

Management System Certification/ *Certificación de Sistema de Gestión*
Audit Summary Report/ *Informe Concentrado de Auditoría*

Organization: / <i>Organización:</i>	Básculas GaMa S.R.L.				
Address: / <i>Dirección:</i>	Acceso Norte Autopista y Ruta 11 - San Lorenzo (CP. 2200), Pcia. Santa Fe, AR				
Standard(s): / <i>Normas:</i>	ISO 9001:2015		Accreditation Body(s): / <i>Organismo de Acreditación:</i>	UKAS	
Representative: / <i>Representante:</i>	Raúl Mattos (rmattos@basculasgama.com.ar)				
Site(s) audited: / <i>Sitios auditados:</i>	Planta		Date(s) of audit(s): / <i>Fechas de auditoría:</i>	24/07/2018	
EAC Code: / <i>Código EAC:</i>	18, 19 y 29	NACE Code: / <i>Código NACE:</i>	29.24 33.20 51.65	Technical Area code: / <i>Código de Area Técnica:</i>	QM 18.1 QM 19.2 QM 29.2
Effective No. of Personnel: / N° <i>efectivo de empleados:</i>	29		No. of Shifts: / <i>N° de Turnos:</i>	1	
Lead auditor: / <i>Auditor Líder:</i>	Eric Diaz Chaix		Additional team member(s): / <i>Miembros adicionales del equipo :</i>	N/A	
Additional Attendees and Roles / <i>Participantes adicionales y sus roles:</i>	N/A				
This report is confidential and distribution is limited to the audit team, client representative and the SGS office / <i>Este reporte es confidencial y su distribución se limita al equipo auditor, al representante del cliente y a la oficina de SGS.</i>					

1. Audit objectives / *Objetivos de auditoría*

The objectives of this audit were / *Los objetivos de la auditoría fueron:*

To determine conformity of the management system, or parts of it with audit criteria and its: / *Determinar la conformidad del sistema de gestión, o partes de éste con los criterios de auditoría y su:*

- ability to ensure applicable statutory, regulatory and contractual requirements are met, (*capacidad para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales vigentes*)
- effectiveness to ensure the client can reasonably expect to achieve specified objectives (*capacidad para garantizar la eficacia de alcanzar el cumplimiento de los objetivos específicos del cliente*), and
- ability to identify as applicable areas for potential improvement (*capacidad para identificar las potenciales mejoras en las áreas de aplicación*).

Job N°/ <i>Trabajo No.:</i>	AR/CO-2012304	Report date/ <i>Fecha de reporte:</i>	24/07/2018	Visit Type/ <i>Tipo de visita:</i>	Seguimiento	Visit N°/ <i>Visita No.:</i>	3
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL	Document/ <i>Documento:</i>	GS0304 - Stage 2 Audit Report		Issue n°/ <i>Revision No.:</i>	21	Page N°/ <i>Página No.:</i>	1 of 11



2. Scope of certification / Alcance de la certificación

Diseño, fabricación, comercialización, instalación y servicio postventa de básculas camioneras y ferroviarias, sistemas de pesaje y balanzas industriales.

Requisitos N/A: Requisito 8.5.1.f.

Has this scope been amended as a result of this audit? / ¿Ha sido el alcance modificado como resultado de esta auditoría? [] Yes / Si [x] No / No

This is a multi-site audit and an Appendix listing all relevant sites and/or remote locations has been established (attached) and agreed with the client / Esta es una auditoria multisitios y en un apéndice(anexo), enlista todos los sitios y/o instalaciones remotas relevantes que han sido establecidas y acordadas con el cliente. [] Yes / Si [x] No / No

For integrated audits, confirm the current level of the client's IMS integration / Para auditorías integradas, confirme el nivel actual de integración del SGI del cliente: [x] N/A [] Basic/ Básico [] High/ Alto

3. Current audit findings and conclusions / Hallazgos y conclusiones de la actual auditoría

The audit team conducted a process-based audit focusing on significant aspects/risks/objectives required by the standard(s). A sampling process was used, based on the information available at the time of the audit. The audit methods used were interviews, observation of activities and review of documentation and records. El equipo auditor condujo un proceso de auditoría basado y enfocado en aspectos/riesgos/objetivos significativos como lo requiere el(los) estándar(es). Se utilizó un proceso de muestreo, basado en la información disponible al momento de la auditoría. Los métodos utilizados durante la auditoría fueron entrevistas, observación de actividades y revisión de la documentación y de los registros.

The structure of the audit was in accordance with the audit plan included as an annexe to this summary report. La estructura de la auditoría fue de acuerdo con el plan de auditoría incluido como un anexo a este informe resumido.

