

MIPROMA BIOCONTROL, S.L.

Informe de Auditoría

Nº EXPEDIENTE: 2000/1118/ER/01	Nº INFORME: 11	TIPO DE AUDITORÍA: SEGUNDA AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO
NORMA DE APLICACIÓN: UNE EN ISO 9001:2008	Requiere envío de PAC a AENOR: SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	

Fecha de realización de la Auditoría: 2011/10/11

2000/1118/ER/01 Nº DE INFORME: 11	____/____/____ Nº DE INFORME:	____/____/____ Nº DE INFORME:
--------------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

1. DATOS GENERALES

A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre de la Organización	MIPROMA BIOCONTROL, S.L.
Dirección	P.I. ALCALÁ X, MANZANA 2, NAVE 12. 41500 ALCALÁ DE GUADAIRA (SEVILLA)
Representante de la Organización (nombre y cargo)	D. ANTONIO VÁZQUEZ JIMÉNEZ /RESPONSABLE DE CALIDAD

B. EQUIPO AUDITOR

Función	Nombre	Iniciales
AUDITOR JEFE	Ana MILLÁN GALÁN	AMG
AUDITOR		
AUDITOR JEFE (PRÁCTICAS)		
AUDITOR (PRÁCTICAS)		
OBSERVADOR		
EXPERTO		

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

No procede. Se mantiene el mismo alcance.

D. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

Determinar el grado de conformidad del sistema de gestión con los criterios de auditoría y evaluar su eficacia para lograr los objetivos especificados.

Indicar si se ha producido cualquier situación durante la auditoría que haya afectado a la consecución de sus objetivos (imposibilidad de evaluar una actividad, centro, requisito...); no procede.

2000/1118/ER/01 Nº DE INFORME: 11	____/____/____ Nº DE INFORME:	____/____/____ Nº DE INFORME:
--------------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

2. RESUMEN EJECUTIVO DE AUDITORÍA

Cambios significativos del sistema con respecto a la anterior visita:

No hay cambios significativos del sistema de gestión con respecto a la anterior visita.

Conclusiones sobre la eficacia del sistema de gestión:

La organización tiene un sistema eficaz y se evidencia un correcto mantenimiento e implantación del mismo, salvo lo indicado en las no conformidades incluidas en el presente informe. Además de visitar las oficinas y el almacén, también se ha auditado uno de los servicios en ejecución a fecha de auditoría, relacionado en el Listado de Servicios que se adjunta como anexo.

Como resultado del sistema se hace constar los siguientes datos:

Satisfacción del Cliente: los métodos utilizados por la organización para el estudio de satisfacción de clientes están fundamentados y son representativos. La organización ha definido tres tipos de encuestas de satisfacción, una para cada tipo de cliente (plagas urbanas, granjas y legionella). Los resultados globales de la satisfacción de clientes obtenidos hasta la presente fecha para el año 2011, arrojan un valor de 4,12 (en una escala de 1 a 5) obtenido como media de la cuestión Satisfacción General reflejada en la encuesta de satisfacción, para el grupo de clientes "Plagas urbanas". Los valores característicos del sector referentes al año 2010 (del total de empresas del sector auditadas por AENOR Andalucía) son 8,23 (en una escala de 1 a 10), estando la organización ligeramente por encima de este valor (8,24) en los clientes de "plagas urbanas".

Cumplimiento externo de requisitos

La organización declara no haber recibido reclamación alguna de Clientes en el año 2011. No obstante, se recomienda fortalecer los métodos de detección y registro de reclamaciones, quejas y/o sugerencias.

Cumplimiento interno de requisitos:

La organización dispone de un panel de indicadores para proporcionar información sobre la capacidad de sus procesos. Entre los datos disponibles se puede destacar el siguiente indicador:

"Seguimiento mensual de avisos recibidos (no reclamaciones)", con un 5,92 % de media correspondientes a los meses de enero a agosto de 2011, disminuyendo de manera considerable con respecto al periodo anterior, 2010, ya que desde octubre hasta diciembre estaban por encima del 10 %.

