

RAPIDILLO S.L.	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	Página 1 de 7
	F-2.2	Rev. 00

<b>EJERCICIO:</b>	2010	<b>FECHA AUDITORIA:</b>	30/01/2011
-------------------	------	-------------------------	------------

**ÁREAS AUDITADAS:**

Todas las actividades del sistema de gestión de la calidad, procesos, registros, procedimientos de RAPIDILLO S.L., para evaluar la conformidad con todos los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

**DOCUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS A AUDITAR:**

Todo el soporte documental, manual, procedimientos, instrucciones técnicas, registros y toda aquella documentación externa necesaria para evaluar de conformidad con las Normas de referencia.

**EQUIPO AUDITOR:** Raúl Cortijo (PM Consultores)

**ASISTENTES**

NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
Josechu Letón	Responsable de Calidad	
Carmelo Cotón	Jefe de Tráfico	
Roberto Mate	Gerente	

**OBSERVACIONES:**

Han participado todos los responsables de áreas, así como personal de las mismas.

**NC** = NO CONFORMIDAD (incumplimiento total de un requisito)  
**NM** = NOTA DE MEJORA (incumplimiento parcial de un requisito)  
**OBS** = OBSERVACIÓN (nota a tener en cuenta para el siguiente periodo)

**SUMARIO DE AUDITORIA**

Requisito Norma ISO 9001: 2008	Descripción	No Conformidad / Observaciones
<b>4.1 Requisitos Generales.</b>	<p>RAPIDILLO S.L. tiene identificado todos los procesos del sistema a través de Mapa de Procesos del Manual de Calidad.</p> <p>Es nombrado Responsable de Calidad, en el punto 5 <i>Representante de la dirección</i> del Manual de Calidad. Viene definido en el organigrama del Anexo 1 P 05 y en la ficha de personal de Josechu Letón.</p>	
<b>4.2 Requisitos de la Documentación</b>	<p>Está definida la Política de Calidad de RAPIDILLO S.L. aprobada por la gerencia y en revisión 00.</p> <p>Se evidencia en el manual de calidad la definición y documentación de los procedimientos documentados:</p> <p>Ejemplos:</p> <p>P 01 Documentación y Registros del SGC</p>	

RAPIDILLO S.L.	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	Página 2 de 7
	F-2.2	Rev. 00

	P 02 Auditorias internas P 04 Política y objetivos y Revisión por la dirección	
<b>4.2.2 Manual de Calidad.</b>	El alcance del sistema de Calidad, es el siguiente:  LOGÍSTICA Y TRANSPORTE DE MERCANCÍAS POR CARRETERA A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL  RAPIDILLO S.L. excluye del Sistema los puntos 7.3 y 7.5.2 de la norma de forma correcta.	
<b>4.2.3 Control de los documentos</b>	Está definido un procedimiento documentado para el control de los documentos tanto internos como externos:  P 01 Documentación y Registros del SGC en Rev.00.	
<b>4.2.4 Control de los registros.</b>	Existe un procedimiento documentado para controlar los registros:  P 01 Documentación y Registros del SGC en Rev.00	<b>OBS1</b> = las copias de seguridad se encuentran fuera de las instalaciones de la empresa, no pudiéndose verificar.
<b>5.1 Compromiso de la dirección.</b>	La alta dirección de RAPIDILLO S.L. tiene establecido la política y objetivos de la calidad 2010 según el procedimiento  P 04 Política, Objetivos y Revisión por la dirección en Rev.00.	
<b>5.2 Enfoque al Cliente.</b>	Existe un procedimiento documentado:  P 06 Atención al Cliente y Medición de la Satisfacción en Rev.00.	
<b>5.3 Política de la Calidad.</b>	Esta definida, revisada y publicada la Política de Calidad según el procedimiento:  P 04 Política, Objetivos y Revisión por la dirección.  Es un anexo al P 04. Se encuentra en Rev.00 y expuesta en el tablón de anuncios	
<b>5.4.1 Objetivos de la Calidad.</b>	Se han establecido y seguido los objetivos del 2010 según el procedimiento  P 04 Política, Objetivos y Revisión por la dirección.  Revisados los dos objetivos para el 2010: planteados y realizado su seguimiento de 01 (reducción 10 %	