The audit team concludes that the organization/ El equipo auditor concluye que la organización [x] has/ ha [] Has not/ no ha established and maintained its/ establecido y mantenido su

management system in line with the requirements of the standard and demonstrated the ability of the system to systematically achieve agreed requirements for products or services within the scope and the organization's policy and objectives. Sistema de Gestión de acuerdo con los requisitos del estándar y demostrado la capacidad del sistema de alcanzar sistemáticamente los requisitos establecidos para los productos o los servicios dentro del alcance y los objetivos de la política de la organización.

Number of nonconformities identified/ Número de no conformidades identificadas: 0 Major/ Mayor 0 Minor/ Menor

Therefore the audit team recommends that, based on the results of this audit and the system's demonstrated state of development and maturity, management system certification be/ Por lo tanto el equipo auditor, basado en los resultados de esta auditoría y el estado de desarrollo y madurez demostrado del sistema, recomienda que la certificación del sistema de gestión sea:

[] Granted/ Otorgada [x] Continued / Continuada [] Withheld / Retirada [] Suspended* until satisfactory corrective action is completed/ Sujeta a que la acción correctiva sea completada satisfactoriamente.

*(Suspended = Subjected to)

Table with 5 columns: Job No./ Trabajo No., Report date/ Fecha de reporte, Visit Type/ Tipo de visita, Issue n°/ Revision No., and Page N°/ Página No.



4. Previous Audit Results / Resultados de auditorías anteriores

The results of the last audit of this system have been reviewed, in particular to assure appropriate correction and corrective action has been implemented to address any nonconformity identified. This review has concluded that: / Los resultados de la auditoría anterior a este sistema se han repasado en detalle, para asegurar que la apropiada corrección y acción correctiva ha sido implementada para atender la no conformidad identificada. Esta revisión concluye que:

- Any nonconformity identified during previous audits has been corrected and the corrective action continues to be effective. (Refer to Section 6 for details) / Cualquier no conformidad identificada durante auditorías anteriores ha sido corregida y la acción correctiva sigue siendo efectiva. (Referirse a la sección 6 para más detalles).
- The management system has not adequately addressed nonconformity identified during previous audit activities and the specific issue has been re-defined in the nonconformity section of this report. / El sistema de gestión no ha tratado adecuadamente la no conformidad identificada durante las actividades de auditoría anteriores y puntos específicos han sido redefinidos en la sección de no conformidades del informe.

5. Audit Findings / Hallazgos de auditoría

The audit team conducted a process-based audit focusing on significant aspects/risks/objectives. The audit methods used were interviews, observation of activities and review of documentation and records. / El equipo auditor condujo la auditoría basado en procesos y enfocado en aspectos/riesgos/objetivos significativos. Los métodos utilizados durante la auditoría fueron entrevista, observación de actividades y revisión de la documentación y de los registros.

The management system documentation demonstrated conformity with the requirements of the audit standard and provided sufficient structure to support implementation and maintenance of the management system. / La documentación del sistema de gestión demostró conformidad con los requisitos del estándar auditado y provee la estructura suficiente para apoyar la implantación y mantenimiento del sistema de gestión. Yes/Sí No/No

The organization has demonstrated effective implementation and maintenance / improvement of its management system and is capable of achieving its policy objectives, as well as the intended results of the respective management system(s). / La organización ha demostrado la efectiva implementación y mantenimiento/ mejora de su sistema de gestión y es capaz de alcanzar los objetivos de su política, así como también los resultados esperados del respectivo sistema de gestión. Yes/Sí No/No

The organization has demonstrated the establishment and tracking of appropriate key performance objectives and targets and monitored progress towards their achievement. / La organización ha demostrado el establecimiento y seguimiento apropiado de los objetivos y metas, así como el monitoreo del progreso de los mismos dirigido a lograrlos. Yes/Sí No/No

The internal audit program has been fully implemented and demonstrates effectiveness as a tool for maintaining and improving the management system. / El programa de auditorías internas se lleva a cabo y demuestra su eficacia como herramienta para mantener y mejorar el sistema de gestión. Yes/Sí No/No

The management review process demonstrated capability to ensure the continuing suitability, adequacy, effectiveness of the management system. / El proceso de la revisión por la gerencia demostró su capacidad para asegurar la continua conveniencia, adecuación y efectividad del sistema de gestión. Yes/Sí No/No

Throughout the audit process, the management system demonstrated overall conformance with the requirements of the audit standard. / A través del proceso de auditoría, el sistema de gestión demostró conformidad general con los requisitos del estándar de auditoría. Yes/Sí No/No

