



## **Bureau Veritas Certification**

# **Certificación de Sistemas de Gestión Informe de Auditoría de Re certificación ISO 9001:2008**

**Nombre de la Empresa Auditada**

**25 - 26 de Julio de 2013**

Información de la Empresa						
Nombre de la Empresa	[REDACTED]					
Dirección	[REDACTED]					
Nº de Teléfono	[REDACTED]	Nº Fax		[REDACTED]		
Página Web	www. [REDACTED]					
Nº Contrato	CL ZZZZZZZ/13					
Información del Contacto						
Nombre del Contacto	[REDACTED]			Nº de Teléfono	[REDACTED]	
Dirección e-mail	[REDACTED]					
Información de la Auditoría						
Normas auditadas	ISO 9001:2008					
Alcance	Servicios de ingeniería, fabricación, mantención y reparación de partes, piezas y componentes metalmecánicos en el sector industrial					
Código SQC – PEC - SC	17 (281)MR					
Sitios Auditados	[REDACTED]					
Tipo de Auditoría	Certificación	--	Recertificación	X	Seguimiento	--
Distribución Informe Auditoria						
[REDACTED]						
BUREAU VERITAS CERTIFICATION [REDACTED]						
BUREAU VERITAS CERTIFICATION HOLDING						



BUREAU  
VERITAS

Resumen de Hallazgos de la Auditoria									
Fecha Auditoria Inicial	desde:				hasta:				
Fecha Auditoria Principal	desde: 25-07-2013				hasta: 26-07-2013				
Número de SF02's detectadas en Auditoria Inicial:				Mayor:			Menor:		
Número de SF02's detectadas en Auditoria Principal:				Mayor:		00	Menor:		03
Es necesaria una visita de Follow Up		Si		No	<input checked="" type="checkbox"/>	Fecha visita de Follow Up		No Aplica	
Observaciones visita de Follow Up									
No Aplica									
Recomendación Auditor Líder									
Todas las NCR's resueltas	Si		No	<input checked="" type="checkbox"/>	Procede / Mantiene Certificación		Si		No <input checked="" type="checkbox"/>
Firma Auditor Líder:									
Auditoría realizada bajo las siguientes normas:									
1)	ISO 9001:2008			3)					
2)				4)					
Auditor Líder (1):			Auditores (2,3,4...)						
			2) -----						
			3) -----						
			4) -----						
Alcance Sistema de Gestión									
(Declaración del alcance debe ser verificado e indicado en el espacio a continuación)									
<b>“Servicios de ingeniería, fabricación, mantención y reparación de partes, piezas y componentes metalmecánicos en el sector industrial”.</b>									
Acreditaciones		01							
Número de Certificados		INN							



## Resumen de la Auditoría

### Objetivos de la auditoría

Los objetivos de esta auditoría son:

- Verificar que el sistema de gestión de la organización cumple con los requisitos de las normas auditadas.
- Verificar que la organización efectivamente ha realizado las actividades planificadas para el período.

### Resumen Auditoria

La auditoría de Recertificación, se llevó a cabo el día 25 y 25 de Agosto del 2013, bajo los estándares de la(s) Norma(s)

ISO 9001:2008	X
NCh 2909:2004	

### Reunión de Inicio

La reunión inicial se desarrolló en Casa Matriz, en donde participaron [REDACTED], Gerente General, [REDACTED], Gerente de Operaciones, [REDACTED], Encargado de Calidad, [REDACTED], Asesor Externo, en donde se trataron los temas definidos en el protocolo de Bureau Veritas Certification, entre otros el objetivo y alcance de la auditoría, metodología de trabajo, clasificación de los hallazgos apelación a hallazgos ante Bureau Veritas y su tratamiento como temas relevantes. Seconfirmó el plan de auditoría enviado con anticipación

### Resultados de Auditorías Previas

Los resultados de la última auditoría realizada a este sistema de gestión han sido revisados, especialmente lo que se refiere a la implementación de acciones correctivas y preventivas para las No Conformidades declaradas en esa oportunidad, así como su efectividad, el resumen de esta revisión se detalla a continuación:

Nº de No Conformidades de la auditoría anterior	Mayor	01	Menor	01
Nº de No Conformidades cerradas	Mayor	01	Menor	01
Nº de No Conformidades replanteadas	Mayor		Menor	

Durante esta revisión se ha concluido que:

- Las No Conformidades detectadas durante la auditoría anterior ha sido corregida y las acciones correctivas han sido eficaces. Se procedió a su cierre.

- De las 5 observaciones detectadas fueron atendidas e implementado las acciones preventivas. Sin embargo se detectaron debilidades en el tratamiento de estas.