Así mismo, en cuanto al cumplimiento del plazo de entrega, la organización se sitúa en torno al 100 % de cumplimiento.

2000/1118/ER/01 Nº DE INFORME: 11	____/____/____ Nº DE INFORME:	____/____/____ Nº DE INFORME:
--------------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

Oportunidades de mejora:

1. Potenciar el uso de las acciones preventivas como herramienta de mejora dentro de la organización y en todos los departamentos, así como de las no conformidades (incidencias) y acciones correctivas.
2. En el Informe de Revisión por la Dirección, se podría profundizar más en los resultados de todos los indicadores definidos.
3. Sería interesante categorizar los hallazgos encontrados en las auditorías internas como no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora, en el propio informe de auditoría interna.

Debilidades del sistema:

La definición de objetivos de calidad tendría que estar enfocada hacia la mejora del sistema o del proceso que se pretenda, ya que no se podría valorar al final de su consecución si ha existido alguna mejora.

Amenazas del sistema:

La ampliación de diferentes tipologías de trabajo de la organización podría quedar fuera del alcance del sistema de gestión definido, por lo que sería conveniente revisarlo en la medida de lo posible, para actualizarlo a las futuras actividades.

Como **puntos fuertes** destacar los nuevos formatos de encuestas definidos por tipologías de clientes, así como la nueva base de datos diseñada y contratada para la gestión del sistema de calidad.

Observaciones:

Sin observaciones

Listado de documentos del SGC

Se adjuntan al presente informe los siguientes documentos:

Obligatorios en todos los Sistemas:

- ☒ Matriz de actividades de auditoría.
- ☒ Listado de emplazamientos fijos y/o temporales
- ☒ Listado de participantes
- ☒ Hoja de Datos (no procede en GFS)
- ☒ Listado de documentos en vigor

No Obligatorios en todos los Sistemas:

- ☒ Listado de legislación aplicable
- ☐ Listado de proyectos (obligatorio en I+D+i)
- ☒ Listado de proyectos obras y/o servicios (en 9001/14001)
- ☐ Resumen requisitos verificación medioambiental (EMAS)
- ☐ Otros:

2000/1118/ER/01 Nº DE INFORME: 11	____/____/____ Nº DE INFORME:	____/____/____ Nº DE INFORME:
--------------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

3. CUADRO DE NO CONFORMIDADES CUADRO DE NO CONFORMIDADES

Ref. N. C.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	Apdo. Norma UNE EN ISO 9001:2008	Categoría N. C.
01	No se evidencia la definición de un mantenimiento preventivo para alguna maquinaria empleada en los trabajos de control de plagas, en contra de lo indicado en la Norma de referencia. Ejemplo: Nebulizador ULV.	6.3	Menor
02	No se presenta evidencia del seguimiento mensual de algunos indicadores de proceso definidos por la organización, en contra de lo planificado en su documento "Indicadores de proceso". Ejemplo: "Incidencias en partes de inspección" e "Incidencias en servicios".	8.2.3	Menor

Nota 1: Para todas las NC descritas en esta tabla, será necesario que la Organización establezca y documente las acciones correctivas pertinentes.

Nota 2: Aunque puedan existir apartados / subapartados que se auditen conjuntamente (cuando así lo indique la Matriz de Actividades), las NC se asignarán al subapartado específico en el que se detectan.

