sol. nuevo ingreso

- vacante. (plantilla)

Arteaga García Oscar conductor Les S.

- búsqueda - contacto.

examen de manejo completo ✓

- entrevista

- solicitud

- Martínez Flores Julio Cesar
lavador ingreso 11/abril/2018.

- psicométricas

- evaluación.

conocimiento →

personal admin:

Indicador Conducir

Lopez Arteaga Gustavo
expediente con inducción

- a seguir seguimiento de plan entrenamiento y adiestramiento

Francisco Javier Valdez Lopez
Fecha regreso: 10/mayo/2018,
14-Junio-2016 se fue.

Estudio de ambiente organizacional
2º estudio

Satisfacción empleado

S.GC

otros rubros

Comunicación 78.50%

Indicador eficiencia 97.20%

Indicador: cobertura vacantes 75-85%

real - 98.26% / 91.31% / 81.97%

Negociación → 85.12%

rotación 100% (renuncia voluntaria)

Notas de auditoría

NOTAS DE AUDITORÍA:

SITIO:	TULA, HIDALGO	PROCESO:	Control de gestión
PERSONAL ENTREVISTADO:	Jaqueline Guerrero Cabrera		

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.

Lo 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.

Auditoría previa realizada por el IMNC en noviembre de 2017.

Donde no se detectaron no conformidades u oportunidades de mejora.

QUEJAS DE CLIENTE:

Abril 2018.- Se registraron: 24, de las cuales fueron 17 procedentes (las más recurrentes prepotencia o acompañante con conductor). Corresponde a Urbanos: 9; foráneos: 5; comercial: 1; jurídico 2.

Se revisa que todas las quejas son analizadas mediante Reporte de acciones correctivas para análisis y solución de problemas de severidad 2 y 3, incluidos las causas y las acciones.

Se revisa folio: SNC-SGC-DOF-133, SNC-SGC-GCOM-057

Se logró confirmar las correcciones, acciones, seguimiento.

AUDITORIA INTERNA:

La organización integro el grupo Auditor interno con la formación de 9 Auditores al Equipo de trabajo.

Jaqueline Guerrero, Gustavo Alvarado, Jesica Martínez Vera, Lizbeth Cruz Cruz, Angélica Guadalupe Hernández Pérez, Rodrigo Rosas Aldama, Leonardo Cruz Castellanos, Susana Martínez Olvera, Daniel Méndez Montiel, Omar Carreño Hernández. Se hizo una selección minuciosa

Previamente tuvieron un proceso de formación, entrenamiento.

Programa de Auditoría interna: **16 al 20 de abril de 2018.**

Plan de Auditoría interna: FO-PR-DC-06-02

Evaluaron todos los procesos y todos los sitios.

Próxima interna: Octubre 2018.

Informe

3 NO CONFORMIDADES MAYORES (6.1, 7.1.4, 9.1.3)

Se revisa plan de acción NC-AUI-GDL-01-18, NC-AUI-GDL-02-18, NC-AUI-GDL-03-18

Se revisaron las oportunidades de mejora. Las cuales también tienen plan de acción.

Desempeño del Sistema de Gestión de la organización.

Se confirma que de los 36 objetivos, se cumplieron todos.

Todos están dentro de la meta establecida, no muestran variación excesiva.

Control de información documentada: Listas maestras actualizadas.

Conveniente fortalecer la actualización de perfil de puesto en Master Web del Jefe de seguridad.

Los registros son controlados por cada dueño de proceso.

Autobuses no conformes

Se revisa el autobús no conforme detectado para la unidad 4003.

FOLIO: PNC-DO-GOP-1 se detecta que tenía fecha de cierre 17 de mayo de 2018 y aun no aparece en el módulo.

