

DATOS GENERALES			
Organización:	AUTOCARES Y MICROBUSES NOCETE, S.L.	Nº Exp:	1-2/2017/0841/100
Dirección (SC):	C/ Conca, 22, 08227, Terrassa, Barcelona		
Dirección (S1):			
Dirección (S2):			
Dirección (Sx):			
Norma(s):	<input type="checkbox"/> UNE-EN ISO 9001:2008 <input checked="" type="checkbox"/> UNE-EN ISO 9001:2015	<input type="checkbox"/> UNE-EN ISO 14001:2004 <input checked="" type="checkbox"/> UNE-EN ISO 14001:2015	<input type="checkbox"/> OHSAS 18001:07 <input type="checkbox"/> Otra:
Tipo de auditoría:	<input type="checkbox"/> Inicial E-2 <input checked="" type="checkbox"/> VSEG-1 <input type="checkbox"/> VSEG-2	<input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Otra:	Duración Auditoría (d/a): 2,5
Fecha Auditoría:	09,10/07/2018	Duración de la Auditoría (d/a):	1,5

ALCANCE, OBJETO Y CRITERIOS DE AUDITORÍA
ALCANCE PROVISIONAL (verificado en Etapa 1 o presente en el certificado):
TRANSPORTE DISCRECCIONAL DE VIAJEROS POR CARRETERA
CRITERIOS: Conjunto de políticas, procedimientos, normas, legislación y requisitos del SG utilizados en la realización de la auditoría y que sirven como referencia a la evidencia de la auditoría:
UNE-EN ISO 9001:2015
UNE-EN ISO 14001:2015
Prestación del servicio de certificación ICDQ
Uso de la Marca de certificación ICDQ
Normativa marco del sector (la principal que afecta al producto)

EQUIPO AUDITOR	
Auditor Jefe:	Jordi Vázquez Piñol
Auditor:	
Experto Técnico:	
Auditor en Formación:	
Supervisor	

RELACIÓN DE PARTICIPANTES EN LA AUDITORÍA				
NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO / ÁREA	REUNIÓN INICIAL	AUDITADO	REUNIÓN FINAL
Srta. Verónica Nocete	Dirección-R, Sistema	x	x	x

RELACIÓN DE CENTROS VISITADOS Aplica a todas las organizaciones de cualquier área técnica y para actividades realizadas fuera de la sede central y/u operativa (ejemplos: limpieza, construcciones, instalaciones, comedores, formación, gestión de residuos, transporte, personas, etc.).		
FECHA	DIRECCIÓN	TIPO DE VERIFICACIÓN
--	No se verifica servicio en esta auditoría periódica	<input type="checkbox"/> Observación de actividades <input type="checkbox"/> Documental
--		<input type="checkbox"/> Documental

PRINCIPALES PROCESOS DESARROLLADOS POR LA ORGANIZACIÓN (RELACIONADOS CON LAS ACTIVIDADES QUE CONFORMAN EL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN) Y ESPECIFICAR QUE SE HAYA VERIFICADO COMO SE EJECUTAN (1) Y CUAL DOCUMENTALMENTE (2)

(1) Descripción de los procesos que conforman el alcance de certificación y que se ha observado su ejecución.

TRANSPORTE DISCRECCIONAL DE VIAJEROS POR CARRETERA

(2) Descripción de los procesos que conforman el alcance de certificación y que se han verificado documentalente

TRANSPORTE DISCRECCIONAL DE VIAJEROS POR CARRETERA

NO APLICABILIDAD DE REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

8.3 No se diseñan las rutas ya que son fijadas por los clientes bajo sus peticiones y la empresa los realiza en base al origen y destino establecido.

