

# **MIPROMA BIOCONTROL, S.L.**

## Informe de Auditoría

NORMA DE APLICACIÓN: **UNE EN ISO 9001:2008** EXP.: **2000/1118/ER/01** TIPO DE AUDITORIA: **AR** N° INFORME: **09**

Requiere envío de PAC a AENOR: **SÍ**

Fecha de realización de la Auditoría: **2009/09/16**

2000/1118/ER/01 Nº DE INFORME: 09		
--------------------------------------	--	--

## 1.-DATOS GENERALES

### A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre de la Organización	MIPROMA BIOCONTROL, S.L.
Domicilio Social	P.I. ALCALÁ X, MANZANA 2, NAVE 4. C.P. 41500 - . ALCALÁ DE GUADAÍRA. SEVILLA
Representante de la Organización (nombre y cargo)	ANTONIO VAZQUEZ JIMÉNEZ / RESPONSABLE DE CALIDAD

### B .EQUIPO AUDITOR

Función	Nombre	Iniciales	Entidad
AUDITOR JEFE	RAFAEL CARCELÉN RODRÍGUEZ	RFC	AENOR
AUDITOR	ANA MILLÁN GALÁN	AMG	AFYC

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

Se modifica la norma de Referencia (UNE EN ISO 9001:2008). Así mismo se incluye el almacén que la organización tienen en la misma calle que la oficina y se corrige la dirección de la oficina. Ver hoja de datos

<b>2000/1118/ER/01</b> <b>Nº DE INFORME: 09</b>		
--	--	--

## 2. RESUMEN EJECUTIVO DE AUDITORÍA

### Cambios significativos del sistema con respecto a la anterior visita:

Ninguno

### Conclusiones sobre la eficacia del sistema de gestión:

Se ha realizado la auditoría de renovación de la organización, conforme a los requisitos de la norma UNE-EN-ISO 9001:2008 y los requisitos de la organización recogidos en la documentación que se incluye en el presente informe como Anexo 1.

Se han visitado los emplazamientos recogidos en el anexo 2. Estos emplazamientos se han escogido muestralmente entre los identificados en el anexo 4.

Este equipo Auditor considera que el Sistema se mantiene adecuadamente implantado para dar cumplimiento a los requisitos de la norma.

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

- Satisfacción del cliente: Se ha modificado la sistemática para la obtención de satisfacción de clientes. Los resultados globales de la satisfacción percibida por el cliente alcanzan los siguientes valores: 58,75% de MUY BIEN, 36,5 % BIEN, 3% NS/NC, 2% MAL y 0% MUY MAL puntos en una escala de 1 a 10 en el año 2007. Al ser una escala diferente de datos no es comparable con los datos de otros años. No obstante hay que apuntar que la organización no ha realizado aún el análisis de dichos datos. Los valores característicos del sector son 8,4 en una escala de 1 a 10 para el sector en el año 2007 (del total de las empresas auditadas por AENOR en Andalucía).
- Cumplimiento externo de requisitos: La organización declara tener 2 reclamaciones desde septiembre de 2008, habiéndose ejecutado del orden de 500 servicios apx. Para una de ellas (reciente) aún no se han establecido las causas.

Cumplimiento interno de requisitos: La organización dispone de un panel de indicadores para proporcionar información de la capacidad de los procesos. Entre los datos disponibles se puede destacar los siguientes:

- Nº incidencias en los partes de inspección: 1 en 2009
- % Presupuestos aceptados (plagas): 71%
- % Presupuestos aceptados (aguas): 59,1%

### Oportunidades de mejora:

- Podría ser interesante que la organización se planteara remitir la relación (listado) de certificados de tratamientos emitidos a los ayuntamientos de manera electrónica (e-mail), facilitando así su envío y control y diferenciando el servicio que presta MIPROMA BIOCONTROL de la competencia.
- Podría ser interesante implementar la Base de datos de proveedores para registrar en la misma la conformidad cuando llega un pedido. Así mismo, se podrían registrar las fechas de recepción, el nº de albarán, etc, de manera que dicha información alimente a una tabla para el control de stock, lo que facilitaría la gestión (consumos, coste, inventario...) del almacén de productos químicos.
- Podría ser interesante implementar los indicadores establecidos con alguno que controle el cumplimiento de las periodicidades establecidas en los contratos para los servicios planificados.
- Agilizar en la medida de lo posible la actualización de los estados de revisión en el listado de documentos del sistema.