Certification claims are accurate and in accordance with SGS guidance and the organization is effectively controlling the use of certification documents and marks. / Los reclamos de la certificación son exactas y de acuerdo con las guías de SGS y la organización efectivamente controla el uso de los documentos y marcas de certificación. N/A Yes/Sí No/No

Job N°/ Trabajo No.: AR/CO-2012304	Report date/ Fecha de reporte: 24/07/2018	Visit Type/ Tipo de visita: Seguimiento	Visit N°/ Visita No.: 3
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL	Document/ Documento: GS0304 - Stage 2 Audit Report	Issue n°/ Revision No.: 21	Page N°/ Página No.: 3 of 11



6. Significant Audit Trails Followed / Líneas de investigación significativas durante la auditoría

The specific processes, activities and functions reviewed are detailed in the Audit Planning Matrix and the Audit Plan. In performing the audit, various audit trails and linkages were developed, including the following primary audit trails, followed throughout / Los procesos, las actividades y las funciones específicas revisadas se detallan en la matriz de planeación de auditoría y el plan de auditoría. En el desarrollo de la auditoría se siguieron varias líneas de investigación e interacciones, incluyendo las siguientes líneas de investigación primaria de auditoría:

- **Relating to Previous Audit Results / Relacionadas a resultados de auditorías previas:**

No se registraron no conformidades en la anterior auditoría de SGS.

- **Relating to this Audit, including any significant changes (eg: to key personnel, client activities, management system, level of integration, etc.): / relacionada con esta auditoría, incluyendo cualquier cambio significativo (ej: personal principal, actividades del cliente, sistema de gestión, nivel de integración, etc.):**

6.1. COMERCIALIZACION

Gestión de ventas y pedidos de clientes:

La estructura del sector comercial actualmente se encuentra conformada por un Gerente Comercial, un Asistente Comercial y 4 Vendedores externos (proveedores).

Se verificó el estado de revisión y cumplimiento de los siguientes procedimientos (Fichas de Proceso):

- Gestión de Ventas (FP-07, Rev.01 con fecha de vigencia 19/01/2017).
- Gestión de Pedidos (FP-09, Rev.01 con fecha de vigencia 08/08/2017).

Las entradas del proceso de ventas, son las siguientes: necesidades e inquietudes del cliente, pliegos, pedidos de cotización, requisitos legales (relacionados con metrología), etc.

Los pedidos, solicitudes e inquietudes de clientes, llegan por distintas vías (por ejemplo mail, WhatsApp, telefónicamente, personalmente, etc.). La captación de los clientes puede ser efectuada por cualquier integrante de la estructura comercial. En cualquiera de los casos se revisan junto con los clientes, los requerimientos aplicables al producto/servicio. Dicha revisión por lo general se enfoca en el alcance de la obra (algunos ejemplos de aspectos incluidos en la revisión: tipo de balanza; si es para uso comercial o control interno; requerimientos legales de homologación; si se incluye o no la obra civil; si se incluye o no el traslado / flete de la báscula; tipo de plataforma de la báscula; etc.).

Las salidas del proceso comercial, son las siguientes: información al cliente relacionada con los productos y servicios, Presupuestos, Pedidos de clientes (cargados en sistema informático Táctica), etc.

Durante la auditoría se verificaron registros relacionados con las siguientes operaciones comerciales:

- Pedido N° 12928 de fecha 29/03/2018, por venta de báscula camionera modelo San Lorenzo, para uso no comercial (cliente: Celulosa San Pedro S.A.) – Presupuesto N° 16918/2 de fecha 23/03/2018, enviado por mail el mismo día al cliente (se verificó OC N° 22480 suministrada por el cliente).
- Pedido N° 14026 de fecha 25/06/2018, por venta de báscula ferroviaria modelo Quequén, para uso comercial (cliente: Asoc. de Coop. Argentinas) – Presupuesto N° 21249/7 de fecha 25/06/2018, enviado por mail el mismo día al cliente (en este caso la aceptación del cliente se evidencia por mail).

Periódicamente el Asistente Comercial realiza el seguimiento de los “Presupuestos” abiertos (pendientes de aceptación), a través de la herramienta “Calendario” del sistema Táctica (la cual permite agendar tareas vinculadas a cada Presupuesto).

Finalmente se verificó en la página web de la empresa (www.basculasgama.com.ar), información de los productos / servicios ofrecidos y vías de comunicación. La organización no hace uso de la Marca de Certificación de SGS.