CAMBIOS RESPECTO AL PLAN DE AUDITORÍA

No hay cambios

CAMBIOS SIGNIFICATIVOS DESDE LA ÚLTIMA AUDITORÍA QUE AFECTEN AL SG AUDITADO

No hay cambios

CAMBIOS SIGNIFICATIVOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL PROGRAMA DE AUDITORÍA

No hay cambios

RESUMEN DE LA AUDITORÍA

PROCESO	EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD
Gestión Sistema	<p>Responsable de proceso y su capacitación: Se comprueba a la persona responsable, su perfil de puesto así como su capacitación para el desempeño del mismo. Es adecuado. Lo desempeña la Srta. Verónica Nocete, sus responsabilidades y la competencia necesaria ha sido definida en el perfil correspondiente de responsable del sistema integrado de gestión.</p> <p>Capacitación del personal que integra el proceso: Se comprueba la relación de personas que integran el proceso así como sus perfiles de puesto y capacitaciones correspondientes.</p> <p>Descripción del proceso: Se examina el mapa de procesos así como sus entradas y salidas y es adecuado a la realidad examinada en la presente auditoria.</p> <p>Objetivos e indicadores vinculados: Se realiza un examen de los indicadores vinculados al presente proceso y su grado de eficacia respecto a la mejora planificada por la dirección de la compañía.</p> <p>Infraestructura vinculada al proceso</p> <p>Incidencias, no conformidades y acciones correctivas: Se verifica un total de 0 incidencias así como 0 no conformidades y acciones correctivas. Todas han sido registradas adecuadamente y tratadas satisfactoriamente. Cerradas.</p> <p>Examen de la información documentada vinculada: se realiza un examen a todos los elementos documentados que sostienen el proceso y su conformidad. Se evalúan como correctos tras su examen. Se verifica organigrama igualmente para el análisis de las responsabilidades establecidas sobre responsables y personas integrantes del proceso.</p> <p>Aspectos ambientales existentes: Se realiza un análisis de los aspectos identificados y evaluados afectos a este proceso</p> <p>Requisitos ambientales aplicables al proceso: se comprueba en el listado de normativa identificada y evaluada por la organización y su relación y existencia con la realidad del proceso.</p>

Se analizan los documentos de registro de contexto, partes interesadas así como la matriz de riesgos y oportunidades. La organización ha realizado un DAFO inicial para detectar sus puntos fuertes y débiles así como su entorno exterior e interior y lo ha dejado debidamente registrado como información documentada. Se verifica su actualización a 2018.

Se ha realizado bastante adecuadamente y de ello se habla con la Srta. Nocete como responsables de este proceso y se verifican los requisitos de liderazgo al respecto. La empresa ha identificado y actualizado adecuadamente todos estos elementos.

CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO: analizado y actualizado. Adecuado con la realidad de la empresa.

PARTES INTERESADAS Y EXPECTATIVAS: analizado y actualizado. Adecuado con la realidad de la empresa.

DEBILIDADES Y AMENAZAS: analizado y actualizado. Adecuado con la realidad de la empresa.

OPORTUNIDAD Y FORTALEZAS: analizado y actualizado. Adecuado con la realidad de la empresa.

Se verifica:

ALCANCE: TRANSPORTE DISCRECCIONAL DE VIAJEROS POR CARRETERA

Enfoque a riesgos y procesos de la información documentada Ok y durante la auditoria se verifica que el SG también. Adecuado trabajo de análisis (es una empresa recientemente creada) y diagnóstico inicial. Integración adecuada de las 3 normas.

POLITICA INTEGRADA DEL SISTEMA. Correcta de acuerdo a los requisitos de las 2 normas.

Pública y a disposición de las partes interesadas, fechada y firmada. Conocida por los trabajadores.

La información documentada necesaria se establece como: Se examina la información documentada del sistema que se mantiene.

Manual del sistema de gestión integrado (se verifica mapa de procesos, interrelaciones entre los mismos, organigrama)

Política integrada del sistema de gestión. Integrando ambas normas, pública, firmada y sellada por la dirección. Contiene todos los requisitos de las normas de referencia demandan. Disponible para los trabajadores (entregada en la formación realizada en 2017). Pública en la entrada.

