
ANEXO III

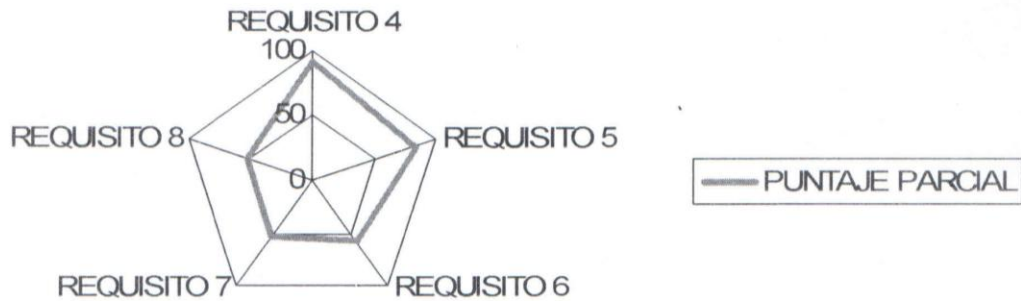
**Informe de Auditoría
Externa previa a la
Certificación**

El puntaje será obtenido a través del número de criterios evaluados y del total de deméritos, asignando a estos últimos el valor indicado entre () y aplicando luego la siguiente fórmula:


$$\text{Puntaje [\%]} = \frac{(2 \times \text{número de criterios evaluados}) - (\text{suma de deméritos})}{(2 \times \text{número de criterios evaluados})} \times 100 =$$


PUNTAJE GENERAL	65%
PUNTAJE POR REQUISITO	
REQUISITO 4	91%
REQUISITO 5	84%
REQUISITO 6	58%
REQUISITO 7	54%
REQUISITO 8	53%

PUNTAJES PARCIALES



"Pablo Soria es auditor en FORMACIÓN y no estuvo como auditor cuando se audita a sus propias responsabilidades".


Nombre y Firma de Auditor
Líder


Nombre y Firma de Auditor
en Formación



INFORME DE AUDITORIA

Documento R 8.2 04 0
 Fecha 13/04/15
 Página 1/1

OBJETIVO: Determinar la eficacia del Sistema de la Calidad, detectar desviaciones y descubrir oportunidades de mejoras.

ALCANCE: Todas las actividades relacionadas con la calidad, en función de los procedimientos vigentes que forman parte del Sistema de la Calidad de HOKUN S.R.L.

CRITERIO DE AUDITORIA: Se realizará una auditoría de implementación auditando todos los procedimientos para verificar si cumplen los requisitos de la norma y extensivo a todas las áreas de la empresa.

PROCESO/ DPTO AUDITADO: **Toda la empresa**
 RESPONSABLE: **Gregorio, Fernando**
Giordano, Germán

AUDITORES:
Caselles, Juan (Auditor líder)
Soria, Pablo (Auditor en formación)

INFORME N°:

1

Item	CRITERIO	NO CONFORMIDAD/OBSERVACIÓN	CAUSA NO CONFORMIDAD	ACCIONES CORRECTIVAS PROPUESTAS	FECHA	CIERRE EFICACIA
4.2.2	Manual de la Calidad	A- No todos los documentos están firmados y distribuidos. B- Algunas normas nombradas en los documentos no se tienen. C- Mejorar el control sobre la distribución de la Política de Calidad.	A- No se distribuyeron los documentos pertinentes a cada área para que sean leídos y firmados por el responsable. B- Se consultó dichas normas pero no se las guardó en la base de datos. C- No se identificó la cantidad de Políticas distribuidas ni la fecha en que fueron emitidas.	A- Hacer entrega a cada área los documentos que lo nombran para aprobarlos mediante su firma. B- Descargar las Normas en la web y guardarlas en carpeta "Normas y leyes de consulta" C- Colocar fecha a las Políticas distribuidas y confeccionar un Índice de Política y Objetivos de calidad donde se registra la cantidad emitida, el lugar y fecha de vigencia (En carpeta CALIDAD)	20/07	30/07
4.2.3	Control de los documentos				20/07	21/07
4.2.4	Control de los registros					
5.1	Compromiso de la Dirección					
5.2	Enfoque al Cliente					
5.3	Política de la Calidad					