## **Desarrollo de la Auditoría**

Se ha llevado a cabo un proceso de auditoría basado en una muestra de los procesos de la Organización. Las fuentes de información revisadas incluyeron procedimientos, registros y entrevistas con el personal responsable de los diferentes procesos auditados, debido a lo anterior, se deja constancia que puede haber desviaciones que durante la auditoría no fueron detectadas, lo cual no exime a la empresa de su responsabilidad en la verificación permanente del cumplimiento y una constante atención a las exigencias de la normativa y la legislación aplicable al sistema de gestión.

### **▪ Revisión por la Dirección**

Las revisiones por la dirección se han desarrollado de según lo que establece la cláusula 5.6 del estándar ISO 9001 y por el procedimiento Revisión Gerencial(PO-GC-07) de la organización. Se observa que la última de ellas se realizó el 03.06.2013, oportunidad en que se revisaron los temas solicitados en el respectivo requisito normativo.

### **▪ Política, Objetivos y Programas**

Se verifica que la Política establecida por la Organización ha sido dada a conocer a todo el personal por medio de su publicación tanto en las principales dependencias y en panel informativo camino al taller. En relación a los Objetivos, estos se encuentran establecidos y dados a conocer en los niveles relevantes de la Organización.

La Política y los Objetivos han sido analizados en la Revisión Gerencial.

### **▪ Documentación**

La Organización ha desarrollado un manual de gestión, en el cual se describen los diferentes procesos, la interacción entre ellos y la referencia a los principales documentos y registros. También se han establecido los procedimientos obligatorios solicitados por los requisitos normativos.

El Manual de Gestión de Calidad auditado correspondió a la versión 02 de Abril de 2013

La Organización posee el sistema documental en físico, encontrándose una copia de los documentos en los principales puntos de trabajo, asegurándose con ello el acceso de todo el personal a los documentos. Sin embargo se observan debilidades en el proceso de control y modificación de la documentación.

### **▪ Auditorías Internas**

██████ ha definido un programa anual de auditorías internas para el 2012 -2013, las cuales se programan en diciembre de 2012 y noviembre de 2013. Se observa ejecutada la auditoría programada en diciembre y en esta se detectan los siguientes hallazgos; 02 NC cerradas y 02 OBS cerradas.

### **▪ Acciones Correctivas/preventivas**



BUREAU  
VERITAS

La Organización ha tomado las acciones necesarias derivadas de los: reclamos de clientes, incidentes, hallazgos de auditorías externas y de no conformidades externas surgidas. Sin embargo se detectan debilidades en el tratamiento de estas.

#### ▪ Percepción del Cliente

La Organización realiza el seguimiento y medición de la percepción del cliente mediante la cuantificación de las quejas y/o reclamos recibidos, que a la fecha no se han recepcionado, contacto directo mediante las visitas periódicas a clientes, durante la realización de los servicios y mediante encuestas de medición de la satisfacción de cliente. Para el presente periodo (2013) año se recibieron 04 encuestas, relacionadas con las empresas en donde metalmec realizó sus principales y más significativos servicios. El resultado de estas son evaluadas con nota 7, lo que queda demostrado por ejemplo con la empresa [REDACTED] ( [REDACTED] ) la que prefiere desde hace más de tres años sus servicios.

#### ▪ Requisitos Reglamentarios y Legales

Se verificó el cumplimiento con los requisitos reglamentarios y legales aplicables al Servicio de acuerdo al alcance de la certificación. Dentro de los principales requisitos aplicables se observan; Ley 16744 normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, DS ° 594 Reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo, DS 146 relacionado con el impacto acústico en ambiente laborales, Código del Trabajo, Ley 824 Impuesto a la Renta, el DS 40 Reglamento sobre prevención de riesgos profesionales, entre otros.

#### ▪ Procesos Principales

Los principales procesos de la organización corresponden a servicios de ingeniería, fabricación, mantención y reparación de partes, piezas y componentes metalmecánicos. En ellos se pudo observar procesos de compras, mantenimiento de equipos, control y gestión de bodega, planificación y logística de los servicios y, proceso de comercialización.

#### ▪ Aspectos Generales

También se pudo observar que la empresa tiene 14 funcionarios, 3 en el área de administración y 2 en área mecánica y 6 en área soldadura, 1 bodega, 1 Jefe de Taller, 1 Gerente de Operaciones.

#### ▪ Uso de la marca Bureau Veritas Certification (Logo)

Se pudo verificar que la Organización utiliza la marca y la certificación otorgada por Bureau Veritas Certification en documentos internos, comunicaciones externas, propuestas comerciales, marketing, página web, respetando cabalmente el manual de uso de la marca.

### Resultados de la Auditoría

El resultado de esta auditoría se resume en el siguiente cuadro:

Nº de No Conformidades Mayores	<b>00</b>
Nº de No Conformidades Menores	<b>03</b>
Nº de Observaciones	<b>05</b>

Las observaciones detectadas, se recomienda tratar mediante el procedimiento de acciones preventivas, con la finalidad de evitar que éstas se conviertan en No Conformidades reales en una próxima auditoría.

