

BIOCONTROL Y PROTECCION AMBIENTAL, S.L.

Informe de Auditoría

NORMA DE APLICACIÓN: UNE-EN-ISO 9001:2000 EXP.: 2000/1118/ER/01 TIPO DE AUDITORIA: 2AS Nº INFORME: 08

Requiere envío de PAC a AENOR: SI X NO

Fecha de realización de la Auditoría: 2008/09/18

2000/1118/ER/01 Nº DE INFORME: 08		
--------------------------------------	--	--

1. Datos Generales

A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre de la Organización	BIOCONTROL Y PROTECCIÓN AMBIENTAL, S.L.
Domicilio Social	CL ÁLAMO NEGRO, 16 (P.I. LOS ÁLAMOS). 41700 - DOS HERMANAS (SEVILLA)
Representante de la Organización (nombre y cargo)	Antonio VÁZQUEZ JIMÉNEZ / RESPONSABLE DE CALIDAD

B. EQUIPO AUDITOR

Función	Nombre	Iniciales	Entidad
AUDITOR JEFE	Rafael CARCELÉN RODRÍGUEZ	RFC	AENOR

C. MODIFICACIONES SOBRE EL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN, SI PROCEDE

Se amplía el alcance a las actividades de "MANTENIMIENTO HIGIÉNICO SANITARIO DE INSTALACIONES DE RIESGO DE PROLIFERACIÓN DE LEGIONELLA."

1. RESUMEN EJECUTIVO DE AUDITORÍA

Cambios significativos del sistema con respecto a la anterior visita:

Existen ampliación del alcance. Así mismo cambia el responsable de calidad .

Conclusiones sobre la eficacia del sistema de gestión:

Se ha realizado la 2ª auditoría de seguimiento de la organización, conforme a los requisitos de la norma UNE-EN-ISO 9001:2000 y los requisitos de la organización recogidos en la documentación que se incluye en el presente informe como anexo.

Se han auditado así mismo emplazamientos temporales recogidos en el anexo correspondiente, cuyo muestreo ha sido realizado aplicando la instrucción aplicable de AENOR. Los emplazamientos temporales se han escogidos entre los identificados en el anexo Listado de Proyecto-Obras.

Como resultados del Sistema, se hace constar los siguientes datos:

- Satisfacción del cliente: los métodos para medir la satisfacción del cliente están fundamentados y son representativos e incluyen a todas las categorías de clientes. Los resultados globales de la satisfacción percibida por el cliente alcanzan un valor medio de 91,6 puntos en una escala de 1 a 100 en el año 2008. Los globales de la satisfacción del cliente son mayores a los obtenidos en el año 2006. Es un buen momento para redefinir la encuesta, enfocándolo a los diferentes tipos de clientes, ya que sus expectativas no son las mismas (hoteles, comunidades de propietarios, grandes empresas, etc), de manera que se puedan identificar diferentes áreas de mejora en función de cada uno de ellos. Aunque el valor de satisfacción es muy elevado, no se ha alcanzado el valor planificado, lo que debería ser un motivo de estudio (o de un análisis más profundo por parte de la organización). La pregunta peor valorada es "el despliegue de medios técnicos y materiales" con un 89,4 sobre 100. Respecto al método de realizar la encuesta, podría ser interesante invitar a la organización a realizarla en el momento de acabar cada servicio, esto es, en el momento de expedir el certificado de cada tratamiento, facilitar al cliente un modelo de encuesta para asegurar un volumen alto de información con carácter fiable.
- Cumplimiento externo de requisitos: La organización declara no tener reclamaciones en el año 2008. Si bien es cierto que no se dispone del Libro de reclamaciones del órgano correspondiente en materia de consumo. Así mismo, también se observa que en las encuestas ningún clientes ha respondido una pregunta por debajo de un 3 sobre 5, lo cual es coherente con el alto nivel de satisfacción.

Cumplimiento interno de requisitos: Sería necesario que la organización hiciera un esfuerzo más patente en el análisis de los datos periódicamente, de manera que se tenga capacidad de respuesta ante valores no planificados (indicadores, satisfacción, objetivos, coste, productividad, etc).