2000/1118/ER/01 Nº DE INFORME: 09		
--------------------------------------	--	--

- Profundizar en la redacción de los objetivos para separar las metas a realizar del objetivo concreto a conseguir.
- Solicitar sistemáticamente los albaranes de servicios (o facturas) a los servicios técnicos de los vehículos para mejorar el control sobre el mantenimiento de los mismos.

## Observaciones:

- Se identifica en el acta de inspección sanitaria nº 10479 del Distrito Sanitario de Sevilla Sur que la organización cumple todos los requisitos para que se le otorgue la Registro oficial de establecimiento y servicios biocidas de Andalucía (ROESBA), **estando a la espera de que se conceda.**
- Una vez rodada la operativa nueva de satisfacción de clientes queda pendiente procedimentar dicha operativa y aprobarla formalmente.
- Queda pendiente establecer el estudio de causas y acciones para la queja recibida en septiembre.

## Listado de documentos del SGC

Se adjuntan al presente informe los siguientes documentos:

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

2000/1118/ER/01 Nº DE INFORME: 09		
--------------------------------------	--	--

### 3. CUADRO DE NO CONFORMIDADES

Ref. N. C.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	Norma ISO 9001:2008 (Indicar apartado)	Categoría N. C.
1	Relativo a la gestión de compras: a) No se puede evidenciar la ficha técnica del producto NUPILAC HIDRO, almacenado por la organización, en contra de lo establecido en el Manual de Calidad, de julio de 2009. b) La organización no ha definido los criterios para la reevaluación de los proveedores, en contra de lo establecido en la norma de referencia	7.4	menor
2	Los datos recogidos para el seguimiento y medición del proceso productivo a través del indicador "incidencias en los partes de inspección" no permiten analizar si se ha obtenido el valor planificado al no estar en las mismas unidades que este (% de incidencias en los partes de inspección)	8.2.3	menor
3	En contra de lo establecido en la norma de referencia, se carece de la evidencia del análisis de datos relativos a la satisfacción de los clientes de 2009.	8.4	menor
4	En contra de lo establecido en la norma de referencia, se detectan No Conformidades cerradas sin evidencia de la evaluación de la eficacia de las acciones correctivas definidas, Ejemplos: NC de auditoría interna de 2009.	8.5.2	menor

**EL REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN**

**EL EQUIPO AUDITOR**

<b>2000/1118/ER/01</b>		
<b>Nº DE INFORME: 09</b>		

## 4. MATRIZ PLANIFICACIÓN PRÓXIMA AUDITORÍA AS/AR

ISO 9001 ... 2008	AUDITOR	DÍA (1, 2, 3...)	CENTRO (A, B, C )	PROCESO/ DPTO./DOC.	INTERLOCUTOR	4.1	4.2	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6	6.1	6.2	6.3	6.4	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5.1	7.5.2	7.5.3	7.5.4	7.5.5	7.6	8.1	8.2.1	8.2.2	8.2.3	8.2.4	8.3	8.4	8.5.1	8.5.2	8.5.3	Verificación	Uso de Marca	Reclamaciones de Clientes	
ELEMENTOS AUDITADOS EN LA PRESENTE AUDITORIA	RFC	1	a, b, c	CALIDAD PRODUCCIÓN DIRECCIÓN ADMÓN	VER LISTA DE ASISTENTES	X		X	X		X	X	X	X			X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X		X	X	X	X				X	X		
	AMG	1	a	CALIDAD		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						X	X	X	X		X	X		X	X	X	X	X	
Total NC:	04					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PLANIFICACIÓN PRÓXIMA AUDITORIA	A1	1		CALIDAD PRODUCCIÓN DIRECCIÓN ADMÓN		X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

Marcar con "X" los elementos del Sistema de Gestión auditados.

Nota: Durante la auditoría de los apartados relacionados con las responsabilidades de la Dirección, debería estar presente la Alta Dirección de la Organización.

Se acuerda con la Organización, las siguientes fechas para la realización de próxima auditoría: **2010/07/14**

Comentarios si procede, sobre la planificación de la próxima auditoría (a cumplimentar por el Auditor Jefe):

Con antelación a la realización de la próxima auditoría, se determinarán los centros a visitar y cualquier modificación respecto a la planificación prevista.