RAPIDILLO S.L.	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	Página 3 de 7
	F-2.2	Rev. 00

	gasto neumático) y 02 (reducción 3% gasto x km de combustible).	
<b>5.4.2 Planificación del sistema de gestión de Calidad.</b>	Están definidos procesos y las correspondientes procedimientos documentados para planificar y mantener la integridad del sistema de calidad.	
<b>5.5.1 Responsabilidad y Autoridad.</b>	En el P 05 Recursos humanos y Comunicación interna y su Anexo 1, están definidas las responsabilidades de cada uno de los integrantes de RAPIDILLO S.L..	
<b>5.5.2 Representante de la dirección.</b>	Esta definido un Responsable de Calidad para gestionar el Sistema de Gestión de Calidad en el nombre de Josechu Letón. Todo ello aparece reflejado en el Anexo 1 – P 05 Organigrama y en su Ficha de personal.	
<b>5.5.3 Comunicación Interna.</b>	Existe un procedimiento donde están definidos los métodos de comunicación interno ( <i>informales</i> ) y a través de los tabloneros de comunicación dentro de la empresa:  P 05 Recursos humanos y Comunicación interna	
<b>5.6 Revisión del Sistema por la dirección.</b>	Existe un procedimiento documentado donde se explica todo el proceso, el P 04 Política, Objetivos y Revisión por la dirección en Rev.00.	<b>OBS2</b> = a fecha de la presente auditoría, no se ha realizado ninguna Revisión por la dirección. Están a la espera de los resultados de este informe.
<b>6.1 Provisión de Recursos.</b>	Están definidos procedimientos escritos  P 05 Recursos humanos y Comunicación interna P 07 Infraestructuras	
<b>6.2 Recursos Humanos</b>	Hay definido un procedimiento escrito:  P 05 Recursos humanos y Comunicación interna en Rev.00  Las exigencias y la definición de competencias de los perfiles de puesto están descritos en el anexo 1 P 05 en Rev.00.  Están definidas fichas de personal con los datos necesarios y coinciden con lo marcado en el anexo. Seguimiento de Josechu Letón, Jesús Topadre.  Se ha seguido el Plan de Formación del año 2010 y se han realizado y evaluado las acciones establecidas en el Plan de Formación: (ejemplo:	<b>NM1</b> = se ha encontrado el carné de conducir de Carmelo Cotón C, D y E caducado desde el 28-12-2009.

RAPIDILLO S.L.	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	Página 4 de 7
	F-2.2	Rev. 00

	“Introducción a la ISO 9001”, para Jesús Topadre, “Implantación norma ISO 9001:2008” e “Introducción a los sistemas de calidad” para Tomás Poray)	
<b>6.3 Infraestructura. 6.4 Ambiente de Trabajo.</b>	<p>Está definido procedimiento escrito: P 07 Infraestructuras en Rev.00</p> <p>El ambiente de trabajo está en condiciones correctas.</p> <p>Se han auditado las siguientes infraestructuras: 5958 ZMM, 5513 ZYY, 5533 ZKS, R-8923-YBH y R-3979-YBV.</p>	<p><b>NM2=</b> no hay evidencias de que se registren todos los mantenimientos mensuales por parte de los conductores. Por ejemplo enero y febrero de los vehículos 5958 ZMM y 5513 ZYY.</p> <p><b>OBS3=</b> no están registradas las revisiones de los extintores en el F-7.4 a la espera de que el proveedor envíe los certificados correspondientes.</p>
<b>7.1 Planificación de la prestación de servicio.</b>	<p>Los responsables planifican los trabajos en base a la entrada de los mismos establecido en los procedimientos:</p> <p>P 10 Transporte en Rev.00</p>	
<b>7.2 Procesos relacionados con el cliente.</b>	<p>Está definido procedimiento escrito: P 09 Ofertas y Ordenes de carga en Rev.00</p> <p>Se han revisado correctamente el proceso para las ofertas de 22-01-2010 y 09-02-2010. Y el pacto de condiciones y precios de los viajes 18-01-2010 Aljavar – Burgos; 25-03-2010 La Cabrera – Aljavar; 12-03-2010 Aranda – Coruña; 18-02-2010 Burgos – Griñón; 09-02-2010 Bilbao – Santander.</p>	
<b>7.2.3 Comunicación con el cliente.</b>	<p>La comunicación con el cliente es directa e informal o a través del teléfono, fax, email etc. Dada las dimensiones de la empresa no se requiere más medios establecidos para ello.</p>	
<b>7.3 Diseño y desarrollo</b>	<p>Este punto está excluido correctamente del sistema</p>	
<b>7.4 Compras</b>	<p>Está definido procedimiento escrito P 08 Compras y evaluación de proveedores en Rev.00</p> <p>Los criterios de evaluación de proveedores son apropiados con las necesidades de la empresa.</p> <p>Se han revisado correctamente el</p>	