Listado de información documentada: la documentación se halla listada y controlada en el mismo documento así como en el correspondiente listado.

La documentación dispone de criterios de aprobación, revisión y edición así como de control de cambios en el procedimiento correspondiente.

Procedimiento de aspectos ambientales.

Procedimiento de requisitos legales y de su evaluación.

Procedimiento de control operativo y medición.

Procedimiento de gestión de las situaciones de emergencia.

Revisión del Sistema por la Dirección y gestión estratégica

Control de la información documentada.

Gestión de Compras y Subcontrataciones

Prestación del servicio de transporte y requisitos de cliente.

Recursos disponibles

Auditorías Internas

El sistema se halla correctamente documentado, la documentación es clara e inequívoca y contempla todos los requisitos que demandan ambas normas de referencia. Los procedimientos son adecuados y protegidos.

Se ha realizado la revisión del sistema y la auditoria interna.

Se visitan las instalaciones y se examinan las actividades y se verifican éstas así como el número de trabajadores de acuerdo a la designación. Toda la documentación se encuentra en el servidor, además copias de documentación en papel en carpetas bien organizadas por procesos.

Se revisa documentación requerida por la norma de referencia.

AUDITORIA INTERNA

Plan de Auditoria: La auditoría interna se realiza por procesos y relaciona la documentación actual del sistema. Informe y Plan . Contenidos adecuados.

Se revisa cualificación e imparcialidad del auditor, es adecuada.

Se verifica ficha descriptiva del puesto de trabajo, y perfil de las personas. Competencias adecuadas en formación y experiencia.

OBJETIVOS: Verificados en la revisión del sistema y en las fichas individuales de objetivos ligados a riesgos. El procedimiento es correcto y adecuado a los requisitos establecidos por ambas normas de referencia.

Listado de objetivos – fijados para 2018 y cerrados los de 2017. Indicadores de proceso: han sido debidamente analizados en la revisión del sistema.

SATISFACCION AL CLIENTE

Se revisa formato encuesta, valoraciones del 1 al 8. Nivel de satisfacción en general, satisfactorio.

La Satisfacción con el cliente final, el feed back es adecuado como se refleja en la Revisión por la Dirección.

Valoraciones muy positivas. El cliente final y muy satisfecho de los resultados obtenidos.

Encuestas a cliente que entrega el chofer --- al representante de los pasajeros.

La gerencia lo ha tratado en dirección --- no ha habido bajas significativas

Encuestas de cliente – con el programa --- servicios discrecionales.

NO CONFORMIDADES_AC

Procedimiento relacionado, Tratamiento de las no conformidades, Informe de acciones e Incidencias con limpiadores, Destacar análisis de causa.

No se han detectado quejas o reclamaciones de clientes.

Las no conformidades son las relacionadas con la auditoría interna. NC identificadas y tratadas en revisión por la Dirección, en proceso de tratamiento.

Incidencias del servicio.

Registro en módulo de incidencias. Tipos de incidencias registradas, clasificadas por tipos, accidentes, nc con conductores, averías, combustible, etc....

Se registra el número del servicio. Se identifica la trazabilidad del servicio. Identificadas y gestionadas correctamente

Las incidencias las revisa Gerencia todos los meses.

IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS, CONTROL OPERACIONAL AMBIENTAL, PLAN DE EMERGENCIA AMBIENTAL.

El procedimiento es correcto y adecuado a los requisitos establecidos por ambas normas de referencia.

Identificación de aspectos: la empresa dispone de un registro de identificación de aspectos. Los aspectos han sido adecuadamente identificados en sus situaciones normales, anormales y emergencia y en las diferentes operaciones que hace la empresa.

Evaluación de aspecto: los criterios establecidos son los adecuados. Los criterios se han aplicado y se han determinado los importantes que han sido considerados en objetivos (ver objetivos más adelante).