2000/1118/ER/01 Nº DE INFORME: 09		
--------------------------------------	--	--

## 5.-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*. **Este plan de acciones correctivas se remitirá en soporte electrónico a la dirección 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 consideran cerradas las no conformidades de la anterior actuación por parte del organismo certificador.**
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 Alcalá de Guadaíra, a 2009/09/16

**El Representante de la Organización**

**El Equipo Auditor**

**2000/1118/ER/01**  
**Nº DE INFORME: 09**

## ANEXO 2 CENTROS VISITADOS

EMPLAZAMIENTOS AUDITADOS	
CENTRO A: Oficinas DIRECCIÓN: P.I. ALCALÁ X, CL 2, NAVE 4. C.P. 41500 - . ALCALÁ DE GUADAÍRA. SEVILLA AUDITOR: RFC, AMG	ELEMENTOS AUDITADOS: Ver matriz de planificación
CENTRO B: Almacén DIRECCIÓN: .I. ALCALÁ X, CL 2, NAVE 12. C.P. 41500 - . ALCALÁ DE GUADAÍRA. SEVILLA AUDITOR: RFC, AMG	ELEMENTOS AUDITADOS: Ver matriz de planificación
CENTRO C: Servicio en Edif. Santa Bárbara DIRECCIÓN: Sevilla AUDITOR: RFC	ELEMENTOS AUDITADOS: Ver matriz de planificación



2000/1118/ER/01 Nº DE INFORME: 09		
--------------------------------------	--	--

### ANEXO 3 RELACIÓN DE PARTICIPANTES

RELACIÓN DE PARTICIPANTES	
Nombre y apellidos	Departamento o cargo
D. JOSÉ AMODEO LOPEZ	GERENCIA
D. ANTONIO VÁZQUEZ JIMÉNEZ	RESPONSABLE DE CALIDAD
D. ÓSCAR URBANO ESCUDERO	TÉCNICO APLICADOR
DÑA. ISABEL MONTES GARCÍA	ADMINISTRACIÓN
D. JAVIER DE JUAN MORÓN	CONSULTOR

## ANEXO 4 RELACIÓN DE OBRAS / PROYECTOS

Obra/Dirección	Estado de avance
SANTO ÁNGEL 10, BAJO 2	HORMIGAS
LA JULIANA	HORMIGAS
COMPLEJO BLANCO WHITE	RATONES EN COCINA
STA. BÁRBARA, 2	CUCARACHAS
CLUB PINEDA	ROEDORES
NOALEJO	DESINFECCIÓN 3 NAVE
CAMPILLO DE ARENAS	DESINFECCIÓN 1 NAVE
URB. CASQUERO C/ D21	CUCARACHAS
C7 URUGUAY	CUCARACHAS

<b>2000/1118/ER/01</b>		
<b>Nº DE INFORME: 09</b>		

## 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	MODIFICADO	
Dirección de correo electrónico	avazquez@biocontrol.es		
Domicilio social	P.I. ALCALÁ X, MANZANA 2, NAVE 4. C.P. 41500 - . ALCALÁ DE GUADAÍRA. SEVILLA	MODIFICADO	
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	MODIFICADO	
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	9	MODIFICADO	
Alcance del certificado	Español	LOS SERVICIOS DE CONTROL DE PLAGAS INDUSTRIALES Y URBANAS (DESRATIZACIÓN, DESINSECCIÓN, DESINFECCIÓN Y TRATAMIENTOS DE LA MADERA). MANTENIMIENTO HIGIÉNICO SANITARIO DE INSTALACIONES DE RIESGO DE PROLIFERACIÓN DE LEGIONELLA.	
	Inglés	SERVICES OF CONTROL OF INDUSTRIES AND URBAN PLAGUES (DESRATING, DESINSECTED, DESINFECTION AND TREATMENTS OF THE WOOD). SANITARY HIGIENIC MAINTENANCE OF FACILITIES OF RISK OF PROLIFERATION OF LEGIONELLA.	
<b>Centros de trabajo objeto de la certificación y número de personas por centro implicados en la certificación (propias y subcontratadas)</b>			
Centro	Propio	Subc.	Centro
P.I. ALCALÁ X, MANZANA 2, NAVE 4. C.P. 41500 - . ALCALÁ DE GUADAÍRA. SEVILLA	8		<b>MODIFICADO</b>
P.I. ALCALÁ X, MANZANA 2, NAVE 12. C.P. 41500 - . ALCALÁ DE GUADAÍRA. SEVILLA	1		<b>MODIFICADO</b>
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)	SE ADJUNTA LISTADO		

Fecha: 2008/09/18

El representante de la Empresa,  
D. Antonio VÁZQUEZ JIMÉNEZ

El representante de AENOR,  
D. Rafael CARCELÉN RODRÍGUEZ