Job N°/ Trabajo No.: AR/CO-2012304	Report date/ Fecha de reporte: 24/07/2018	Visit Type/ Tipo de visita: Seguimiento	Visit N°/ Visita No.: 3
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL	Document/ Documento: GS0304 - Stage 2 Audit Report	Issue n°/ Revision No.: 21	Page N°/ Página No.: 4 of 11

6.2. PLANEAMIENTO

Planificación de los procesos operativos:

Para los procesos de planificación se siguen los lineamientos de la ficha de proceso denominada “Gestión de Pedidos” (documento FP-09, Rev.01 con fecha de vigencia 08/08/2017).

Para la planificación de las actividades operativas, se tienen en cuenta los pedidos de los clientes que se registran en el sistema informático “Táctica”. También se tienen en cuenta los plazos de entrega pactados en cada caso. Estos pedidos se ingresan todos al programa de producción, el cual es formalizado a través de un diagrama de Gantt (en Project). Para la planificación individual de cada proyecto, se utiliza un diagrama de Gantt en sistema Bitrix, el cual permite registrar con mayor detalle las tareas de cada sector (Ingeniería, Taller, Fundaciones, Servicio, etc.) y el estado de las mismas.

Durante la auditoría se verificó el Gantt con la planificación de producción actual. También se verificó la planificación individual del proyecto correspondiente al Pedido N° 14005 (cliente: Dirección Nacional de Vialidad – Distrito: Mendoza).

A los colaboradores (de distintos sectores) que intervienen en los procesos operativos / productivos, les llegan notificaciones mediante alertas o “ventanas emergentes”, avisando de nuevas tareas o cambios en tareas ya asignadas.

Semanalmente (por lo general los días jueves) se hacen reuniones de Planeamiento con los responsables de cada sector, para revisar el estado de avance de cada proyecto y plan de trabajo. En las reuniones también se le da seguimiento a temas tratados en reuniones anteriores. Por cada reunión se registra una “Minuta” en el sistema Bitrix. Durante la auditoría se verificó la Minuta de la reunión del día 19/07/2018.

6.3. INFRAESTRUCTURA

Mantenimiento de maquinas, equipos e infraestructura edilicia:

Para los procesos de mantenimiento aplica la ficha de proceso denominada “Gestión de la Infraestructura” (FP-03, Rev.02 con fecha de vigencia 05/07/2017). También tienen instrucciones de trabajo documentadas.

La organización cuenta con la siguiente infraestructura para la ejecución de sus actividades:

- Equipos de izaje (2 puentes grúa, 1 aparejo y 3 auto-elevadores);
- Vehículos / flota (4 camiones, 3 utilitarios y un vehículo liviano);
- Herramientas de trabajo (sierras, amoladoras, etc.); y
- Maquinas para procesos de soldadura y pintura.

El personal entrevistado explicó las gestiones que se realizan en relación a los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo. Muchos de estos trabajos son contratados a proveedores externos (esto ocurre cuando se requiere de mano de obra especializada o el uso de equipos específicos no disponibles en la Organización).

Se verificaron los siguientes registros vinculados a actividades de mantenimiento de infraestructura:

- Cronograma de Mantenimiento de MHyE (Máquinas, Herramientas y Equipos), del año 2018.
- Programa de Mantenimiento de Rodados, correspondiente al año 2018.
- Programa de Mantenimiento Edilicio, correspondiente al año 2018.

En los “programas” de mantenimiento se evidencian las actividades planificadas, sus respectivas frecuencias de realización y comentarios adjuntos (en el caso de trabajos ya realizados).

Finalmente se verificaron en sistema informático “Táctica”, registros de mantenimientos preventivos y correctivos efectuados en: puente grúa de 3000 Kg., camión con dominio ERD903 y edificio Galpón (todos mantenimientos realizados durante el año 2018).

Job N°/ Trabajo No.:	AR/CO-2012304	Report date/ Fecha de reporte:	24/07/2018	Visit Type/ Tipo de visita:	Seguimiento	Visit N°/ Visita No.:	3
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL	Document/ Documento:	GS0304 - Stage 2 Audit Report		Issue n°/ Revision No.:	21	Page N°/ Página No.:	5 of 11

6.4. **POSTVENTA**

Reparación, ajuste y calibración de básculas de clientes. Verificaciones periódicas con INTI:

La estructura del sector de postventa (Servicios) actualmente se encuentra conformada por un Jefe y 4 Técnicos (de los cuales 3 además son choferes). Por lo general los servicios de postventa son "in situ" (es decir en instalaciones del cliente), aunque en ocasiones y para determinado tipo de productos (por ejemplo para balanzas de ejes), los trabajos pueden hacerse en el taller de la organización.