Criterios operacionales fijados en procedimiento así como en las guías de prácticas ambientales y el manual del conductor. Los aspectos ambientales han sido trazados con las pautas y se dispone de método de actuación para todos los supuestos.

Situaciones de emergencia: la empresa dispone en el manual de conductor las situaciones de emergencia descritas y cómo actuar tal y como describen en el procedimiento. Además están en el tablón de anuncios junto a las posibles en las instalaciones.

Simulacro de emergencia 2018.

Listado de requisitos legales: actualizado en 2018. Actualizaciones trimestrales y a la vez evalúan el

	<p>cumplimiento. La empresa ha realizado las evaluaciones de cumplimiento. Son correctas y se deja registro de cumplimiento. La identificación de requisitos es adecuada y se verifica que todas las normas aplicables a la organización han sido debidamente identificadas por la empresa.</p> <p>Entrega del manual del conductor. Se examina un documento-carta de entrega con la firma de todos los conductores</p>
Dirección	<p>Responsable de proceso y su capacitación: Se comprueba a la persona responsable, su perfil de puesto así como su capacitación para el desempeño del mismo. Es adecuado. Se establece la Srta. Verónica Nocete como persona que ejerce las tareas y responsabilidades de liderazgo. Se evalúa este elemento como satisfactorio en la presente auditoría.</p> <p>Capacitación del personal que integra el proceso: Se comprueba la relación de personas que integran el proceso así como sus perfiles de puesto y capacitaciones correspondientes.</p> <p>Descripción del proceso: Se examina el mapa de procesos así como sus entradas y salidas y es adecuado a la realidad examinada en la presente auditoría.</p> <p>Objetivos e indicadores vinculados: Se realiza un examen de los indicadores vinculados al presente proceso y su grado de eficacia respecto a la mejora planificada por la dirección de la compañía.</p> <p>Infraestructura vinculada al proceso</p> <p>Incidencias, no conformidades y acciones correctivas: Se verifica un total de 0 incidencias así como 0 no conformidades y acciones correctivas. Todas han sido registradas adecuadamente y tratadas satisfactoriamente. Cerradas.</p> <p>Examen de la información documentada vinculada: se realiza un examen a todos los elementos documentados que sostienen el proceso y su conformidad. Se evalúan como correctos tras su examen. Se verifica organigrama igualmente para el análisis de las responsabilidades establecidas sobre responsables y personas integrantes del proceso.</p> <p>Aspectos ambientales existentes: Se realiza un análisis de los aspectos identificados y evaluados afectos a este proceso</p> <p>Requisitos ambientales aplicables al proceso: se comprueba en el listado de normativa identificada y evaluada por la organización y su relación y existencia con la realidad del proceso.</p> <p>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN, procedimiento Revisión del Sistema. Fecha: 02/05/2018. Se revisan elementos de entrada y de salida. Todos estos elementos han sido debidamente analizados y registrados en el acta que cumple con norma. Elementos de entrada verificados. Se ajustan a lo demandado por norma Se analizan a continuación los elementos tratados en la revisión y uno por uno. Durante la auditoría y el examen de los procesos se verificará el control de los documentos y registros, la disponibilidad de los mismos y su uso correcto por parte de los trabajadores.</p> <p>OBJETIVOS: Verificados en la revisión del sistema y en las fichas individuales de objetivos. Los de calidad fijados pero básicamente son de umbrales a partir de los indicadores. MA fijados a través de la significancia, se dispone de un programa para cada uno de ellos (sencillo) pero con las actuaciones a realizar, plazos, responsables, tipo de seguimiento etc.. El procedimiento es correcto y adecuado a los requisitos establecidos por ambas normas de referencia. Listado de objetivos – fijados para 2018. Indicadores de proceso: han sido debidamente analizados en la revisión del sistema.</p>
Gestión de los recursos	<p>Responsable de proceso y su capacitación: Se comprueba a la persona responsable, su perfil de puesto así como su capacitación para el desempeño del mismo. Es adecuado.</p> <p>Capacitación del personal que integra el proceso: Se comprueba la relación de personas que integran el proceso así como sus perfiles de puesto y capacitaciones correspondientes.</p> <p>Descripción del proceso: Se examina el mapa de procesos así como sus entradas y salidas y es</p>

