

NOTAS DE AUDITORÍA

No. Solicitud(es):	SCSGC - 12040	Fecha de auditoría:	24 DE MAYO 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: 2 <input checked="" type="checkbox"/> Actualización	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:	Andes 98, Col. Lomas Verdes, IV Sección, C.P. 53120, Naucalpan de Juárez, Estado de México, Estados Unidos Mexicanos	PROCESO:	Venta de Servicios
PERSONAL ENTREVISTADO:	Adriana Urieta Badillo- atención al proceso Guillermo Antonio Zapata Robledo- Analista de evaluación del desempeño		

*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.*

Instalación : mantenimiento correctivo preventivo diagnóstico y garantías
Verificación

FG-SGC-32/07 Mapa de interacción de procesos
Ficha de procesos FG-SGC-18 versión 2 fecha 14/05/2018

Procedimiento para la atención de servicios de diagnóstico, garantía, mantenimiento preventivo, correctivo, calibración, verificación, instalación y capacitación. Edición 7 Mayo 2018 PG-SER-01.

Sistema ERP.

Tecniquimia Mexicana solicita cotización, el 20 de febrero de 2018. Modelo FP92
Cotización en el sistema EPR en el módulo cotización. Epicor en la parte del centro de llamadas
Para la cotización: 3940 , se rea
OC:
ID Proyecto: 756-M-Serv TECniquim 2018
Orden de venta : 1402

Reporte de Servicio N° MED0006220001de fecha de 27/03 /2018.
Check list FP93 5G

Informe de calibración N°A92-002-18

Programa semanal de asistencia FG-RHU-07/01de la semana 24 de mayo de 2018
Programa KAWAK de control de documentos Check list de reportes FG-SER-11/00

Facturación: del servicio con folio 346 se sube al portal de química.
Los que son externos por paquetería envían el formato,
Salida de suministro FG-SER-12/00 con su formato.

Calibración: Programa de calibración, verificación y mantenimiento 2018, FO-CAL-25/03 area servicios

Notas de auditoría

NOTAS DE AUDITORÍA:

Inventario de instrumentos. FO-CAL-14/09 con actualización 21/05/2018
 Certificado de calibración Barómetro digital DRuck PO-04-010/17, servicios de ingeniería avanzado
 Década de resistencias modelo V02303 informe de calibración centro de metrología avanzado N° de certificado CEMMEX-E-310/2018.

Hexadecano Karal realiza lo que se especifica 24325,
 Propiedad del cliente

Entregaron ID 174-S-Serv PAC GLRC 2107 tipo de servicios de mantenimiento preventivo microseparaetro
 Salida de instrumentos FG-SER-06/01 donde se registra que el equipo se encuentra en campo.

Procedimiento para el manejo de los equipos propiedad del cliente: Edición N°.11 Emisión Diciembre de 2017, página 1 de 9.
 Leer 8.5.3

Acción Correctiva del propiedad del cliente FG-SGC-03/09

Seguimiento y medición al para este proceso
 Índice de Atención al cliente 85%

Índice de cotizaciones tipo A Entregar el 95% de los clientes en máx. 3 días
 Índice de cotizaciones tipo B máx. 10 días
 Índice de instalaciones realizadas en tiempo 90%
 Índice de cumplimiento de metas establecida para venta de servicio 85%

OM- Medición a la efectividad del programa de Asistencia FG-RHU-07 semana 20 (14 Mayo-19 Mayo) 95 % va en cumplimiento, con la medición del índice de atención al cliente. A partir del mes de abril se empieza a recabar satisfacción del cliente 90%.

Venta de servicios:
 - Instalación y verificación

Instalación y Capacitación: Reporte de Servicio Semanal no hay identificación de los mismos en el mismo procedimiento
 Reporte final de actividades FG-SER-11/00

Metrología aplicada se tienen los reportes de servicio N° MED0006630001 con número F-SER-01/02
 Segundo equipo Analizador Automático de destilación Atmosférica ID de proyecto: 495-m-Eq.Lab METROAPLI17
 Acuse de recibido con el proyecto que se entregó.
 Lista de Asistencia FG-RHU-01/06 Procedimiento de difusión PG-SER-01.

Ejemplo de Verificación:

Revisar el procedimiento de servicios para la integración de que 7.14 nos mandada a cotizaciones sin embargo el cliente PEMEX logística TAD Minatitlán donde especifica que hay una autorización sin embargo el procedimiento debe especificarlo.