Se verificó el estado de revisión y cumplimiento del procedimiento FP-10 (Rev.00 de fecha 12/07/2016).

Las entradas del proceso de postventa, son las solicitudes de los clientes (vía mail, teléfono, etc.) en las cuales requieren algún servicio (por ejemplo reparación, mantenimiento preventivo, ajuste, etc.). Durante la comunicación con el cliente, se indaga sobre sus inquietudes o las fallas observadas, para poder hacer un diagnóstico de la situación y posteriormente un "Presupuesto". En el caso particular de equipos en garantía, los servicios de postventa son sin cargo.

Las salidas del proceso de postventa son: documentación generada en sistema Táctica (Ordenes de Servicio, Presupuestos y Pedidos de clientes), servicios ejecutados (terminados) y "Remitos" firmados por los clientes. Cabe aclarar que en las OS (Ordenes de Servicio) se registran detalles de los servicios programados o fallas acusadas y los trabajos realizados o soluciones brindadas.

Durante la auditoría se verificó información documentada de los siguientes servicios realizados:

- OS N° 1888 de fecha 03/07/2018 – Cliente: Adama S.A. – Remito N° 14944 – Servicio de reparación de báscula modelo San Lorenzo con S/N° 1701-06 – Fecha del servicio: 17/07/2018. En este caso no se hizo Presupuesto porque el producto aún se encontraba dentro del periodo de garantía (de un año).
- OS N° 1859 de fecha 15/06/2018 – Presupuesto N° 23380 – Cliente: Cruma Servicios Industriales S.R.L. – Remito N° 14884 – Servicio de reparación de báscula modelo San Lorenzo con S/N° 1306-04 – Fecha del servicio: 21/06/2018. En este caso el equipo se encontraba fuera de garantía.
- OS N° 1715 y 1716, ambas de fecha 07/03/2018 – Cliente: Profertil S.A. – Remito N° 14636 – Servicio de verificación periódica anual con INTI, en 2 básculas marca Barral (de otro fabricante) – Fecha del servicio: 16/04/2018. En este caso no se hizo Presupuesto porque existe un "Contrato Marco" con el cliente, donde se contempla el servicio de mantenimiento preventivo (se verificó Contrato N° 4900003818 de fecha 01/12/2017, suministrado por el cliente).

Todas las OS y Remitos de los servicios tomados como muestra, se encontraban firmados por el cliente evidenciando de esta forma su conformidad con los trabajos hechos por la Organización.

En relación a las OS N° 1715 y 1716, se verificaron los "Certificados de Verificación Periódica" emitidos por el INTI (Instituto Nacional de Tecnología Industrial); ambos con fecha 03/05/2018.

El seguimiento de los servicios postventa pendientes, se hace a través del sistema Táctica.

6.5. **DIRECCION**

Análisis del contexto de la organización.

Realizaron análisis de contexto, del período julio 2017 a diciembre 2018. Lo registran en la planilla "SIG_Contexto y partes interesadas". Tomaron en cuenta factores tanto internos como externos.

Definieron las partes interesadas con sus correspondientes expectativas, requisitos y sus resultados. En la auditoría interna se registró el hallazgo de incorporar como partes interesadas algunas entidades que estaban faltando, como ser sindicatos, INTI, etc. (Nro. de hallazgo 1907).

Planificación estratégica. Política de la calidad:

Se verificaron las declaraciones de la "Misión", la "Visión" y los "Valores" de la empresa. Dichas declaraciones se encuentran publicadas en la página web de la empresa (www.basculasgama.com.ar) al igual que la Política de Calidad.

Job N°/ Trabajo No.:	AR/CO-2012304	Report date/ Fecha de reporte:	24/07/2018	Visit Type/ Tipo de visita:	Seguimiento	Visit N°/ Visita No.:	3
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL	Document/ Documento:	GS0304 - Stage 2 Audit Report		Issue n°/ Revision No.:	21	Page N°/ Página No.:	6 of 11

Política de Calidad, revisión 7 con fecha de vigencia 06/09/2016. La misma es apropiada al propósito y al contexto de la organización; además incluye compromisos con respecto a:

- Cumplimiento de reglamentaciones, necesidades y requerimientos de las partes interesadas.
- Mejora continua tanto de los procesos como de los productos; etc.

Se verificó la metodología de difusión de la Política. Esta difusión se hace a través de actividades de capacitación, inducción de personal, reuniones, carteleras internas, pagina web, etc.