Las No conformidades quedaron abiertas, por lo que por el momento no se recomienda la Recertificación bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

Debido a lo anterior, la Organización deberá enviar formulario SF02 completo, con la acción inmediata, el análisis de causa y la acción correctiva definida, más las evidencias de implementación de ellas, para el cierre de las No Conformidades al correo electrónico [REDACTED] antes de 90 días a partir del 26-07-2013. Una vez cerradas las No Conformidades se procederá a Recertificar la organización bajo el estándar ISO 9001:2008.

### Fortalezas y Debilidades

A continuación se presentan las fortalezas y debilidades detectadas por el equipo auditor:

Fortalezas:

- Competencias del Personal
- Infraestructura asociada a los servicios

Debilidades:

- Según hallazgos detectados.

### Reunión de Cierre

La reunión de cierre de la auditoría se desarrolló en Casa Matriz y en ella se siguió el protocolo establecido por Bureau Veritas Certification. Los temas tratados fueron: resultados de la auditoría, plazos para el cierre de no conformidades, fortalezas y debilidades observadas por el equipo auditor.

### Detalle Hallazgos de la auditoria

#### ▪ No Conformidades

Codificación: **01/MGA**

Area: Representante de Gerencia

Requisito(s) Normativo(s): 8.5.3 & ISO 9001

Clasificación: NC MENOR

Descripción: Se observa en tratamiento de observación 01, registrado en reporte interno N°10, que la organización no ha medido la eficacia de las acciones tomadas, ni demuestra evidencia de la acción N° 2 tomada, en el mismo reporte. Lo mismo ocurre para los reporte internos N° 12 y N° 14. Las acciones tomadas no aseguran que los hallazgos detectados se conviertan en no conformidades reales.



BUREAU  
VERITAS

Codificación: **02/MGA**

Area:Taller

Requisito(s) Normativo(s):7.6 & ISO 9001

Clasificación: NC MENOR

Descripción:*La organización no tiene definido ni documentado el proceso de verificación de los equipos de medición, por ende, no realiza ni registra las verificaciones periódicas de sus equipos de medición.*

Codificación: **03/MGA**

Area:RRHH

Requisito(s) Normativo(s): 4.2.3& ISO 9001

Clasificación: NC MENOR

Descripción:*Se observa procedimiento de Recursos Humanos PO RH 01 REV 02 que no menciona en el cuadro de control de cambio la modificación realizada. Además no se observa en formulario de solicitud de modificación de cambio que tipo de actualización o cambio en la información se realizó. Lo mismo ocurre para documentos de planificación de contratación de personal y de capacitaciones internas y externas en donde no se registran los cambios realizados a sus versiones 02.*

#### ▪ **Observaciones**

Codificación: 01/MGA

Area: Gerencia

Requisito(s) Normativo(s): 5.4.2

Descripción:*No se observa que la Gerencia monitoree periódicamente el desempeño del objetivo de gestión asociado al cumplimiento normativo.*

Codificación: 02/MGA

Area: Gestión Comercial

Requisito(s) Normativo(s): 8.2.1

Descripción:*La organización no cuenta con una metodología bien definida en el procedimiento de satisfacción de cliente PO GC 08, para determinar el tamaño de la muestra al momento de realizar el análisis de la satisfacción del cliente. Ejemplo Menciona que realizara como mínimo 3 0 4 encuestas semestrales sin considerar el número de cliente atendidos durante un periodo determinado. A su vez la organización no describe detalladamente la metodología (Criterios de notas) para realizar la evaluación de las encuestas de satisfacción del cliente.*



Codificación: 03/MGA

Area:Bodega

Requisito(s) Normativo(s): 7.5.1

Descripción:*No se encuentra controlado el stock para los insumos de guantes de cabritilla (aparecen 90 y no se encuentran en existencia), Aparecen 2 chaqueta t/54 sin rebajar del stock según lo solicita el procedimiento de bodega PO BOD 01 REV 02, definido por la empresa.*

Codificación: 04/MGA

Area:Administración

Requisito(s) Normativo(s):7.5.1

Descripción:se observa que la organización no siempre realiza las compras según lo requerido por el instructivo de la planificación de la compra PL AB 01, en donde el encargado de la compra no solicita la OC requerida para realizar la adquisición. Ejemplo Cotización Proveedor [REDACTED] N° 21072655 del 11.06.2013 / OC 373 del 10.07.2013 ([REDACTED]) / [REDACTED] N° 5536365 del 09.07.2013.

Codificación: 05/MGA

Area:Administración

Requisito(s) Normativo(s):7.4

Descripción:Se observa que la organización no selecciona al proveedor [REDACTED] y [REDACTED] ([REDACTED] /Factura 6213 28.07.2013) de acuerdo a los criterios establecidos por el procedimiento de Evaluación y selección de proveedores PO AB 01 REV 02.