	<p>adecuado a la realidad examinada en la presente auditoria.</p> <p>Objetivos e indicadores vinculados: Se realiza un examen de los indicadores vinculados al presente proceso y su grado de eficacia respecto a la mejora planificada por la dirección de la compañía.</p> <p>Infraestructura vinculada al proceso</p> <p>Incidencias, no conformidades y acciones correctivas: Se verifica un total de 0 incidencias así como 0 no conformidades y acciones correctivas. Todas han sido registradas adecuadamente y tratadas satisfactoriamente. Cerradas.</p> <p>Examen de la información documentada vinculada: se realiza un examen a todos los elementos documentados que sostienen el proceso y su conformidad. Se evalúan como correctos tras su examen. Se verifica organigrama igualmente para el análisis de las responsabilidades establecidas sobre responsables y personas integrantes del proceso.</p> <p>Aspectos ambientales existentes: Se realiza un análisis de los aspectos identificados y evaluados afectos a este proceso</p> <p>Requisitos ambientales aplicables al proceso: se comprueba en el listado de normativa identificada y evaluada por la organización y su relación y existencia con la realidad del proceso</p> <p>Se dispone de un Organigrama actualizado a fecha año 2018.</p> <p>En el documento se indica el puesto de trabajo y las personas que desempeñan el puesto. Se verifican las fichas de descripción de puestos de trabajo según los identificados en Organigrama.</p> <p>Se evidencia el cumplimiento de los requisitos de capacitación específicos.</p> <p>No se dispone de Plan de formación interna: aunque si se han planificado las dos formaciones realizadas.</p> <p>No se identifican necesidades formativas como tales. Sí que hay metodología establecida. Solamente hechas 2 formaciones este 2018 y evaluadas ya que es el nuevo manual actualizado del conductor y una charla formativa-informativa de medio ambiente-residuos-conducción eficiente. Se han registrado tanto su contenido como las asistencias en las fichas de planificación donde está el planning, firmas asistentes y evaluación todo en un mismo registro. No ha tocado CAP este año.</p> <p>Se han definido los diferentes puestos de trabajo identificados por la organización en organigrama funcional.</p> <p>Se analizan las competencias de los puestos de trabajo en base a los perfiles de puesto definidos. Identifica las competencias en fichas de descripción del puesto de trabajo, vistas fichas de gerencia, auditor/ rble calidad/ rble trafico/ rble taller/ rble comercial.</p> <p>Perfiles de puesto de trabajo, firmados por el propio trabajador, vemos el de la persona responsable del sistema auditada en la visita expediente del trabajador donde constan todas las formaciones.</p> <p>Visto contratos con empresa de clima y de equipos extintores.</p> <p>En el programa de gestión, ficha del trabajador con el registro de formaciones y experiencia en puesto y control de carnets.</p> <p>Visto perfil de las personas siguientes:</p> <p>Prevista formación cap. Visto registro de carnet de conducir y tarjeta taco grafo, temas caducidades controladas.</p> <p>Cumple con requisitos del puesto de trabajo</p> <p>Vistas formaciones realizadas este 2017-18.</p>
<p>Compras- Subcontrataciones</p>	<p>Responsable de proceso y su capacitación: Se comprueba a la persona responsable, su perfil de puesto así como su capacitación para el desempeño del mismo. Es adecuado.</p> <p>Capacitación del personal que integra el proceso: Se comprueba la relación de personas que integran el proceso así como sus perfiles de puesto y capacitaciones correspondientes.</p> <p>Descripción del proceso: Se examina el mapa de procesos así como sus entradas y salidas y es adecuado a la realidad examinada en la presente auditoria.</p>