Objetivos e indicadores del SGC, seguimiento y análisis:

- Lograr la satisfacción de nuestros clientes, clientes con grado de satisfacción mejor que Bueno / Clientes totales encuestados mayor o igual que 85% A la fecha se cumple el indicador.
- Contar con personal altamente calificado. A la fecha se cumple el indicador.
- Generar un negocio altamente redituable. A la fecha no se están cumpliendo con el indicador, está el análisis del mismo en la revisión por la dirección.
- Mejorar de manera continua tanto los procesos como los productos. A la fecha se cumple el indicador.
- Asegurar un ambiente laboral sano y seguro. A la fecha se está cumpliendo.
- Conocer y comprender el contexto de la organización, se encuentra en la revisión por la dirección.

Revisión del SGC por parte de la Dirección. Planificación de cambios en el SGC.

Se realizó la revisión por la dirección en fecha 17/07/2018, período evaluado: 01/07/2017 al 30/06/2018. Se verifica el tratamiento de todos los puntos normativos. Se verifica:

- Estado de las acciones de revisiones previas
- Los cambios en las cuestiones internas y externas
- Satisfacción del cliente
- Retroalimentación de las partes interesadas
- Los objetivos de calidad
- Las no conformidades
- Resultados de seguimiento y medición
- Resultados de auditorías
- Desempeño de los proveedores externos
- Recursos
- Eficacia de las acciones tomadas para aguardar los riesgos y oportunidades
- Oportunidades de mejora

Junto con las salidas (decisiones y acciones) de la revisión por la Dirección, se evidencia la planificación de cambios que afectarán al SGC.

6.6. CALIDAD

Alcance del SGC y enfoque a procesos:

Alcance, comunicación y revisión del sistema, revisión 1 de fecha 08/09/2016.

Alcance del SGC: Diseño, fabricación, comercialización, instalación y servicio postventa de básculas camioneras y ferroviarias, sistemas de pesaje y balanzas industriales.

No es aplicable el requisito 8.5.1.f (justificación: los productos y servicios que brinda la organización, pueden ser verificados en todas sus características).

En las FP (Fichas de Proceso) se encuentran definidos las entradas, salidas, indicadores, responsables, riesgos, etc. de cada proceso del SGC.

Job N°/ Trabajo No.: AR/CO-2012304	Report date/ Fecha de reporte: 24/07/2018	Visit Type/ Tipo de visita: Seguimiento	Visit N°/ Visita No.: 3
CONFIDENTIAL/ CONFIDENTIAL	Document/ Documento: GS0304 - Stage 2 Audit Report	Issue n°/ Revision No.: 21	Page N°/ Página No.: 7 of 11

Auditorías internas del SGC:

FP-12 Auditorías internas, revisión 0 de fecha 17/03/2016

Se verifica siguiente documentación:

- Programa de auditoría 2018, el cual incluye:
 - Servicio (instalación y PEM); fecha 29/05; auditor RDM.
 - Diseño y Desarrollo; fecha 18/04; auditor RDM.
 - Gestión de RRHH, fecha 18/05; auditor RDM / VDC.
 - Servicio (ensayo para emisión DC) a un proveedor; fecha 12/06; auditor RDM.
 - Servicio postventa; fecha 25/06; auditor RDM / EAU.
 - Servicio (ensayo para emisión DC); fecha 28/06; auditor RDM / GT.
 - Todas las áreas de la empresa; fecha 18/07; auditor A Quercia.
- Calificación de los auditores internos (se verificaron certificados de asistencia a cursos de auditor interno, por ejemplo de RDM con fecha de realización 14/06/2017).
- Informe de auditoría interna de todos los procesos, realizada el día 18/07/2018. En dicha oportunidad se registraron 8 NC menores y 6 oportunidades de mejora (se verificó el tratamiento de las NC de auditoría en el sistema Táctica).

Gestión de R&O (riesgos y oportunidades):

FP-06 Gestión de riesgos y oportunidades, revisión 2, de fecha 19/03/2018.

Realizaron análisis de Riesgos y oportunidades, y lo están registrando en la planilla “SIG_Listado de registros de RyO 2018”.

Se definió que se le da tratamiento a los riesgos y/u oportunidades con criticidad alto o mayor. Se verifica el tratamiento de los mismos.

En la auditoría interna se detectó el hallazgo Nro. 1908 que no todos los riesgos que se desprenden del análisis de contexto fueron tratados.

Se verifica la correcta utilización de la marca de certificación. No utilizan el logo en la página web, lo utilizan en las facturas y presupuestos.