5.4.1	Objetivos de la Calidad							
5.4.2	Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad							
5.5.1	Responsabilidad y autoridad	Las funciones y responsabilidades por debajo de las gerencias si bien están definidas no están autorizadas y aceptadas por el personal.	No se distribuyó el registro R 6.2 01 0 "Requerimiento del Puesto de Trabajo" para el personal ya ingresado.	Hacer entrega a cada área el R 6.2 01 0 para aprobarlo mediante la firma del responsable y del empleado en ese puesto.	20/07	30/07		
5.5.2	Representante de la Dirección							
5.5.3	Comunicación Interna							
5.6	Revisión por la Dirección	Hay un procedimiento documentado (P 5.6 01 X) pero no está implementado.	No se encontró datos suficientes para justificar la reunión, falta de resultado de auditoría interna, de retroalimentación del cliente, de indicadores de calidad y de acciones correctivas y preventivas.	Llevar a cabo la primera revisión por la Dirección con los datos que se encontraron hasta el momento.	20/07	15/08		
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación	Falta definir un plan de capacitación.	No se hicieron las evaluaciones del desempeño de cada personal según "Requerimiento del Puesto de Trabajo" (R 6.2 01 0), lo que derivó en la falta de conocimiento de capacitación específica para los actualmente empleados de la empresa. Si estaba contemplado para el personal ingresante.	Realizar la calificación del personal (R 6.2 03 0), que derivará en la falta de capacitación o no, con lo cual se armará un plan de capacitación para un lapso de tiempo de cumplimiento.	20/07	30/07		
6.3	Infraestructura	Hay equipos importantes para la producción que no están dentro de los planes de mantenimiento preventivo (compresor, MMC, máquinas de ensayos de amortiguadores)	No se contemplaron dichos equipos a la hora de definir los planes de mantenimiento preventivo.	Realizar planilla de Mantenimiento Preventivo (R 6.3 03 1) y/o Instructivos de trabajo para los equipos en cuestión, con los datos obtenidos de sus respectivos Manuales.	20/07	30/07		
6.4	Ambiente de Trabajo							

7.1	Planificación de la realización del producto					
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto					
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	A- No están autorizadas y firmadas la O.C. de los clientes. B- Las Órdenes de Trabajo (R 7.2 03 0) la emite ingeniería y el procedimiento dice que lo realiza ventas.	A- Las O.C se archivan correctamente pero no se firma su aprobación al recibirlas luego de verificar su concordancia con el presupuesto enviado, debido a que no se leyó el procedimiento asociado P.7.2 01 1). B- Error en la redacción del Procedimiento debido a que las dos áreas interactúan para cumplir este punto de la Norma.	A- Entregar el Procedimiento P 7.2 01 1 al área responsable para que lo lea, observe sus detalles y lo apruebe mediante su firma. B- Modificación del Procedimiento P 7.2 01 1 en la línea E.4 c).	20/07 20/07	30/07 20/07
7.2.3	Comunicación con el Cliente					
7.3	Diseño y Desarrollo	A- No fue evaluado el diseño. B- La planillas de desarrollo de proceso (R 7.3 02 1) no se utiliza completamente. C- No se utiliza la planilla R 7.3 01	A- No se encuentra bien definido el "Proceso de Amortiguadores", en cada una de las etapas de Diseño. No están determinados los requisitos del producto (funcionales, de desempeño, legales y reglamentarios), los elementos comerciales, diferentes modelos, planos, especificaciones técnicas, conjuntos y subconjuntos, características del producto esenciales para el uso correcto y seguro. B- No se coloca semana programada, operador y si está realizada la operación. C- Al día de la auditoría no se ha implementado su utilización.	A- Armar Catálogos de cada diseño de amortiguador que contemple la información mencionada anteriormente, disponible a la lectura del cliente que lo solicita. B- Aseguramiento de la Calidad insistirá en capacitar a las personas que utilizan la planilla para que lo hagan correctamente y de forma completa. C- Establecer responsabilidad a Ingeniería y Jefe de Producción para utilizarla según sea necesario	20/07	15/08

7.4.1	Procesos de Compras	Hay procedimiento documentado (P 7.4 01 X), pero no está implementado. No se evalúan los proveedores.	No se cumple con el instructivo I 7.4 01 1 ya que los proveedores no respondieron ante el pedido de información que la empresa les solicitó para proceder a su evaluación, y aún no se tiene demasiados datos para realizar la calificación de ellos.	Insistir vía e-mail o teléfono a los proveedores para que proporcionen datos que permitan evaluarlos en su desempeño de proporcionar productos con la calidad que la empresa requiere.	20/07	15/08
7.4.2	Información de las Compras	No se generan notas de pedido.	Se compran productos por teléfono y no se emite una NP, con lo cual no queda el registro de lo solicitado y no se puede comparar lo comprado con lo que se pidió.	Aunque las compras se efectúen por teléfono, se registrará en una NP.	20/07	30/07
7.4.3	Verificación de los Productos comprados	No hay verificación del material comprado.	Se verifica en todos los casos el material comprado pero falta la aceptación por parte de la empresa mediante el registro de una firma y fecha de recepción.	Al momento de recibir el material o producto comprado, se verificará su concordancia con la NP y Calidad controlará su recepción. Luego compras colocará fecha y firma en el remito	20/07	30/07
7.5.1	Control de la Producción y de la Prestación del servicio					
7.5.2	Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del servicio	El proceso del ciclo completo de comercialización, diseño, desarrollo, fabricación y control de los amortiguadores no tiene un plan de calidad y no está indicado en los documentos existentes.	Dentro de los procedimientos de la empresa, y principalmente en "Producción y Prestación del servicio" (P 7.5 01 0) no está claro el proceso de fabricación de amortiguadores en su ciclo completo.	Agregar al final del procedimiento "Producción y Prestación del Servicio" (P 7.5 01 0) que el proceso de amortiguadores se detallará completamente en un Instructivo que se designará como I 7.5 05 0 "Diseño, Producción y Comercialización de Amortiguadores" donde se detalle el ciclo completo de comercialización, diseño, desarrollo, fabricación y control.	20/07	30/08
7.5.3	Identificación y Trazabilidad					
7.5.4	Propiedad del Cliente					