Respecto a Objetivos de Calidad: Los objetivos para el año 2008 son dos, y se ha concluido solo uno de ellos, ya que para el segundo no se ha logrado medir aun el volumen de avisos por clientes. En este sentido se está desarrollando un herramienta informática para poder controlar este dato. Para el año 2009 se han definido ya algunas intenciones de objetivos, si bien es cierto que se debería profundizar en objetivos que claramente están relacionados con el grado de conformidad de la prestación del servicio, y que se puedan medir de manera cómoda.

Respecto a capacidad de los procesos: La organización dispone de un panel de indicadores para proporcionar información de la capacidad de los procesos. Algunos de estos indicadores no están medidos de manera objetiva ya que las herramientas disponibles aún no lo permiten (nº de avisos por cliente). El dato de cumplimiento de plazos se mide subjetivamente en función de una de las respuestas de las encuestas, arrojando un dato de 95,21 sobre 100.

A través de datos facilitados por la organización se puede concluir que en 2008, el % de actuaciones de tipo "aviso" han sido un 8% del total.

- Oportunidades de Mejora:

- Sería interesante establecer un método más potente de control sobre los reactivos para realizar las mediciones de cloro, ya que su conformidad condiciona el resultado de la prueba en las instalaciones del cliente, y no siempre se tiene la certeza de la idoneidad de dichos resultados. Por ejemplo, contrastando reactivos de diferentes lotes, con diferentes equipos, etc.
- Profundizar en el control de plazos para la gestión de las acciones correctivas, para hacerlas más efectivas y no dilatar en el tiempo innecesariamente su consecución, como podría ocurrir con las acciones relacionadas con el establecimiento de nuevas operativas para el control del mantenimiento y del almacén.
- De igual manera, se debe prestar especial atención a los plazos para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas.
- Definir de manera más clara la forma para comunicar a los clientes con antelación a la visita la fecha de las actuaciones a realizar en sus instalaciones, y guardar copia de dicha comunicación para evitar posibles malentendidos, ya que en muchos casos (como en las comunidades de propietarios) no se puede asegurar la comunicación con todos los usuarios.
- Procedimentar documentalmente la operativa para el control de legionella, clarificando aspectos como la toma de muestras, su identificación, el muestreo de los puntos de toma de muestras, cómo actuar ante resultados en los informes de laboratorio, etc.
- Puede ser interesante aclarar en los contratos las coberturas de la garantía de los servicios prestados o los servicios que se facturan "aparte".

Observaciones:

Listado de documentos del SGC

Se adjuntan al presente informe los siguientes documentos:

- ☒ Listado de emplazamientos fijos y/o temporales
- ☒ Listado de Proyecto-Obras
- ☒ Listado de participantes
- ☒ Hoja de Datos
- ☒ Listado de documentos en vigor
- ☐ Otros:

2. CUADRO DE NO CONFORMIDADES

Ref. N. C.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	Apdo. Norma	Categoría N. C.
1	Respecto a los requisitos de la documentación: a) No se evidencia la definición de una sistemática de control para algún tipo de documento, en contra de lo establecido en la norma de referencia. Ejemplos: Documentos en soporte informáticos. b) Se carece de algunos procedimientos documentados requeridos por la norma de referencia. Ejemplos: acciones correctivas y acciones preventivas.	4.2	menor
2	No se presenta evidencia de la determinación de los requisitos de ninguno de los puestos incluidos en el organigrama y que afectan la calidad del servicio prestado al cliente, en contra de lo definido en la norma de referencia	6.2	MAYOR
3	En contra de los requisitos identificados por la organización (Decreto 72 de 2008 de Andalucía), no se pudo evidenciar la existencia de la disposición a los consumidores de un libro de reclamaciones donde poder reflejar y gestionar las quejas identificadas por los mismos.	7.2	menor
4	Respecto a compras: a) En contra de lo establecido en el Manual de calidad, en el apartado de Compras, se detectan pedidos no registrados en registro "Control de control de pedidos", de manera que no se puede evidenciar la determinación de los requisitos aplicables al producto comprado. Ejemplos: pedidos de compra de los productos "A volar" y "Larvigen". b) No se evidencia la verificación de algunos productos comprados, mediante la firma de los albaranes, en contra de lo establecido en el Manual de Calidad, apartado de compras. Ejemplos: Compras de producto "Bromadiolona", productos para el tratamiento de legionella (de laboratorios BILPER).	7.4	menor
5	No se puede demostrar la independencia del auditor de la auditoría interna sobre la materia auditada, así como el alcance de la auditoría (norma de referencia), debido a que no se indica en los informes de auditoría interna de 2008 ninguno de dichos aspectos, en contra de la norma de referencia	8.2.2	menor
6	Se detectan procesos que no alcanzan los valores planificados sin que se evidencien correcciones, acciones correctivas o la justificación de la ausencia de las mismas, en contra de lo establecido en la norma de referencia. Ejemplos, indicadores de procesos "objetivos conseguidos", "% de presupuestos aceptados" y "satisfacción de clientes" durante el año 2008.	8.2.3	menor