Gestión de reclamos, NC y AC:

FP-05 Gestión de las no conformidades, revisión 1 de fecha 27/12/2016

Las no conformidades se registran en el sistema Tactica, se verifica el tratamiento de las mismas:

- Nro. 1741, de fecha 19/03, estado cerrado el 29/06/2018.
- Nro. 1820 de fecha 18/05, estado cerrado el 01/06/2018.

Los reclamos de los clientes se tratan de la misma manera que las NC.

Control de la información documentada.

FP-01 Gestión de la información documentada, revisión 1 de fecha 14/07/2017.

Se verifica la siguiente información documentada: Listado de Documentos Vigentes y Listado de Registros.

Se realiza backup de la información, mediante el IT-01-001 Backup informático.

Seguimiento de la satisfacción del cliente.

Se realizan encuestas de satisfacción periódicamente a los clientes, y se registran en la planilla “SIG_encuestas”. Se verifican las siguientes:

- Productos: Pedido Nro. 1902, realizada el 19/04/2018, promedio MB.
 Pedido Nro. 3257, realizada el 19/04/2018, promedio MB
 Pedido Nro. 9851 de fecha 11/07/2018, promedio S (sobresaliente).
- Servicios: Pedido Nro. 9819, Bueno
 Pedido Nro. 12933, Muy bueno.

Job N°/ Trabajo No.: AR/CO-2012304	Report date/ Fecha de reporte: 24/07/2018	Visit Type/ Tipo de visita: Seguimiento	Visit N°/ Visita No.: 3
CONFIDENTIAL/ CONFIDENTIAL	Document/ Documento: GS0304 - Stage 2 Audit Report	Issue n°/ Revision No.: 21	Page N°/ Página No.: 8 of 11

6.7. RRHH

Competencias y formación del personal. Gestión de los conocimientos de la organización. Toma de conciencia. Comunicaciones internas y externas.

FP-02 Gestión de RRHH, revisión 2, de fecha 03/10/2016.

Se verifica:

- Organigrama de la Empresa, revisión 3.
- Perfil de Puesto del Responsable del SIG.
- Legajo físico de un Técnico instalador.
- Cronograma de Capacitaciones del año 2018.
- Registro de capacitación de: Política de seguridad, inducción ingreso a planta realizada el 27/04/2018.
- Registro de capacitación de: Adecuación de celdas en general, realizada el 13/04/2018.
- Registro de capacitación de: Búsqueda de documentos y registros del SGI, realizada el 16/04/2018.
- Inducciones realizadas a una persona que ingresó recientemente, en el puesto de ayudante electrónico

Alcance, comunicación y revisión del sistema, revisión 1 de fecha 08/09/2016.

Comunicación, se definió la manera de comunicar interna y externamente. Dentro de la comunicación interna utilizan un software de comunicación.

Conocimientos de la organización, se gestionan mediante toda la documentación del SGC. Además para el personal técnico poseen una planilla denominada "Evaluación del personal Técnico", donde cuantifica el nivel de conocimiento técnico que tienen para cada puesto.

Toma de conciencia, la divulgación de la política de calidad y los objetivos se realizó mediante capacitaciones cuando iniciaron el proceso de certificación, además poseen "cuadros" en diferentes lugares de la oficina con la política de calidad vigente.

7. Nonconformities / No conformidades

NonConformity/ <i>No conformidad:</i> N° _____ of/ de _____		<input type="checkbox"/> Major/ <i>Mayor</i>	<input type="checkbox"/> Minor/ <i>Menor</i>
Department / Function/ <i>Departamento / Función:</i>		Standard Ref./ <i>Estándar de Ref.:</i>	
Document Ref./ <i>Documento de Ref.:</i>		Issue / Rev. Status/ <i>Edición / Revisión:</i>	
Details of Nonconformity/ <i>Detalles de la no conformidad:</i>			

Job N°/ Trabajo No.:	AR/CO-2012304	Report date/ Fecha de reporte:	24/07/2018	Visit Type/ Tipo de visita:	Seguimiento	Visit N°/ Visita No.:	3
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL	Document/ Documento:	GS0304 - Stage 2 Audit Report		Issue n°/ Revision No.:	21	Page N°/ Página No.:	9 of 11



• **Relating to Client Proposed Action to Address Minor Non-Conformances Raised at this Audit /
Relacionada a acciones propuestas por el cliente para atender no conformidades menores establecidas en esta auditoría:**

No se detectaron no conformidades en esta auditoría.