#### ▪ **Oportunidades de Mejora**

Codificación: 01/MGA

Area:Taller

Descripción:*Se recomienda registrar el estado de conservación de los equipos y herramientas que ingresan al taller cuando existen trabajos en terreno con la finalidad de mantener la trazabilidad de la información y mejor el control en bodega.*



BUREAU  
VERITAS

## Detalle Procesos o Areas Auditadas

### Área / Proceso: GESTIÓN GERENCIAL

#### Participantes:

██████████, Gerente General

██████████, Encargado de Calidad Encargado de Contabilidad y Finanzas.

██████████, Asesor Externo

Requisitos Auditados: *Ver Informe Resumen Auditoría*

#### Procedimientos:

PO-GC-09 Mantenimiento del Sistema de Gestión ISO 9001, Rev.02 de Abril 2013.

PO-GC-07 Revisión Gerencial, Rev. 02 31.05.2012.

MC-01 Manual de Calidad, Código, Rev. 01 del 31.07.2010

#### Muestra/ Documento:

Política de Calidad, Rev. 02 del 11.06.13

Objetivos Gestión 2013 Orientados a la Satisfacción de Cliente, Mejora continua y Cumplimiento de los requisitos Legales / Objetivo 1, Captar Vendedores para potenciar la venta y atender mejor a los clientes (medianamente cumplido, en proceso) / Objetivo 2, adquisición de nuevo camión grúa (Cumplido) / Objetivo 3 Verificar periódicamente los requisitos asociados al servicio (Cumplido).

Informe de Revisión Gerencial. Recomendación, realizar curso de gestión Balance ScoreCard para la gerencia.

Acta de revisión por la gerencia ██████████ N° 03 del 03.06.13. Acuerdos; Curso para potenciar los conocimientos gerenciales en la administración y gestión de la empresa y tratamiento de no conformidades. No se observa acciones relevantes asociados a la revisión gerencial del periodo 2012.

Resultados: 01 Observación.

### Área / Proceso: REPRESENTANTE DE GERENCIA

#### Participantes:

██████████, Representante de Gerencia, Encargado de Calidad y Encargado de Contabilidad y Finanzas.

██████████, Asesor Externo

Requisitos Auditados: *Ver Informe Resumen Auditoría*

#### Procedimientos:

PO-GC-02 Procedimiento de Control de Documentos, Rev. 02 del 05.04.2013 / PO-GC-10 Procedimiento de Control de Registro, Rev. 02 del 15.01.2013 / PO-GC-03 Auditorías internas, Rev. 02 del 07.01.2013 / PO-GC-04 Control de productos no conformes, Rev. 02 del 15.01.2013 / PO-GC-05 Gestión de no conformidades, Rev. 02 del 07.01.2013.

#### Muestra/ Documento:

Listado maestro de documentos de origen interno REV 02 del 30.05.2013.

Planilla Electrónica Excel de control de registros, REV 02 del 15.07.2012.



BUREAU  
VERITAS

Programa de auditoría 2012 - 2013, se programan auditorías para Diciembre 2012 y Noviembre 2013.

Plan de auditoria del 15.12.2012.

Informe de Auditoria N°3, 22.12.2102. Hallazgos; 02 NC cerradas y 02 OBS cerradas.

Verificación de hallazgos de auditoria de 2do Seguimiento. 01 NCMY cerrada, 01 NCMN cerrada, 05 Observaciones tratadas.

Planilla de control de servicios no conformes, actualizada y tratada a 20.08.2012. A la fecha no se observan reportes asociados a este requisito normativo.

Resultados: 01 No Conformidad Menor.

### **Área / Proceso: COMERCIALIZACIÓN**

Participantes:

Víctor Araya Pizarro, Encargado de Calidad y Encargado de Contabilidad y Finanzas

Requisitos Auditados: *Ver Informe Resumen Auditoria*

Procedimientos:

PO-GC-08 Satisfacción del cliente, Rev. 02 del 04.01.2013

Documento de Comunicación Externa. Rev. 02 de Marzo del 2013.

Muestra/ Documento:

OT empresa [REDACTED] del 28.05.2013, N° 4200024168. OT [REDACTED] N° 264 del 03.05.2013. Factura N° 4223 del 30 de mayo del 2013.

Solicitud de cotización N° 2000051190. Contrato cerrado [REDACTED] N° 6900009649 del 07.05.2013. OT [REDACTED] 270 del 08.05.2013. Factura N° 4226 del 30 de mayo del 2013.

Pedido de Compra [REDACTED] N° 4501015282 del 23.05.013. Factura.

Libro de reclamos (sin reclamos)

Resultado encuesta satisfacción cliente V y B del 30.05.13 (Nota 7) / [REDACTED] del 30.05.13 (Nota 7) / [REDACTED] del 30.05.13 (Nota 7) / Resumen encuesta de satisfacción clientes del período 2013 (nota 7).