INFORME EXPERTO TECNICO



FECHA(S) DE AUDITORÍA	FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME
16,17,18 Mayo 2018	18 Mayo 2018

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	SOLICITUD	TIPO DE SERVICIO
Autotransporte Valle del Mezquital	SCSGC16023	AUDITORIA DE VIGILANCIA ETAPA 3

CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACION APLICABLE
La organización Valle del Mezquital cumple entre otras Leyes con la de Movilidad en el Estado de Hidalgo (El Honorable Congreso del Estado Libre y Soberano de Hidalgo en uso de las ... suficiente para cubrir las necesidades de movilidad de la población; XIV.), Ley de Caminos y Puentes Federales, Ley de Protección al Consumidor (Artículos 35, 36, 38, 62). Reglamento de Autotransporte Federal y Servicios Auxiliares (Arrendatario: La persona que con permiso para prestar el servicio de autotransporte ... V. Ley: Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal; VI. Norma: ... Los vehículos destinados al autotransporte federal y transporte), Ley de Sistema de Transporte para el Estado de Hidalgo (Ley publicada en el Alcance al Periódico Oficial del Estado, el 29 de julio de 2013), entre otras Leyes Reglamentos y Normas Oficiales Mexicanas que por la Prestación de sus Servicios Ofertados les compete Cumplir con lo Ofertado y logras así la satisfacción del cliente. Implementados procesos que les permiten cumplir con las Leyes Aplicables al Territorio de los Estados Unidos Mexicanos. Así como con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

CRITERIOS DE CONTROL DEL PROCESO DE REALIZACIÓN
La organización cuenta con su proceso de Comercialización Base Central del Norte (Cod. MAP-DG-01) el cual les permite tener control en la venta de boletos dentro de la Terminal de Autobuses del Norte contando con una Taquilla en la misma (PR-COM-01); de igual forma cuenta con Boleterías a Bordo para la satisfacción del Cliente, esto les permite contar con un reporte de indicadores (Cod. FOPR-DG-02-04)
Venta e Ingreso en Taquilla, Venta de Boletos Multiempresas, Viajes Especiales, Quejas del Cliente todo esto concentrado a Nivel Gerencia para lograr cumplir con los Objetivos Marcados logrando cumplir con las Leyes Aplicables para la prestación de sus diferentes Servicios Ofertados en sus Carpetas de Negocios, en la terminal de Santa Teresa desarrollando un Roll que permita tener los autobuses en tiempo y forma para cumplir con las necesidades de los clientes en esta terminal en particular que mueve un aproximado de 7000 personas diarias (FOPR-URB-01-01) Roll Operativo Diario que les permite hacer la Programación Distribución con un Roll asignado y así cumplir con todas las corridas Ofertadas y lograr cumplir con los clientes y sus Necesidades; donde se revisó la unidad 0277 TLA-C-277 el cual viaja hacia Toscana conductor Gabriel Rodríguez García, el cual cuenta con Licencia tipo A vencimiento 20-07-2018. Tarjetón de la unidad, Tarjeta de Circulación y contando con un Reemplacamiento reciente contando con seguro para la unidad el cual se encuentra vencido, pero cuenta con una Carta de Garantía (Fecha 09 de marzo de 2018) mientras se hace la renovación del seguro el cual cuenta con Responsabilidad Civil, Gastos Médicos, Gastos Legales, Responsabilidad Civil Para Pasajeros Muerte del Conductor. la unidad cuenta con Vigilancia de Velocidad, Botón de Pánico, que dan seguridad y confianza a los usuarios de las unidades.

ELEMENTOS DE ASEGURAMIENTO Y CONTROL DE LA CALIDAD E INOCUIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO, DE LOS IMPACTOS AMBIENTALE SIGNIFICATIVOS, DE LOS PELIGROS EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
En la parte de cumplimiento con el medioambiente se cuenta con permiso de la SEMARNAT (11763385) así como los permisos de gases contaminantes con los que deben de cumplir cada una de las unidades. Contando con los permisos necesarios para dar cumplimiento.

