

OBJETIVO: Verificar la adecuada implementación y desempeño del SGI de la empresa conforme las normas ISO 9001 e ISO 39001, con foco en la mejora continua y la preparación para la auditoría de recertificación.

Fecha: 2025-06-04

Sector: Gerencia de Comercial

Lugar: Samborombón

Auditores líder: Matías Masullo

Auditores: Sergio Montes

Veedores: María Ferraris, Matías Lachaise, Silvia Okita, Sabrina Santucci

Presentes: Nancy Fernández (Gerente de Comercial)-Johana Pelozo (Jefe Peaje Dinámico)-Ceballos

David (Supervisor Administrativo Comercial)

RESUMEN DE AUDITORÍA

Total puntos: 10 Cumplen: 9 Observaciones: 1 No conformidades: 0

RESULTADOS:

- [9001-5.2] Política del SGI establecida y comunicada.

Resultado: Cumple

Evidencia: Política de Gestión Integrada Rev 00 Marzo 2025, Comunicada a través Capacitaciones, visible para las partes interesadas. Capacitación: Marcos Cabrera realizó la capacitación el 19/05/2025
Nota 10.

- [9001-5.3] Roles, responsabilidades y autoridades del SGI.

Resultado: Cumple

Evidencia: Organigrama Fecha de vigencia 13/06/2024 Perfil Operador Front Oficce Fecha 04/04/2024.

- [9001-6.1] Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

Resultado: Cumple

Evidencia: Se verifica la Matriz de Riesgo de los ITAU/04/01-02-03. No hay necesidad de identificación de un Riesgo nuevo por la ampliación del alcance.

- [9001-7.2] Competencia y formación del personal.

Resultado: Cumple

Evidencia: Se verifica un plan de capacitación vigente. Además, se verifica que Marcos Cabrera cumple con las capacitaciones realizadas y programas para su perfil de puesto.

- [9001-7.3] Conciencia sobre la política y objetivos del SGI.

Resultado: Cumple

Evidencia: Entrevista a Marcos Cabrera donde pudo explicar cómo influye su labor diaria en el cumplimiento de los objetivos de la política de gestión integrada.

- [9001-7.4] Comunicación interna y externa del SGI.

Resultado: Cumple

Evidencia: Se verifica un canal de comunicación interna a través de un QR para el buzón de sugerencias y esta visible para todo el personal.

- [9001-7.5] Control de la información documentada.

Resultado: Cumple

Evidencia: Se evidencia tener a disposición los últimos documentos vigentes. Oportunidad de Mejora:

codificar los documentos que no tengan un imposicion legal E.O ITAU/04/02 Anexo 6.1.

- [9001-8.1] Planificación y control operacional.

Resultado: Observación

Evidencia: ITAU/04/01 Reclamo N°11466532, usuario realiza queja por rotura de parabrisa. El Reclamo se realizo el 06/05/2025 ,el agente respondio el 09/05/2025 y la respuesta al usuario fue el 13/05/2025.Queja N°1148756 Fecha 08/05/2025. El usuario manifiesta problema con la iluminaria , respuesta el agente el 20/05/2025 ,respuesta al usuario fecha 15/05/2025. Oportunidad de mejora: capacitar al agente de mantenimiento sobre las respuesta a dar. E.O no detalla en las respuesta el tratamiento a realizar. ITAU04/03 Alta de usuario N°45640 cat 2 hilux fecha 04/06/2025. Modificacion de tarjeta de credito N°45655.

Observación: Se verifica que no se encuentra los libros de quejas y reclamos a disposicion.

- [9001-8.7] Control de salidas no conformes.

Resultado: Cumple

Evidencia: Se evidencia tratamiento de quejas y reclamos a traves de wixe. Oportunidad de mejora: compartir el analisis de queja y reclamos por estar visible para los sectores involucrados.

- [9001-9.1] Seguimiento, medición, análisis y evaluación del SGI.

Resultado: Cumple

Evidencia: Se incluye dentro de los indicadores de la Gerencia Comercial la estacion de Samborombon manteniendo la misma meta.Se verifica la planificacion de encuesta de satisfaccion donde se encuentra incluida todas las unidades de negocio.

CONCLUSIÓN:

Se han registrado observaciones que apuntan a aspectos que pueden optimizarse en nuestro SGI. Confiamos en que su revisión contribuirá a mejorar la eficiencia y solidez del sistema.

Durante el desarrollo de la auditoría se destacó el fuerte compromiso y la dedicación del personal. La predisposición, el conocimiento de los procesos y la actitud proactiva reflejan una clara orientación hacia la mejora continua y al cumplimiento de los lineamientos del sistema de gestión. Agradecemos la colaboración brindada y valoramos el esfuerzo sostenido que demuestra una sólida cultura de calidad dentro de la organización.