EL REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN**EL EQUIPO AUDITOR**

1. DISPOSICIONES FINALES

1. Las observaciones y no conformidades han sido aclaradas y entendidas.
2. Teniendo en cuenta las no conformidades indicadas en este informe, si fuese necesaria la presentación del Plan de Acciones Correctivas, la Organización se compromete a enviarlo a AENOR en 30 días naturales a partir de la fecha de emisión del informe de auditoría, con la información requerida por la *Guía para la elaboración del plan de acciones correctivas*. Dicho Plan de acciones correctiva se remitirá en soporte electrónico a la dirección de e-mail: pacaenor@iat.es

3. Indicar las no conformidades del presente informe a las cuales la organización tiene intención de presentar apelación. En este caso, la organización deberá enviar a AENOR la justificación y evidencias documentales necesarias para su valoración por los servicios de AENOR:

LA ORGANIZACIÓN NO TIENE INTENCIÓN DE APELAR NINGUNA NO CONFORMIDAD

4. Se indican a continuación los comentarios del equipo auditor sobre el cierre de las no conformidades detectadas en la anterior auditoría:

SE HA VERIFICADO EL CIERRE DE LAS NO CONFORMIDADES DE LA AUDITORIA ANTERIOR, SIENDO ADECUADO A LA NORMA DE REFERENCIA

5. El equipo auditor informa que esta auditoría se ha realizado a través de un muestreo por lo que pueden existir otras no conformidades no identificadas en este informe.
6. Las no conformidades pueden referirse a incumplimientos de los requisitos de la norma de referencia aplicable, o de cualquier otro requisito establecido en el Sistema de Gestión de la Organización.
7. Una vez concedida la Certificación, la organización se compromete a poner a disposición de AENOR durante la realización de las auditorías la documentación vigente del Sistema de Gestión.
8. Para cualquier aspecto relacionado con el proceso de certificación, la organización puede dirigirse al Técnico Responsable de su Expediente (RAFAEL CARCELÉN RODRÍGUEZ).

En Dos Hermanas, a 2008/09/18

El Representante de la Organización

El Equipo Auditor

2000/1118/ER/01 Nº DE INFORME: 08		
--------------------------------------	--	--

ANEXO CENTROS VISITADOS

EMPLAZAMIENTOS AUDITADOS	
CENTRO A: Oficinas centrales	
DIRECCIÓN: CL ÁLAMO NEGRO, 16 (P.I. LOS ÁLAMOS). 41700 - DOS HERMANAS (SEVILLA)	
AUDITOR: RFC	ELEMENTOS AUDITADOS: ver tabla de planificación
CENTRO B: Servicio en cdad. de propietarios Jardín Este (tratamiento desinfección)	
DIRECCIÓN: Sevilla Este- Sevilla	
AUDITOR: RFC	ELEMENTOS AUDITADOS: ver tabla de planificación
CENTRO C: Tratamiento legionella en Hotel Dña. Carmela	
DIRECCIÓN: Avda. Jerez. Dos Hermanas (SEVILLA)	
AUDITOR: RFC	ELEMENTOS AUDITADOS: ver tabla de planificación
CENTRO D:	
DIRECCIÓN:	
AUDITOR:	ELEMENTOS AUDITADOS:
CENTRO E:	
DIRECCIÓN:	
AUDITOR:	ELEMENTOS AUDITADOS:
CENTRO F:	
DIRECCIÓN:	
AUDITOR:	ELEMENTOS AUDITADOS:
CENTRO G:	
DIRECCIÓN:	
AUDITOR:	ELEMENTOS AUDITADOS:

2000/1118/ER/01
Nº DE INFORME: 08

ANEXO LISTADO DE PROYECTOS OBRAS

OBRAS CON ACTIVIDAD DURANTE LA REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA
CENTRO: Cdad propietarios Al Alba DIRECCIÓN: Sevilla FASE DE AVANCE: DDD
CENTRO: Cdad propietarios Jardín Este DIRECCIÓN: Sevilla FASE DE AVANCE: DDD
CENTRO: Logista DIRECCIÓN: Sevilla FASE DE AVANCE: DDD
CENTRO: Cdad propietarios Ciudad Ronda DIRECCIÓN: Sevilla FASE DE AVANCE: DDD
CENTRO: Cdad propietarios Edif, Santiago DIRECCIÓN: Sevilla FASE DE AVANCE: DDD
CENTRO: Cdad propietarios Las Góndolas (manzana 2 y 4) DIRECCIÓN: Sevilla FASE DE AVANCE: DDD
CENTRO: Hotel Doña Carmela DIRECCIÓN: Sevilla FASE DE AVANCE: Legionella

ANEXO RELACIÓN DE PARTICIPANTES

[illegible]

2000/1118/ER/01
Nº DE INFORME: 08

ANEXO HOJA DE DATOS

				Especificar si ha habido alguna modificación	
Nombre de la empresa		BIOCONTROL Y PROTECCION AMBIENTAL, S.L.			
Factoría/Planta/Delegación		CL ÁLAMO NEGRO, 16 (P.I. LOS ÁLAMOS). 41700 - DOS HERMANAS (SEVILLA)			
Dirección de correo electrónico		biocontrol@biocontrol.es			
Domicilio social		CL ÁLAMO NEGRO, 16 (P.I. LOS ÁLAMOS). 41700 - DOS HERMANAS (SEVILLA)			
C.I.F.		B41698549			
¿Pertenece su empresa a un grupo empresarial?					
Norma de referencia para el sistema de gestión		UNE-EN ISO 9001:2000			
Nombre del representante de la dirección		D. Antonio VÁZQUEZ JIMÉNEZ			
Cargo		Responsable de Calidad			
Teléfono		954 680 641			
Fax		954 680 838			
Correo electrónico		avazquez@biocontrol.es			
Dirección General:		D. José AMODEO LOPEZ			
		Gerente			
Número total de personas en plantilla		9			
Alcance del certificado		Español			
		Inglés			
		SE INCLUYEN LAS ACTIVIDADES DE "MANTENIMIENTO HIGIÉNICO SANITARIO DE INSTALACIONES DE RIESGO DE PROLIFERACIÓN DE LEGIONELLA."			
		SERVICES OF CONTROL OF INDUSTRIES AND URBAN PLAGUES (DESIRATING, DESINSECTED, DESINFECTATION AND TREATMENTS OF THE WOOD). SANITARY HIGIENIC MAINTENANCE OF FACILITIES OF RISK OF PROLIFERATION OF LEGIONELLA.			
Centros de trabajo objeto de la certificación y número de personas por centro implicados en la certificación (propias y subcontratadas)					
Centro		Propio		Subc.	
CL ÁLAMO NEGRO, 16 (P.I. LOS ÁLAMOS). 41700 - DOS HERMANAS (SEVILLA)		9			
Para el caso de UNE-EN ISO 9001:2000, indicar las exclusiones realizadas a requisitos del Capítulo 7 de la Norma					
Reglamentación aplicable al alcance del certificado.		SE ADJUNTA LISTADO			
Fecha: 2008/09/18		El representante de la Empresa, D. Antonio VÁZQUEZ JIMÉNEZ			
		El representante de AENOR, D. Rafael CARCELEN RODRÍGUEZ			