EL REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN

EL EQUIPO AUDITOR

2000/1118/ER/01 Nº DE INFORME: 11	____/____/____ Nº DE INFORME:	____/____/____ Nº DE INFORME:
--------------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

4. DISPOSICIONES FINALES

- Las observaciones y no conformidades han sido aclaradas y entendidas.
- 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*.
- 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 presentar apelación.
- Se indican a continuación los comentarios del equipo auditor sobre el cierre de las no conformidades detectadas en la anterior auditoría: se verifica el cierre de las no conformidades detectadas en la anterior auditoría de AENOR.
- 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.
- Durante la auditoría se ha comprobado el uso de la marca correspondiente a la/s Norma/s auditada/s, identificándose en el presente informe cualquier desviación que pudiera haberse detectado al respecto.
- 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.
- Se acuerda con la Organización, las siguientes fechas para la realización de la próxima auditoría:

Fecha próxima auditoría:	Primera quincena de mayo de 2012.
Fecha expiración del actual certificado: <i>(no cumplimentar en Fase I Fase II)</i>	07/07/2012

- Comentarios si procede, sobre la planificación de la próxima auditoría (a cumplimentar por el Auditor Jefe): ninguno.
- Con antelación a la realización de la próxima auditoría, se determinarán en el Plan de Auditoría los centros a visitar y la planificación de actividades prevista.
- 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.
- Para cualquier aspecto relacionado con el proceso de certificación, la organización puede dirigirse al Técnico Responsable de su Expediente (TRE). D. Rafael CARCELÉN RODRÍGUEZ

En Alcalá de Guadaira (Sevilla), a 11 de octubre de 2011

El Representante de la Organización

El Equipo Auditor

2000/1118/ER/01 Nº DE INFORME: 11	____/____/____ Nº DE INFORME:	____/____/____ Nº DE INFORME:
--	---	---

ANEXO CENTROS VISITADOS

DIRECCIONES CENTROS AUDITADOS (Detallar la dirección de los centros indicados en la Matriz de Actividades)
CENTRO 1: OFICINAS DIRECCIÓN: P.I. ALCALÁ X, CL 2, NAVE 4. C.P. 41500 - . ALCALÁ DE GUADAÍRA. SEVILLA
CENTRO 2: ALMACÉN DIRECCIÓN: P.I. ALCALÁ X, CL 2, NAVE 12. C.P. 41500 - . ALCALÁ DE GUADAÍRA. SEVILLA
CENTRO 3: SERVICIO DE DESINSECTACIÓN EN COMUNIDAD DE PROPIETARIOS "NUEVA MEDINA, 5". DIRECCIÓN: C/ EDITOR JOSÉ MANUEL LARA, 5. SEVILLA.

2000/1118/ER/01 Nº DE INFORME: 11	___/___/___ Nº DE INFORME:	___/___/___ Nº DE INFORME:
--	---	---

ANEXO RELACIÓN DE PARTICIPANTES

[illegible]

2000/1118/ER/01 Nº DE INFORME: 11	____/____/____ Nº DE INFORME:	____/____/____ Nº DE INFORME:
--	---	---

ANEXO 1B - MATRIZ ACTIVIDADES DE AUDITORÍA

UNE-EN ISO 9001:2008																												
DIA	CENTRO	HORA	AUDITOR	PROCESO/ DEPARTAMENTO/ DOCUMENTO/ ACTIVIDAD																								
					4.1 Requisitos generales																							
					4.2 Requisitos de la documentación																							
					5 (5.1 a 5.6) RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN																							
					6.1 Provisión de recursos																							
					6.2 Recursos Humanos																							
					6.3 Infraestructura																							
					6.4 Ambiente de trabajo																							
					7.1 Planificación de la realización del producto																							
					7.2 Procesos relacionados con el cliente																							
					7.3 Diseño y desarrollo																							
					7.4 Compras																							
					7.5 (7.5.1 a 7.5.5) Producción y prestación del servicio																							
					7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición																							
					8.1 Generalidades																							
					8.2.1 Satisfacción del cliente																							
					8.2.2 Auditoría Interna																							
					8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos																							
					8.2.4 Seguimiento y medición del producto																							
					8.3 Control, del producto no conforme																							
					8.4 Análisis de datos																							
					8.5 (8.5.1, 8.5.2 y 8.5.3) Mejora Continua. Acción correctiva. Acción Preventiva																							
1	1	08:00-08:30	AMG	Reunión inicial																								
1	3	08:30-10:30	AMG	Producción	X	X						X	X	X				X						X				
1	1	10:30 a 12:30	AMG	Gestión de Calidad				X	X	X								X	X	X	X			X	X	X		
1	2	12:30 a 13:30	AMG	Compras/Mantenimiento							X					X												
1	1	13:30 a 14:30	AMG	Elaboración del informe de auditoría por el equipo auditor																								
1	1	14:30-15:00	AMG	Reunión final																								