7.5.5	Preservación del Producto						
7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	<p>A- No hay un plan de calibración anual.</p> <p>B- No hay registro de calibración de instrumentos de control importantes como MMC, Rugosímetros, Anillos Patrones, Bloques Patrones, Maquina de ensayos de amortiguadores.</p>	<p>A- Se encuentra disponible la fecha de calibración y vencimiento de los instrumentos de medición dentro de sus propios registros R 7.6 01 0 pero no se los visualiza a todos en un registro índice.</p> <p>B- Algunos instrumentos poseen registros de calibración pero sus certificados están vencidos.</p>	<p>A- Hacer un índice maestro con las fechas de las próximas calibraciones de todos los instrumentos de medición.</p> <p>B- Efectuar el registro R 7.6 01 0 para los instrumentos en cuestión.</p>	20/07	30/07	
8.2.1	Satisfacción del Cliente	<p>Hay procedimiento documentado (P 8.2 01 X) pero falta completarla implementar y realizar un informe final.</p>	<p>Hasta el momento no se ha enviado la encuesta de satisfacción a los clientes.</p>	<p>Distribuir el registro R 8.2 05 0 a los clientes y con la información obtenida realizar un informe final que servirá como un indicador de Calidad.</p>	20/07	15/08	
8.2.2	Auditoría Interna	<p>Hay procedimiento documentado (P 8.2 02 X) pero falta implementar.</p>	<p>Se ha excluido la realización de este punto de la Norma para primero implementar el resto de los puntos a los fines de tener información a la hora de realizar esta auditoría.</p>	<p>Concluir con esta primera auditoría del SGC.</p>	20/07	20/07	
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	<p>Hay procedimiento documentado pero falta implementar. No hay seguimiento de la producción.</p>	<p>Si bien se trabaja de forma ordenada y dando prioridades a los trabajos diarios, no se registra la distribución de actividades relacionadas a la producción.</p>	<p>Todos los días lunes a las 8 hs se efectuará una reunión de producción a los fines de distribuir los trabajos correspondientes a las O.T en vigencia, dejando un Registro de Programación de Actividades (R 7.5 04). Por otro lado se dejará un registro de la Carga de Máquinas en la pizarra ubicada en Metrología a la vista de todos, de esta forma quedará un cronograma definido de actividades de los cuales se puede ejercer su seguimiento. En el Instructivo I 8.2 03 0 se explicarán estas observaciones.</p>	20/07	20/07	

8.2.4	Seguimiento y medición del producto	No está definido claramente quien es el responsable de liberación de las OT para ser entregadas al cliente.	En el procedimiento asociado P 8.2.03 1 no se hacia mención de la persona autorizada a liberar el producto.	Corregir procedimiento en su última línea y confeccionar un registro de liberación de producto disponible en producción para anotar las piezas que se van entregando al cliente.	20/07	20/07
8.3	Control del producto no conforme	Solo se tiene un caso que no está cerrado. Faltan firmas de aprobación de acciones, poco detalle en la descripción de la no conformidad. Las no conformidades de cliente deberían cerrarse rápidamente.	Poca explicación al completar el registro R 8.5.01.0 Acción: 0001 debido a que fue el primero en completarse y un tiempo después de haber surgido la No Conformidad del producto.	Completar nuevamente el registro con más detalles y firmas asociadas.	20/07	20/07
8.4	Análisis de Datos	Hay un plan de indicadores muy completo pero faltan algunos objetivos y métodos de cálculo y procesamiento.	No se ha determinado la forma en que se recolectarán los datos necesarios para cada indicador de Calidad.	Modificar la hoja de cálculo "Indicadores desempeño SGC" y recolectar los datos necesarios para completarla.	20/07	15/08
8.5	Mejora	Hay procedimiento documentado (P 8.5.01 X) pero no está implementado.	Si bien se han realizado 2 acciones preventivas, no se realizó una revisión por la Dirección, ni el análisis de datos, ni las encuestas de satisfacción del cliente, ni el análisis de quejas frecuentes de clientes.	Generar acciones correctivas con la retroalimentación de esta auditoría, realizar una reunión con la Dirección contemplando las causas de las No Conformidades mencionadas anteriormente y generar las acciones correspondientes.	20/07	15/08

MODIFICACIÓN	FIRMA Y ACLARACIÓN
MODIFICA PROCEDIMIENTO	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <i>Calidad</i>
COMENTARIOS Se modifica el Procedimiento P 7.2.01.1 "Relación con el Cliente" Se modifica el Procedimiento P 8.2.03.1 "Seguimiento y medición de los Procesos y Productos" "Pablo Soria es auditor en formación y no estuvo como auditor cuando se auditaron sus propias responsabilidades"	 <i>Caceres Juan</i> AUDITOR 8-7-2015
 PABLO SORIA  DECICCO, C. DARIÓ  RIZZO JAVIER  HUGO F. MORENO  PEDROSO NOELIO	AUDITADO