Alcances de los servicios tu forma de liberar es un check list, alcances de servicio con el contrato va ligado anexo A y los documentos económicos para su valoración.

361-S-Serv PAC GLRG 2018 Alejandro Magariño Vásquez. Modelo SINDIE 7039 se verifica, reporte de servicio SER0027600001

Notas de auditoría

NOTAS DE AUDITORÍA:

Reporte de servicio

Control de los documentos

Se ocupan los logos en los correos de los ingenieros de campo

Sección 3: comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Análisis de riesgos Análisis FODA FG-SGC-41/00 13/04/2018.

Análisis de riesgos 2018.

Programa de Supervisión de Ingenieros de Servicio fecha 18/05/2018, falta de supervisión, supervisión a ensayo y calibración.

Planeación del equipo de almacén, acciones de los riesgos acción 35/18 del 17 /04/2018

La evaluación de Oportunidades en ese sentido de los procesos.

Como objetivos: brindar la atención oportuna al cliente en solicitudes y cumplimiento de programa de trabajo

Cumplimiento de metas en venta de equipos y ventas de servicios.

Mejorar la satisfacción de los clientes.

Se da de baja el procedimiento para la instalación de equipos. PG-INT-01, para su retiro de los procedimientos. Principal cliente es PEMEX.

Propiedad del cliente.- se tendría que actualizar para agregar la venta de servicios,

Para su volumen, temperatura.

Y se revisa la calibración de la misma.

Cambios se documenta en el formato de acuerdos por el cliente, FG-SER-08/01, para que se realicen.

Producto no conforme como quejas del servicio.

Adriana Urieta Badillo- atención al proceso

Guillermo Antonio Zapata Robledo- Analista de evaluación del desempeño

Producto no conforme: Procedimiento para las salidas no conformes 26/03/2018 versión 13, no se registran producto no conforme

Proceso de Calibración

Blanca Jazmín Sánchez Morales entradas: cotización, equipos, magnitudes, refacciones , capacitaciones, desarrollo de magnitudes

SITIO:	Andes 98, Col. Lomas Verdes, IV Sección, C.P. 53120, Naucalpan de Juárez, Estado de México, Estados Unidos Mexicanos	PROCESO:	Calibración
PERSONAL ENTREVISTADO:	Guadalupe Hernández – analista de calibración		

Entradas

- Orden de venta
- Factura

Salidas

- Certificado del servicio

Flujograma para calibración FG SGC02//01: 05 de marzo 2018

Procedimiento PG-SGC-11 Proceso para revisar y solicitar oferta.

Tergas S. de R.L. de C.V.

Condominios Plaza Tepeyac A.C.

Hoja de campo para la calibración de medidores de flujo volumétrico empleando como patrón de referencia un medidor de flujo Cliente

Acreedores NA

Competencia: NA existe un acuerdo para un proyecto con la competencia

ID:395-S-CALIB TEPEYAC 2018

Notas de auditoría

NOTAS DE AUDITORÍA:

Id: 314-S-Calib Tergas 2018

90% del indicador mensual índice de cumplimiento de órdenes de servicio en tiempo y forma

Con un cumplimiento hasta 22 de mayo 81.48% FG-CAL-03

Análisis de Riesgos y oportunidades FG-SGC-41/00 de fecha 15/02/2018 y actualización del 28/02/2018 cada 12 doce meses, en el manual. Procedimiento de Gestión de Riesgos la frecuencia de los riegos.

-procedimiento para la gestión de riesgos y mejora código PG-SGC-09 emisión 7 febrero de 2018.

De servicio de calibración

Ordenes de servicio de calibración de todos os servicios que se cuentan ,

Orden de servicio número SER23720001

Acciones correctivas

2 NCm- Las cuales se atienden de manera correcta FG-SGC-03/09 forma de acción correctiva

Informe de calibración 8.1 y 6.1.2

Confirmación del(los) **Sector(es) y Código(s) NACE** aplicables a la organización (Según actividades de auditoría asignadas):

46.7 CODIGO NACE

Revisión de **Quejas** recibidas por la organización (Según actividades de auditoría asignadas):

Revisadas por BEVV

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):

El logo se utiliza en los correos electrónicos