RAPIDILLO S.L.	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	Página 5 de 7
	F-2.2	Rev. 00

	proceso para las facturas y proveedores de Sualdela de 28-02-2010; Solredis 28-02-2010; Taysero 28-02-2010; Fergaracem 26-01-2010; Mesasto 28-02-2010.	
<b>7.5 Producción y Prestación del servicio.</b>	<p>Está definido en dos procedimientos escritos:</p> <p>P 09 Ofertas y Ordenes de carga en Rev.00 P 10 Transporte en Rev.00</p> <p>Se han revisado correctamente el proceso de los viajes 18-01-2010 Aljafir – Burgos; 25-03-2010 La Cabrera – Aljafir; 12-03-2010 Aranda – Coruña; 18-02-2010 Burgos – Griñón; 09-02-2010 Bilbao – Santander.</p>	
<b>7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación de servicio</b>	Este punto está excluido correctamente del alcance.	
<b>7.5.3 Identificación y Trazabilidad.</b>	Está definido en toda la documentación.	
<b>7.5.4 Propiedad del cliente.</b>	<p>La propiedad del cliente está definida en el procedimiento</p> <p>P 03 NC, AC y AP en Rev.00.</p>	
<b>7.5.5 Preservación del Producto</b>	RAPIDILLO S.L. preserva sus productos en buenas condiciones durante todo su proceso.	
<b>7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición</b>	<p>Está definido procedimiento escrito:</p> <p>P 07 Infraestructuras en Rev.00</p> <p>Se encuentran calibrados, verificados e identificados todos los equipos. Auditados tacógrafos del 5958 ZMM, 5715 ZYY, 9553 ZKS.</p>	
<b>8.2.1 Satisfacción de Cliente</b>	<p>Está definido procedimiento escrito</p> <p>P 06 Atención al cliente y medición de la satisfacción en Rev.00</p> <p>Se vienen realizando encuestas a los clientes y tabulando los resultados.</p>	<b>OBS4</b> = no se ha realizado ninguna evaluación de las encuestas (está prevista para la revisión por la dirección)
<b>8.2.2 Auditoría interna.</b>	<p>Está definido procedimiento escrito</p> <p>P 02 Auditorías internas en Rev.00</p> <p>Se ha planificado. Es la primera auditoría interna.</p>	
<b>8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.</b>	<p>Está definido procedimiento escrito</p> <p>P 04 Política, Objetivos y Revisión por</p>	<b>NC1</b> = no hay registrado seguimiento de ningún indicador durante el 2010,.