Listado general de control de presupuestos al 23.07.2013 (Fecha, TO, Presupuesto, OC, N°HES)

Software OT de gestión de Compras.

Resultados: 01 Observación.

### **Área / Proceso: PLANIFICACIÓN Y REALIZACIÓN DEL SERVICIO / MANTENIMIENTO Y REPARACION (INFRAESTRUCTURA) / BODEGA**

Participantes:

[REDACTED], Encargado de Calidad y Encargado de Contabilidad y Finanzas

Requisitos Auditados: *Ver Informe Resumen Auditoria*

Procedimientos:



BUREAU  
VERITAS

Planificación PL GC 01 REV 02 del 01.02.2012 / Control Bodega PO BOD 01 REV 02 11.07.2013.  
/Instructivos de calibración y verificación de pie de metro IT OP 01 REV 02 abril / Instructivos de  
calibración y verificación de Micrómetro IT OP 02 REV 02 abril / / PO-OP-02 Torno, Rev. 01 del  
23.03.2012

PO-OP-03 Soldadura, Rev. 00 del 05.07.2010 / Mantenimiento de máquinas y equipos PO OP 08 REV  
02 18.05.2013.

#### Muestra/ Documento:

Planificación de Costos para Licitación de servicios de cambio de tubería cliente [REDACTED]. (Materiales,  
maquinas herramientas, movilización, alojamiento, alimentación, mano de obra), para trabajos de  
Cambio de Piping red agua de servicio, Costado Norte caldera / Frontal y costado sur caldera / planta  
de agua.

Carta Gantt planificación para Licitación de servicios de cambio de tubería cliente [REDACTED] (Marzo 2da,  
3ra y 4ta semana de marzo).

Carta de adjudicación Licitación Endesa N° 743 del 07.01.12

OT N°20 del 01.02.2013 cambio de red de agua de servicios contrato CTP 580-11.

Programa informático para gestionar los trabajos denominado OT. Se Gestiona Presupuesto, Bodega,  
Órdenes de compra. Ordenes de trabajo. Gestión de pago de personal.

Correo electrónico solicitando servicio (10.06.2013), se adjuntan plano para fabricar cáncamos.  
Cuaderno de preparación de presupuestos. Presupuesto 485 del 10.06.2013. Pedido de compra cliente  
[REDACTED] N° 4506076116. Orden de trabajo N° 353 del 10.06.2013.Hoja de ruta (Corte, calderero,  
soldador, ayudante, mecánico / Control de Calidad aprobado; Superficie contaminas, Cordón  
homogéneo, Porosidades, rebadas, según OT 353, con autorización del jefe de taller para liberar el  
producto. Guia de despacho entrega de productos firmada por cliente N° 3627 del 14.06.2013. Factura  
de servicio N° 4252 según OT 353 del 17.06.2013.

Correo electrónico solicitando servicio de fabricación de base de cilindro con fecha de 25.06.2013.  
Planificación del producto en cuaderno diario de actividades. Presupuesto N° 390, [REDACTED] del  
08.06.2013. Pedido de Compra [REDACTED] 4506076844 de 26.06.2013.Orden de trabajo 405 de  
08.06.2013. Hoja de ruta N° 405, con control de calidad aprobado. Plano enviado por Cliente. Guía de  
despacho y entrega de producto N° 3654 del 22.06.2013, firmada por cliente. Factura pendiente de  
facturación a la espera

Se observa en terreno trabajo en ejecución relacionado a la OT 425 del 25.06.2013 según presupuesto  
586 cliente Comercial V&B. Verificación de flexometría de eje rotor equipo 153-A. Rectificar pista de  
rodamiento. Hoja de Ruta 425. Se entrevista a tornero [REDACTED] con 12 años de experiencia, 3 en  
[REDACTED]. Conoce y tiene internalizando Política de Calidad ISO 9001.

Listado Inspección diaria de tornos, septiembre 2012: Torno N° 18802X, Torno N°C62864, Torno  
LSA2906, con firma responsable ejecución.

Hoja de ruta mecanizado: revisión de planos, levantamiento metrológico, torno, taladro fresado, cepillo  
mecánico, banco mecánico, taladro pedestal, inspección final.

Control de calidad mecanizado OT N° 5613: actividades de control: especificaciones técnicas, materiales  
s/ especificaciones técnicas, superficie acabado suave al tacto, aristas cortantes, control metrológico;  
cumplimiento, observaciones.

Hoja de ruta trabajo en caliente: corte, calderero, soldador 1, ayudante, mecánico, pintor, inspección  
final.



BUREAU  
VERITAS

Control de calidad trabajos calientes OT N° 5613: actividades de control: superficie contaminada, cordón homogéneo, porosidades, rebadas, salpicadura de soldadura, boquilla oxicorte operacional, cumplimiento, observaciones.