Ana MILLÁN GALÁN
Auditor Jefe

2000/1118/ER/01 Nº DE INFORME: 11	____/____/____ Nº DE INFORME:	____/____/____ Nº DE INFORME:
--	---	---

ANEXO LISTADO DE SERVICIOS

- 1.- Comunidad de Propietarios "Nueva Medina, 5", Sevilla.
- 2.- Residencia "El Recreo", Carmona.
- 3.- Comunidad de Propietarios "Virgen de la Oliva", Sevilla.
- 4.- Hotel La Motilla, Dos Hermanas.
- 5.- Plaza del Duque, Alcalá de Guadaira.

2000/1118/ER/01 Nº DE INFORME: 11	___/___/___ Nº DE INFORME:	___/___/___ Nº DE INFORME:
--------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

ANEXO HOJA DE DATOS

		Especificar si ha habido alguna modificación	
Nombre de la empresa		MIPROMA BIOCONTROL, S.L.	
Factoría/Planta/Delegación		P.I. ALCALÁ X, MANZANA 2, NAVE 4. C.P. 41500 - . ALCALÁ DE GUADAÍRA. SEVILLA	
Dirección de correo electrónico		avazquez@biocontrol.es	
Domicilio social		P.I. ALCALÁ X, MANZANA 2, NAVE 4. C.P. 41500 - . ALCALÁ DE GUADAÍRA. SEVILLA	
C.I.F.		B91770651	
¿Pertenece su empresa a un grupo empresarial? En caso afirmativo, indíquelo		NO	
Norma de referencia para el sistema de gestión		UNE-EN ISO 9001:2008	
Nombre del representante de la dirección		D. ANTONIO VAZQUEZ JIMÉNEZ	
Cargo		Responsable de Calidad	
Teléfono		954680641	
Fax		954680838	
Correo electrónico		avazquez@biocontrol.es	
Dirección General:	Nombre	D. JOSÉ AMODEO LOPEZ	
	Cargo	Gerente / Dirección Técnica	
Número total de personas en plantilla		11	
Alcance del certificado	Español	LOS SERVICIOS DE CONTROL DE PLAGAS GANADERAS, INDUSTRIALES Y URBANAS (DESRATIZACIÓN, DESINSECTACIÓN Y DESINFECCIÓN). TRATAMIENTO DE LA MADERA. MANTENIMIENTO HIGIÉNICO SANITARIO DE INSTALACIONES DE RIESGO DE PROLIFERACIÓN DE LEGIONELA	
	Inglés	SERVICES OF CONTROL OF CATTLE, INDUSTRIES AND URBAN PLAGUES (DESRATING, DESINSECTED, DESINFECTION) 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 (propias y subcontratadas)		Centros de trabajo objeto de la certificación y número de personas por centro (propias y subcontratadas)	
Centro	Propio	Subc.	Centro
P.I. ALCALÁ X, MANZANA 2, NAVE 4. C.P. 41500 - . ALCALÁ DE GUADAÍRA. SEVILLA	10		
P.I. ALCALÁ X, MANZANA 2, NAVE 12. C.P. 41500 - . ALCALÁ DE GUADAÍRA. SEVILLA	1		
Para el caso de UNE-EN ISO 9001:2008, indicar las exclusiones realizadas a requisitos del Capítulo 7 de la Norma			
Reglamentación aplicable al alcance del certificado. (Adjuntar listado)			
Fecha 2011/10/11	El representante de la empresa D. Antonio VÁZQUEZ JIMÉNEZ	El representante de AENOR D.ª Ana MILLÁN GALÁN	