**Informe**

**Diagnostico ISO 9001 (2008)**

**Juntas Ciccarelli S.R.L**

1. **Agenda de Auditoria**
2. **Alcance del Trabajo y Metodología utilizada**
3. **Conclusiones**
4. **Análisis de Brechas respecto de Requerimientos ISO 9001 (2008)**
5. **Programa de Trabajo Propuesto para el Proyecto ISO 9001 (2008) en Ciccarelli S.R.L**
6. **Agenda de Auditoria**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ORGANIZACIÓN:** Juntas Ciccarelli S.R.L  **DIRECCIÓN DEL LUGAR:** | | | | **Actividad:** Auditoria de Diagnostico | |
| **DIRECCIÓN DEL SITIO AUDITADO:** Rivera 740, Villa Madero, Buenos Aires, Argentina | | | | | |
| **OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA:**   * Determinar la extensión de la implementación y conformidad del Sistema de Gestión de la Organización con el criterio de Auditoria * Evaluar la capacidad del Sistema de Gestión para asegurar cumplimiento con los requerimientos estatutarios, regulatorios y contractuales. * Evaluar la conveniencia y efectividad del Sistema de Gestión para el cumplimiento de los objetivos de la organización * Identificar áreas potenciales de mejora del Sistema de Gestión | | | | | |
| **Norma(s) aplicable:** ISO 9001 (2008) | | | **Documentos del Cliente:**  **Manual de Calidad + procedimientos** | | |
| **Alcance de la Certificación: Manufactura, ventas y asistencia tecnica de juntas de automotores** | | | | | |
| **Idioma de la Auditoria y del Reporte: Castellano** | | | | | |
| **AUDITOR** **& FECHA** | **Héctor Garat**  **09/03/10** | **Marcelo Feranda**  **09/03/10** | | | |
| **Hora** | **Proceso** | **Proceso** | | | |
| **08:00** | **Recorrida por planta** | **Recorrida por planta** | | | |
| **08:30** | **Ventas**  **(PC-20, PC-11, PC-07)** | **Producción**  **(PC-12, PC-13, PC-14, PC-15, PC-16, PC-18, PC-19, PC-21, PC-22, PC-23)** | | | |
| **09:30** | **Compras**  **(PC-17)** |
| **10:30** | **Recursos Humanos**  **(PC-09, PC-10, PC-25, PC-26)** |
| **11:30** | **Desarrollo de Juntas**  **(PC-21)** |
| **12:30** | **Almuerzo** | **Almuerzo** | | | |
| **13:00** | **Sistema de Gestión de la Calidad**  **(PC-01, PC-02, PC-03, PC-04, PC-05, PC-06, PC-07, PC-08, PC-24)** | **Sistema de Gestión de la Calidad**  **(PC-01, PC-02, PC-03, PC-04, PC-05, PC-06, PC-07, PC-08, PC-24)** | | | |
| **14:00** |
| **15:00** | **Presentación de Resultados** | **Presentación de Resultados** | | | |
| **16:00** | **Fin de la actividad** | **Fin de la actividad** | | | |
| **PREPARADO POR: Héctor Garat** | | | | | **FECHA: 04-03-10** |
| **EJECUTADO POR: Marcelo Feranda y Héctor Garat** | | | | | **FECHA: 09-03-10** |

1. **Alcance del Trabajo y Metodología utilizada:**

El presente trabajo contiene:

1) Un ***Informe de Diagnóstico sobre el Sistema de Gestión Ciccarelli S.R.L*** evaluado en base a los requerimientos de la Norma ISO 9001 (2008) el día 09 de marzo de 2011

2) Un ***Programa de Trabajo*** (indicando actividades, plazos, responsabilidades y recursos) elaborado en base a las conclusiones del mencionado Informe de Diagnóstico a efectos cerrar las brechas encontradas entre el actual Sistema de Gestión de Parafina del Plata y los requerimientos de la Norma ISO 9001 (2008) de tal manera de implementar un Sistema de Calidad efectivo que pueda ser presentado a una Tercera Parte independiente para su Certificación acreditada.

El Diagnóstico se realizó para las actividades desarrolladas en la Planta de Rivera 740, Villa Madero, Buenos Aires, Argentina.

El presente trabajo alcanza a las actividades que se realizan de manera permanente en materia de Fabricación de Juntas de Automotores.

Asimismo, y a efectos de dar cumplimiento a lo acordado, se realizaron distintas entrevistas a lo largo de la cadena de valor de la compañía.

La metodología de trabajo utilizada fue a través de entrevistas personales de relevamiento de información realizada “in situ” en las distintas locaciones mencionadas anteriormente.