Programa de Mantenimiento Mecanizado y soldadura REV 18.05.2013 (Mantenciones diarias, mensuales y trimestrales). Listado de equipos disponibles REV abril 2013. Listado de Inspección diaria de torno N°2 (Verificación de limpieza bancadas, contactos niveles de aceite) mes de junio 2013, verificado semanas 1,2 y 3, todo en buen estado. Inspección Mensual de equipo oxicorte 01 (se verifica Manómetros, mangueras, válvulas de seguridad porta boquillas, abrazaderas) del 30.06.2013. Inspección de pie de metro (estado de conservación) última fecha el 22.07.013.

Listado de equipos de medición a mayo del 2013, 10 pie de metros, 10 micrómetros de diferentes medidas. Se verifica codificación para pie de metro N° 01 y Micrómetro 01. Por procedimiento PO OP 08 de mantenimiento de máquinas y equipos se establece que los patrones certificados tienen una validez de tres años. Certificado CESMEC SMC 29677 del 04.08.2010.

Se observa en bodega vales de solicitud de pedido Herramientas, insumos, EPP. Ejemplo Vale N°30 del 23.07.2013 (un par de guantes) / Vale n° 24 (Asignado a OT 377 un disco de corte 7" del 28.06.13).

Cuaderno de control salidas herramientas. Ejemplo Sr. [REDACTED] (Tornero) del 26.07.2013, micrómetro, estado de equipo bueno, entrega en buen estado.

Guía de despacho 3536 del 18.04.2013, de salida de herramientas fuera del taller.

Control de stock de insumos y materiales a través de sistema informático OT. Se observa.

Resultados: 01 No Conformidad Menor, 01 Observación, 01 Oportunidad de Mejora.

## Área / Proceso: GESTIÓN DE PERSONAS

Participantes:

[REDACTED], Encargado de Calidad y Encargado de Contabilidad y Finanzas

Requisitos Auditados: *Ver Informe Resumen Auditoria*

Procedimientos:

PO-RH-01 Recursos Humanos, Rev. 02 del 05.12.2012

PL-RH-01 Planificación de contratación, Rev. 02 de abril 2013

PL-RH-02 Planificación de capacitaciones internas y externa, Rev. 02 de abril 2013

Muestra/ Documento:

GE-GC-10 Organigrama Corporativo Rev 02.

Programa de Capacitación 2013. Se programan 6 cursos (Computación nivel usuario, calificación de soldadores, Oxicorte, Ley 16744, Manejo a la defensiva, ISO 9001:2008). Se observa registro de calificación de soldadores aprobados (Srs. [REDACTED] y [REDACTED]) por empresa CTI – Coding, informe N° 2133/2013 y 2132/2013 del 25.02.2013 / Se observa planificación y pago de para realizar curso de computación en Les Halles, registro de inscripción 4564032.

Descriptor de cargo Soldador; Sr [REDACTED]. Educación Liceo Hombre A&, Valdivia diciembre de 1982 / Formación calificación como soldador Año 1994 (Empresa [REDACTED]), actualización de la calificación soldadura Arco Manual (Para cañerías) en febrero 2013 empresa [REDACTED]. / calificación soldadura MIG (Para plancha 3G) en febrero 2013 empresa [REDACTED].



BUREAU  
VERITAS

/ DAS actualizada a abril del 2013 / Firma reglamento interno actualizado a mayo del 2013 / evaluación de desempeño nota 6,5.

Descriptor de cargo Tornero, Sr. [REDACTED]. Educación Enseñanza media Liceo Politecnico de Ovalle como mecánico industrial año 1998 / Calificación (Actualizada) de Soldador Arco manual Febrero 2013 (Para cañerías) / DAS actualizada a abril del 2013 / Firma reglamento interno actualizado a mayo del 2013 / Evaluación de Desempeño nota 6,1.

Resumen Evaluación desempeño Mayo 2013, la menor nota obtenida corresponde a 6,0 por procedimiento PO RH 01 se acepta como nota mínima de aceptación la de 5,0.

A la fecha no se ha contratado personal nuevo, el último trabajador contratado corresponde a la fecha del año 2010.

Registro de comunicación relacionado con Orden y Aseo con fecha de 13.04.2013, asiste todo el personal de taller (10 personas) relator APR [REDACTED].

Registro de entrega de EPP Sr. [REDACTED].

Planilla de pago de imposiciones AFP Capital del 10.07.2013 / AFP Cuprum del 10.07.2013 / AFP Habitat del 10.07.2013.

Informe de Necesidades de competencias Noviembre del 2012.

Resultados:01 No Conformidad Menor.

#### **Área / Proceso: COMPRAS, EV. PROVEEDORES.**

Participantes:

[REDACTED], Gerente General

[REDACTED], Encargado de Calidad y Encargado de Contabilidad y Finanzas.