CONCLUSIONES
La organización de Valle del Mezquital cuenta con una buena implementación de procesos los cuales permite tener mejor control de cada una de sus bases y de las unidades, las mismas que permiten implementar un Roll de Viajes a los diferentes sitios Ofertados por la misma y de esta forma logran tener Control en cada uno de sus Servicios Ofertados contando con órdenes de viajes para el cumplimiento de cada corrida logrando una check list de cada uno para que cuenten con todo lo necesario para realizar el servicio. (PR-JUR-01) Atención de Accidentes.

Recibí de conformidad	Experto Técnico
Nombre y firma del Auditor	Nombre y firma del Experto Técnico

Reyno González Pérez

Informe de evaluación interna *in situ* de auditores(as) y expertos(as) técnicos(as) de Sistemas de gestión

Fecha de emisión del informe:	2018/05/18		
Fecha de la evaluación:	2018/05/16,17,18		
Sistema de Gestión:	SGC <input checked="" type="checkbox"/>	SGA <input type="checkbox"/>	SASST <input type="checkbox"/> SGIA <input type="checkbox"/> SGen <input type="checkbox"/>
Nombre del/la evaluado(a):	Cristina Alejandra Hernández Carrillo	Número de registro (Cuando aplique):	n/a
Nombre de la organización:	AUTOTRANSPORTE VALLE DEL MEZQUITAL S.A. DE C.V.	Sector:	31
Tipo de servicio:	E-1 <input type="checkbox"/> E-2 <input type="checkbox"/> 1VA <input type="checkbox"/> 3VA <input checked="" type="checkbox"/> Re-Certificación <input type="checkbox"/>		
Rol desempeñado:	Auditor(a) <input type="checkbox"/> Auditor(a) Líder <input type="checkbox"/> Auditor(a) en Entrenamiento <input type="checkbox"/> Experto(a) técnico(a) <input checked="" type="checkbox"/>		
Nombre del/la evaluador(a):	Reyna Carreño Pérez	Número de registro:	TECL 044

Sección L. Habilidades específicas del Expertos(as) Técnicos(as)

Indique en las columnas de la derecha con una "X", la respuesta que considere más apropiada.



INDICADORES		Resultado			
		Cumple	No Cumple	Necesita mejora	N/A
EXPERTO(A) TÉCNICO(A)	1.- Se presentó de manera puntual al ejercicio de auditoria.	x			
	2.- Asistió con el equipo de protección personal y otros recursos. (si aplica)	x			
	3.- Demostró conducta ética, veracidad, seriedad, mentalidad abierta, ser observador, diplomacia.	x			
	4.- Aportó conocimiento sobre los requisitos legales, reglamentarios u otros que aplican a la organización.	x			
	5.- Aportó información de la pertinencia de recursos, instalaciones, equipos y su idoneidad. (si aplica).	x			
	6.- Proporcionó aporte técnico él(al) auditor(a).	x			
	7.- Presenció la ejecución en condiciones reales para formarse un juicio profesional.	x			
	8.- Mantuvo comunicación eficaz con él (la) auditor(a).	x			
	9.- Durante la auditoría, no hizo recomendaciones que afecten la imparcialidad.	x			
	10.- Entregó oportunamente al líder (al final de la auditoría) su informe de experto(a) técnico(a).	x			
	11.- La precisión y claridad del contenido del informe del experto(a) técnico(a).	x			

Resumen de Resultados

En este resumen indique sólo aquéllos resultados que sean, NC (no cumple) y NM (necesita mejora)

Sección	Apartado	C	NC	NM	Comentarios del evaluador y acciones propuestas para fortalecer el desempeño del/la evaluado(a).
n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a

C = Cumple; NC = No cumple; NM = Necesita mejora; N/A=No aplica

Evaluador(a)	Evaluado(a)	Coordinador(a) Técnico(a)
		
Reyna Carreño Pérez	Cristina Alejandra Hernández Carrillo	Nombre y firma