Nonconformities detailed here shall be addressed through the organization’s corrective action process, in accordance with the relevant corrective action requirements of the audit standard, including actions to analyse the cause of the nonconformity and prevent recurrence, and complete records maintained. / *Las no conformidades detalladas aquí deberán ser tratadas según el proceso de acción correctiva de la organización, siguiendo los requisitos relevantes de la acción correctiva del estándar de auditoría incluyendo acciones para analizar la causa de la no conformidad y prevenir la recurrencia, y el manteniendo los registros completos.*

- Corrective actions to address identified major nonconformities shall be carried out immediately including a cause analysis, and SGS notified of the actions taken within 30 days. An SGS auditor will perform a **follow up visit** within 90 days to confirm the actions taken, evaluate their effectiveness, and determine whether certification can be granted or continued. / *Las acciones correctivas para tratar las no conformidades mayores identificadas deberán ser atendidas inmediatamente incluyendo el análisis de causas y se notificará a SGS de las acciones tomadas en el plazo de 30 días. Un auditor de SGS realizará una visita de seguimiento en el plazo de 90 días para confirmar las acciones tomadas, para evaluar su efectividad y para determinar si la certificación puede ser concedida o continuada.*
- Corrective actions to address identified major nonconformities shall be carried out immediately, including a cause analysis, and records with supporting evidence sent to the SGS auditor for close-out within 90 days. / *Las acciones correctivas para tratar no conformidades mayores identificadas, incluyendo el análisis de causas, deberán ser ejecutadas inmediatamente y los registros con la evidencia de soporte enviados al auditor de SGS para su cierre en el plazo de 90 días.*
- Corrective Actions to address identified minor non conformities including a cause analysis, shall be documented on a action plan and sent by the client to the auditor within 90 days for review. If the actions are deemed to be satisfactory they will be followed up at the next scheduled visit / *Las acciones correctivas para tratar no conformidades menores identificadas incluyendo el análisis de causas, deberán ser documentadas en un plan de acción y enviadas al auditor en un plazo de 90 días para su revisión. Si las acciones son juzgadas como satisfactorias, las mismas serán revisadas en su implementación en la siguiente visita de seguimiento.*
- Corrective Actions to address identified minor non-conformities including a cause analysis, have been detailed on an action plan and the intended action reviewed by the Auditor, deemed to be satisfactory and will be followed up at the next scheduled visit. / *Las acciones correctivas para tratar no conformidades menores identificadas incluyendo el análisis de causas, han sido detalladas en un plan de acción y las mismas revisadas por el auditor, han sido juzgadas como satisfactorias y serán monitoreadas en su implementación en la siguiente auditoría de seguimiento.*
- Appropriate cause analysis and immediate corrective and preventive action taken in response to each non-conformance as required. / *Análisis de causas apropiados y acciones correctivas y preventivas inmediatas fueron tomadas en respuesta a cada no conformidad tal como requerido.*

Note: - Initial, Re-certification and Extension audits – recommendation for certification cannot be made unless check box 4 is completed. For re-certification audits the time scales indicated may need to be reduced in order to ensure re-certification prior to expiry of current certification. / *Nota: auditorías iniciales, re-certificaciones y ampliaciones de alcance - la recomendación de certificación no podrá ser otorgada hasta tanto la casilla N° 4 ha sido completada. Para auditorías de re-certificación el tiempo indicado podría ser reducido en el sentido de asegurar la re-certificación antes del vencimiento del certificado vigente.*

Note: At the next scheduled audit visit, the SGS audit team will follow up on all identified nonconformities to confirm the effectiveness of the corrective actions taken. / *Nota: En la siguiente auditoría de seguimiento, el equipo auditor de SGS realizará el seguimiento de todas las no conformidades identificadas para confirmar la efectividad de las acciones correctivas tomadas.*

Job N°/ Trabajo No.:	AR/CO-2012304	Report date/ Fecha de reporte:	24/07/2018	Visit Type/ Tipo de visita:	Seguimiento	Visit N°/ Visita No.:	3
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL	Document/ Documento:	GS0304 - Stage 2 Audit Report		Issue n°/ Revision No.:	21	Page N°/ Página No.:	10 of 11

8. General Observations & Opportunities for Improvement / Observaciones Generales y Oportunidades para Mejora

N° 1: Analizar la posibilidad de explicitar con más detalle que cosas se deben comunicar, y cuando se debe realizar.

N° 2: Analizar la posibilidad de mejorar la manera en que están realizando el seguimiento de la efectividad de las acciones correctivas.

9. Opening and Closing Meeting Attendance Record / Registro de participación a las reuniones de apertura y cierre

Name/ Nombre	Position/ Posición	Opening/ Apertura	Closing/ Cierre
Raúl Mattos	Director – Socio Gerente	✓	✓
Ana Lila Collura	Auditora SGS	✓	✓
Eric Diaz Chaix	Auditor SGS	✓	✓