[REDACTED], Asesor Externo

Requisitos Auditados: *Ver Informe Resumen Auditoria*

Procedimientos:

PO-AB-01 Selección y evaluación de proveedores, Rev. 02 del 11.01.13

PL-AB-01 Planificación proceso de compras, Rev. 02 del 20.08.12

Muestra/ Documento:

Cuaderno de apoyo de actividades diarias del capataz para planificar sus trabajos.

Cotización Proveedor [REDACTED] N° 21072655 del 11.06.2013/ OC 373 del 10.07.2013 (Barra red SAE 1045) / Factura [REDACTED] N° 5536365 del 09.07.2013.

Cotización empresa [REDACTED] N° 4712 del 07.02.2013 (Barras de acero 50mm L 13"). OC [REDACTED] 62 del 08.02.2013. Factura [REDACTED] N° 47549 del 14.02.2013.

Listado planilla Excel de proveedores seleccionados, año 2013.

Plantilla resumen evaluación de proveedores(Mayo 2013) criterios usados (plazo, calidad, cantidad). Ejemplo [REDACTED] (Categoria A), [REDACTED] (Categoria A), [REDACTED] (Categoria B).

Resultados:02 Observación.

## **Modificaciones al Sistema de Gestión**

Si en forma posterior a la ejecución de esta auditoria la organización implementa cambios a su sistema de gestión, tales como: Nombre o Razón Social, Dirección, Alcance (incluye aumento o disminución de sitios), Contacto u otro, debe comunicar estos cambios en forma inmediata su Ejecutivo Comercial o al Área de Coordinación de Bureau Veritas Certification.



**BUREAU  
VERITAS**

## INFORME RESUMEN DE AUDITORIA ISO 9001:2008

Auditor:		Procesos / Actividades / Áreas										
(A1)		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	T O T A L
Exclusiones		GESTIÓN GERENCIAL	REPRESENTANTE GERENCIA	COMERCIAL	COMPRAS	PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO	PRODUCCIÓN DEL SERVICIO	MANTENCION Y CALIBRACION	BODEGA	RRHH		
7.3 Diseño y Desarrollo												
Fecha:25 - 26 de Julio de 2013		25	25	25	25	25	26	26	26	26		
Período(AM / PM)		AM	AM	PM	PM	PM	AM	AM	PM	PM		
4.1	Requisitos generales	X										X
4.2	Requisitos de la documentación		X							NCMN		NCMN
5.1	Compromiso de la Dirección	X										X
5.2	Enfoque al cliente	X		X								X
5.3	Política de Calidad	X	X	X	X	X	X	X				X
5.4	Planificación	X	X									X
5.5	Responsabilidad autoridad y comunicación	X	X									X
5.6	Revisión por la Dirección	X										X
6.1	Provisión de Recursos	X										X
6.2	Recursos Humanos									X		X
6.3	Infraestructura					X		X				X
6.4	Ambiente de Trabajo					X						X
7.1	Planificación Realización del Producto					X						X
7.2	Procesos relacionados con el Cliente	X		X								X
7.3	Diseño y Desarrollo	NA	NA	NA	NA	NA	NA					NA
7.4	Compras				X							X
7.5.1	Control de la Producción y de la Prestación del Servicio						X					X
7.5.2	Validación de los Procesos						X					X
7.5.3	Identificación y Trazabilidad						X					X
7.5.4	Propiedad del Cliente						X					X
7.5.5	Preservación del Producto					X	X					X
7.6	Control Equipos de Seguimiento y Medición							NCMN				NCMN
8.1	General		X									X
8.2.1	Satisfacción del Cliente			X								X
8.2.2	Auditoría Interna		X									X
8.2.3	Seguimiento y medición de los Procesos		X									X
8.2.4	Seguimiento y Medición del Producto				X							X
8.3	Control del Producto No Conforme				X							X
8.4	Análisis de Datos	X										X
8.5.1	Mejora Continua		X									X
8.5.2	Acción Correctiva		X									X
8.5.3	Acción Preventiva		NCMN									NCMN
	Uso del Logo	X										X

X= Revisado

NC= No Conforme MN: Menor

MY: Mayor





BUREAU  
VERITAS

## REUNIONES DE INICIO Y CIERRE

PARTICIPANTES	REUNION DE INICIO (25.07.13)	REUNION DE CIERRE (26.07.13)
[REDACTED], Gerente General	X	X
[REDACTED], Encargado de Calidad y Encargado de Contabilidad y Finanzas.	X	
[REDACTED], Asesor Externo	X	