RAPIDILLO S.L.	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	Página 6 de 7
	F-2.2	Rev. 00

	<p>la dirección en Rev.00</p> <p>En dicho procedimiento se han establecido indicadores de procesos de seguimiento cuatrimestral para el 2010.</p>	<p>Por ejemplo rentabilidad, objetivos y satisfacción de cliente.</p>
<b>8.2.4 Seguimiento y medición de los productos.</b>	<p>Se realiza según procedimientos escritos:</p> <p>P 09 Ofertas y Ordenes de carga en Rev.00</p> <p>P 10 Transporte en Rev.00</p>	
<b>8.3 Control el producto no conforme</b>	<p>Se han seguido las no conformidades según el procedimiento documentado:</p> <p>P 03 No Conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas en Rev.00.</p> <p>Se han abierto informes de no conformidad NC-10/01_02_03_04.</p>	
<b>8.4 Análisis de datos</b>	<p>Se realizará en la Revisión por la dirección según:</p> <p>P 04 Política, Objetivos y Revisión por la dirección en Rev.00</p>	<b>OBS5=</b> aún no hay evidencias de todos los datos generados, ya que esto se realiza en la Revisión por la dirección pendiente.
<b>8.5 Mejora Continúa. Acciones Correctivas y Preventivas.</b>	<p>Existe un procedimiento documentado:</p> <p>P 03 No conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas en Rev.00.</p> <p>Hay evidencias de acciones correctivas y preventivas. Auditadas AC-10/01_02_03_04</p>	<b>OBS6=</b> puntualmente se ha detectado falta de claridad a la hora de verificar la eficacia de algunas acciones correctivas (AC-10/03_04)

RAPIDILLO S.L.	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	Página 7 de 7
	F-2.2	Rev. 00

## CONCLUSIONES

- Es necesario resolver las NC y NM detectadas en Auditorias y abrir las correspondientes acciones correctivas. Por cada NC y NM encontrada, hay que abrir el correspondiente informe de no conformidad según lo descrito en el procedimiento P 03 No Conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.
  - **NC1**= en contra de lo establecido en el punto de la norma 8.2.3. no hay registrado seguimiento de ningún indicador durante el 2010. Por ejemplo rentabilidad, objetivos y satisfacción de cliente.
  - **NM1** = en contra de lo establecido en el punto 6.2 y en el anexo I al P 05 P 10, se ha encontrado el carné de conducir de Carmelo Cotón C, D y E caducado desde el 28-06-2010.
  - **NM2** = en contra de lo establecido en el punto 6.3 de la norma y en el P 07, no hay evidencias de que se registren todos los mantenimientos mensuales por parte de los conductores. Por ejemplo enero y febrero de los vehiculos 5958 ZMM y 5513 ZYY.
- Hay que tener en cuenta las observaciones detectadas y resolverlas para la siguiente auditoría interna:
  - **OBS1** = las copias de seguridad se encuentran fuera de las instalaciones de la empresa, no pudiéndose verificar.
  - **OBS2** = a fecha de la presente auditoría, no se ha realizado ninguna Revisión por la dirección. Están a la espera de los resultados de este informe.
  - **OBS3** = no están registradas las revisiones de los extintores en el F-7.4 a la espera de que el proveedor envíe los certificados correspondientes.
  - **OBS4** = no se ha realizado ninguna evaluación de las encuestas (está prevista para la revisión por la dirección)
  - **OBS5** = aún no hay evidencias de todos los datos generados, ya que esto se realiza en la Revisión por la dirección pendiente.
  - **OBS6** = puntualmente se ha detectado falta de claridad a la hora de verificar la eficacia de algunas acciones correctivas (AC-10/03\_04)
- Sería importante poner atención a la hora de la Revisión por la dirección ya que es el registro principal de análisis y mejora de cualquier sistema de calidad y al registro de los indicadores de procesos.
- Se denota una pequeña falta de rutina en algunos procesos del Sistema de Gestión de la calidad propia de la juventud del mismo. Sería conveniente prestar mas atención en el control mensual de los mantenimientos por parte de los conductores y en la detección y registro de no conformidades y acciones correctivas.
- A destacar la implicación de gerencia, el control del proceso de compras y de prestación de servicio.

**FIRMA (Auditor )**

**FIRMA (Responsable de Calidad)**