	<p>Objetivos e indicadores vinculados: Se realiza un examen de los indicadores vinculados al presente proceso y su grado de eficacia respecto a la mejora planificada por la dirección de la compañía. Infraestructura vinculada al proceso</p> <p>Incidencias, no conformidades y acciones correctivas: Se verifica un total de 0 incidencias así como 0 no conformidades y acciones correctivas. Todas han sido registradas adecuadamente y tratadas satisfactoriamente. Cerradas.</p> <p>Examen de la información documentada vinculada: se realiza un examen a todos los elementos documentados que sostienen el proceso y su conformidad. Se evalúan como correctos tras su examen. Se verifica organigrama igualmente para el análisis de las responsabilidades establecidas sobre responsables y personas integrantes del proceso.</p> <p>Aspectos ambientales existentes: Se realiza un análisis de los aspectos identificados y evaluados afectos a este proceso</p> <p>Requisitos ambientales aplicables al proceso: se comprueba en el listado de normativa identificada y evaluada por la organización y su relación y existencia con la realidad del proceso. El procedimiento es correcto y adecuado a los requisitos establecidos por ambas normas de referencia</p> <p>Personal adscrito al proceso: se verifica el personal adscrito y los perfiles de puesto de trabajo comprobando que el personal está capacitado para prestar el servicio.</p> <p>Reclamaciones y NC/AC adscritas al proceso</p> <p>Indicadores de proceso satisfactorios</p> <p>Balance del proceso en la revisión del sistema</p> <ul style="list-style-type: none"> - Listado de proveedores homologados. - Pedidos de compra. <ul style="list-style-type: none"> - Oficina – admón... - Vehículos y equipos --- Dirección - Recambios y consumibles – Jefe de taller - Criterios de revisión de los productos comprados. <p>Los criterios de homologación y des homologación son los adecuados y se equiparan proveedores y subcontratistas. Se verifica cada pedido y se cumplimentan unas variables cualitativas</p> <p>Aprobación proveedores.</p> <p>Listado de proveedores aprobados (nivel de satisfacción que va desde malo a excelente). La valoración la hace gerencia en base al servicio prestado.</p> <p>No se observan incidencias con proveedores.</p> <p>Subcontratación:</p> <p>Listado de Colaboradores: subcontratación del servicio. Valorados como excelentes.</p> <p>Veo servicios discrecionales.</p> <p>Valorado como excelente.</p>
<p>Uso de la marca de certificación</p>	<p>Uso adecuado en vehículos y documentos internos</p>
<p>Verificación de la eficacia de las acciones correctivas</p>	<p>No hubo NC en la anterior auditoría.</p>

VALIDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR SOBRE LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

- SE EVIDENCIA LA EFICACIA DEL SISTEMA, NO SIENDO NECESARIAS ACCIONES CORRECTIVAS, SE RECOMIENDA LA CERTIFICACIÓN
- SE CREE QUE EL SISTEMA SERÁ EFICAZ CUANDO SE ACEPTE LA PROPUESTA DE ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MENORES Y LAS EVIDENCIAS DE CUALQUIER NO CONFORMIDAD MAYOR.
- SE RECOMIENDA LA REALIZACIÓN DE UNA AUDITORÍA EXTRAORDINARIA
- Solicitud de Auditoría Extraordinaria para la verificación en sitio de la efectividad de las acciones correctivas implantadas

PUNTOS FUERTES

Los servicios son muy claramente seguidos por la organización y en especial los de clientes relevantes donde se dispone de un alto esfuerzo en el seguimiento de los mismos

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Mejorar la capacidad de detección de incidencias por parte de las supervisoras, disponer de herramientas para el registro de ellas.

ADECUACIÓN DEL ALCANCE DE CERTIFICACIÓN

¿Es apropiado el alcance de certificación?

SI

NO

En caso negativo indicar el motivo:

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

¿Se han conseguido los objetivos de la auditoría?