## REVISIÓN DEL PERÍODO DE CERTIFICACIÓN

Códigos : 17 (281)MR		Cantidad de Personas: 13			
Alcance:	"Servicios de ingeniería, fabricación, mantención y reparación de partes, piezas y componentes metalmecánicos en el sector industrial".				
Exclusiones (ISO 9001):7.3 DISEÑO Y DESARROLLO					
Dirección:	[REDACTED]				
Otros:					
Desempeño durante el período de CERTIFICACION					
Actividad	Auditor	Nº NC	Mayores	Menores	Requisitos
Inicial/ Principal					
Fecha:					
1ª Vigilancia					
Fecha:					
2ª Vigilancia	[REDACTED]	02	01	01	8.2.2/6.2.2
Fecha:24.09.12					
3ª Vigilancia	[REDACTED]	03	00	02	8.5.3 / 7.6/4.2.3
Fecha:26.07.13					
4ª Vigilancia					
Fecha:					
5ª Vigilancia					
Fecha:					
Especial/Follow-up / Upgrade					
Fecha:					
Estado Sistema de Gestión (Conclusión del Ciclo en última auditoría de seguimiento):					
No se recomienda la RECERTIFICACIÓN Gestión ISO 9001 hasta el cierre de la NC abiertas.					



BUREAU  
VERITAS

## SF17 SURVEILLANCE PLAN ISO 901:2008

REF: CL ZZZZZZZZ/13

FECHA: 25 - 26 de Julio 2013

	DEPARTAMENTO / ACTIVIDAD / PROCESO	SURVEILLANCE				
		1	2	3	4	5
	Documentación de Calidad (Manual, Procedimientos)	*	*	*	*	
	Control Documentos (Proceso)	*		*		
	Revisión por la Dirección (Actividad)	*	*	*	*	
	Satisfacción Cliente (Actividad)	*		*		
	Auditorías Internas (Actividad)	*	*	*	*	
	Mejora Continua (Actividad)	*	*	*	*	
	Objetivos, Planificación y Control de Cambios (Actividad)	*	*	*	*	
	Comercialización	✓			✓	
	Recursos Humanos	✓			✓	
	Adquisiciones	✓			✓	
	Diseño y Ejecución de Cursos	✓			✓	
	Use del Logo	*		*	*	
	N° de Días Auditor	1			2	
	N° de SITIOS	1			1	
<b>Nota Especial:</b> <i>Para multisitios, la Casa Matriz debe ser visitada en cada auditoria de vigilancia.</i>		(Items Marcados *= Elementos Obligatorios a ser auditados)				
<b>Periodos de Vigilancias 1 &amp; 2 preparado por:</b> <b>NOMBRE:</b> RSA <b>FECHA:</b> 24.09.2012		<b>Comentarios:</b>				
<b>Periodos de Vigilancias 4 &amp; 5 preparado por:</b> <b>NOMBRE:</b> <span style="background-color: black; color: black;">XXXXXXXXXX</span> <b>FECHA:</b> 26.07.2013		<b>Comentarios:</b> Revisar tratamiento de hallazgos, en especial acción preventivas. Revisar proceso de control de documentos Revisar proceso de calibración de equipos				

<b>Auditor Líder</b> (A1)	<b>Referencia BVCL 1175419/13</b>		
<b>Auditor(es)</b> (A2)	<b>Empresa:</b> [Redacted]		
(A3)	<b>Fecha Auditoria</b> xx de xxxxxx de 2013		
<b>Alcance:</b> SERVICIOS DE INGENIERÍA, FABRICACIÓN, MANTENCIÓN Y REPARACIÓN DE PARTES, PIEZAS Y COMPONENTES METALMECÁNICAS EN EL SECTOR INDUSTRIAL.			
<b>Exclusiones:</b> 7.3 Diseño y Desarrollo			
<b>Contacto:</b> [Redacted]	<b>e-mail:</b> [Redacted]	<b>Teléfono</b> [Redacted]	
<b>Dirección(es)</b> [Redacted]			

Time	Process/Department/Function
	<b>A1 – DIA1</b>
<b>9:00</b>	Reunión de Inicio
<b>9:30</b>	Recorrido Instalaciones
<b>10:00</b>	Gerente General Revisión Gerencia Política y Objetivos de Calidad Provisión de Recursos
<b>11:00</b>	Representante de la Gerencia Mantencción y mejoramiento del SGC. Auditorias Internas Acciones Correctivas y Preventivas Revisión de Hallazgos Auditoria Anterior
<b>13:00</b>	Almuerzo
<b>14:00</b>	Proceso Comercial
<b>15:00</b>	Adquisiciones Proceso de Compra Evaluación de proveedores
<b>16:00</b>	Planificación de la Producción
<b>17:00</b>	Trabajo Auditor
<b>17:30</b>	Reunión de Cierre

Time	Process/Department/Function
	<b>A1 – DIA2</b>
<b>9:00</b>	Proceso de Producción
<b>11:00</b>	Proceso de Mantencción y Reparación
<b>13:00</b>	Almuerzo
<b>14:00</b>	Bodega
<b>15:00</b>	Control de los Equipos de Seguimiento y Medición
<b>16:00</b>	Recursos Humanos Competencias del Personal Capacitación
<b>17:00</b>	Trabajo Auditor
<b>17:30</b>	Reunión de Cierre Final