SI

NO

En caso negativo indicar el motivo:

INFORME DE AUDITORÍA VSEG1

IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS		Cumplimentar en caso de modificación
Nombre de la organización	AUTOCARES Y MICROBUSES NOCETE, S.L.	
CIF		
Dirección sede central (Indicar dirección completa, numero, CP)	C/ Conca, 22, 08227, Terrassa, Barcelona Número de personal: 7	
Dirección sede 1 (Indicar dirección completa, numero, CP)	Número de personal:	
Dirección sede 2 (Indicar dirección completa, numero, CP)	Número de personal:	
Representante de la Dirección y Cargo	Verónica Nocete	
Dirección de correo electrónico de contacto	info@microbusesnocete.com	
Contacto Dirección	Verónica Nocete	
Dirección de correo electrónico	info@microbusesnocete.com	
Contacto Administración	Verónica Nocete	
Dirección de correo electrónico de contacto	info@microbusesnocete.com	
Teléfono	(_93) 783 48 74	
Número de personas en plantilla	7	
ALCANCE DEL CERTIFICADO Español	TRANSPORTE DISCRECCIONAL DE VIAJEROS POR CARRETERA	
ALCANCE DEL CERTIFICADO Indicar otros idiomas*	TRANSPORT DICRECCIONAL DE VIATGERS PER CARRETERA	

*En caso de otros idiomas el cliente debe proporcionar la traducción del mismo.

INFORME DE AUDITORÍA VSEG1

Nº HALLAZGO	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	Punto Norma
--	--	No se detectan hallazgos en la presente auditoría	--

REUNIÓN DE CIERRE

1. La organización cliente se quedará con copia del presente informe de auditoría.
2. Los hallazgos ha sido convenientemente explicados por el equipo auditor.
Para todos los hallazgos la organización deberá:
 - ✓ Redactar un informe de no-conformidad interno de acuerdo con su propio procedimiento y en el que, en el apartado de descripción de la no-conformidad se copie exactamente la desviación evidenciada.
 - ✓ Efectuar un completo análisis de las causas sobre los posibles aspectos afectados por la no-conformidad.
 - ✓ Proponer un plan de acciones correctoras de acuerdo con su procedimiento interno.
 - ✓ En caso de no conformidad mayor, aportar evidencia de que se ha implantado el plan de acciones correctoras propuestas.
3. La presente auditoría se ha llevado a cabo siguiente el plan de auditoría enviado y mediante un muestreo, pudiendo existir otras desviaciones no reflejadas en este informe.
4. Los datos contenidos en el presente informe, así como la información evaluada en el proceso de auditoría, son propiedad de la organización cliente, ICDQ se compromete a que todos estos datos y cualquier otra información derivada de la presente auditoría y de otras actividades relacionadas con la certificación son tratados con absoluta confidencialidad salvo autorización escrita por parte de la organización cliente.
5. La organización cliente conoce la identidad del equipo auditor y sabe que puede, en cualquier momento, recusar a cualquier de los miembros de este si tiene la mínima sospecha de la existencia de cualquier conflicto de interés.
6. Le recordamos que previamente a la próxima auditoría, deberá informarnos de cualquier cambio que afecte de manera significativa al sistema de gestión (nº de empleados, cambios de ubicación, nuevos centros de trabajo, etc.)

Existen discrepancias NO existen discrepancias

DESCRIPCIÓN:

En el caso de que la organización tenga la intención de presentar alegaciones a alguna de las no conformidades detectadas durante la presente auditoría o cualquier otra discrepancia, deberá enviar mail a atencioncliente@icdq.es con la justificación y en caso necesario las evidencias documentales necesarias para ser analizadas por ICDQ.

Por la Organización
Nombre: Srta. Verónica Nocete
Cargo: R. Sistema

Por ICDQ, el Auditor Jefe
Nombre: Jordi Vázquez

Autocares y microbuses Nocete
C/ Conca nº 22
08227 Terrassa (Barcelona)
935719154