1. **Conclusiones:**

En base a la información obtenida en las distintas entrevistas personales a responsables de los distintos sectores que conforman Ciccarelli en función a la Agenda de Auditoria (ítem 1 del Presente informe) se han obtenido las siguientes conclusiones:

***3.1) Ciccarelli tiene las condiciones de edificar nuevamente un Sistema de Gestión para la Fabricación de Juntas de Automotores, utilizando Manuales de Procedimientos, Normas Técnicas, el entrenamiento y las competencias de su Personal y distintos Registros.***

***3.2) Existen brechas entre el Sistema de Gestión actual y los requerimientos de la Norma ISO 9001 (2008) (las cuales se detallan en el ítem 4 del presente informe).***

***Las principales brechas que se han encontrado y cuya resolución generarán beneficios de alto impacto en el desempeño de la Institución son aquellos relacionados a la gestión de la información de las operaciones de Ciccarelli.***

1. **Análisis de Brechas respecto de Requerimientos ISO 9001 (2008)**

A continuación se presentan de manera detallada las brechas existentes entre los procesos de Parafina del Plata y los requerimientos de la Norma ISO 9001 (2008):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ítem** | **Requerimientos** | **Brecha Existente** |
| **4.2.2** | **Manual de Calidad** |  |
|  | Ciccarelli ha establecido un manual de calidad por escrito que incluye:   1. el alcance del sistema de gestión de calidad, incluyendo detalles y justificación para cualquier exclusión? 2. los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de calidad, o referidos a ellos? 3. una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de calidad. | El manual de calidad cumplimenta al Standard ISO 9001 versión 2000, seria recomendable actualizarlo a la versión 2008 de la Norma. . |
| **4.2.3** | **Control de Documentos** |  |
|  | Existe un procedimiento documentado para controlar documentos incluyendo documentos de calidad establecidos y hace que los procedimientos incluyan los controles para:  aprobar documentos para su adecuación antes del uso?   1. revisar y actualizar como sea necesario y re-aprobar documentos? 2. asegurar que estos cambios y la recurrente revisión del estado de documentos son identificados? 3. asegurar que las versiones relevantes de documentos aplicables son viables para el propósito de uso? 4. asegurar que los documentos permanecen legibles e identificables?   asegurar que los documentos de origen externo son identificados y su distribución controlada?  prevenir el uso imprevisto de documentos obsoletos y aplicar la identificación adecuada para ellos si son retenidos por algún propósito? | Tanto el procedimiento de control de documentos con el de control de los registros cumplimentan el standard ISO 9000, se recomienda amalgamarlo en un solo documento |
| **4.2.4** | **Control de Registros de Calidad** |
|  | **Hay un procedimiento documentado para los registros de calidad que abarque:**  1. identificación? 2. almacenamiento? 3. protección? 4. recuperación? 5. tiempo de retención? 6. disposición de los registros? |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ítem** | **Requerimientos** | **Brecha Existente** |
| **5.3** | **Política de Calidad** |  |
|  | La alta dirección asegura que la política de calidad es apropiada para los propósitos de la organización? | La política de calidad de Ciccarelli data de junio de 2007, se trabajara junto con la dirección si la misma es adecuada a los propósitos de la dirección. |
| Hay un compromiso especificó en la política de calidad para cumplir con los requisitos y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad? |
| La política de calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad? |
| Está la política de calidad comunicada, entendida e implementada dentro de la organización? |
| Está la política de calidad revisada para su continua adecuación? |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ítem** | **Requerimientos** | **Brecha Existente** |
| **5.4.1** | **Objetivos de Calidad** |  |
|  | La alta dirección ha establecido los objetivos de calidad incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos establecidos para cada función y nivel (relevante)? | A la fecha de los objetivos de calidad se encuentran desactualizados. |
| Los objetivos de calidad son medibles? |
| Los objetivos de calidad son consistentes con la política de calidad? |
| Los objetivos apoyan el compromiso de la política de calidad de la organización de mejorar continuamente? |
| Los objetivos incluyen los requisitos necesarios para la prestación efectiva de los servicios? |
| **5.5.1** | **Responsabilidad y Autoridad** |  |
|  | La alta dirección ha asegurado que las responsabilidades y autoridades han sido definidas y comunicadas para los niveles relevantes en la organización? (ej. funciones de trabajo, interrelaciones) | Existe un procedimiento (PC-26) y un formulario (FC-41) donde se comenta que organización define función y puestos pero la actual Gerente de RRHH desconocía de estos procedimientos. |
| **5.5.2** | **Representante de la Dirección** |  |
|  | La alta dirección ha nombrado un Representante/s de la Dirección (RD) | El manual de calidad especifica que el representante de la dirección es el responsable del área comercial. Sería prudente actualizar esta definición del manual. |
| El RD asegura que el Sistema de Gestión de Calidad está establecido, implementado y mantenido? |
| El RD provee entradas para la alta dirección de la organización sobre el desempeño del SGC y necesidades de mejora? |
| El RD promueve el conocimiento de los requisitos de los Sectores relacionados a lo largo de toda la organización? |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ítem** | **Requerimientos** | **Brecha Existente** |
| **5.5.3** | **Comunicación Interna** |  |
|  | La organización ha establecido procesos para asegurar la comunicación efectiva de los distintos nivel y funciones dentro de la organización y que la mencionada comunicación contempla la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad? | Si bien existen documentos ( 25 procedimientos y 9 instructivos) los mismos no están en conocimiento del personal responsable de llevarlos adelante, por lo cual se trabajara a través de reunión donde se involucre al personal tanto operativo como gerarquico. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ítem** | **Requerimientos** | **Brecha Existente** |
| **5.6.1** | **Revisión por la Dirección – General** |  |
|  | Están las revisiones de la dirección conducidas a intervalos planificados? | A la fecha no se cuenta con ninguna revisión por la dirección |
| La revisión de la dirección incluye una evaluación del Sistema de Gestión de Calidad para asegurar su continua conveniencia, adecuación y eficacia? |
| La revisión evalúa las necesidades de cambios del Sistema de Gestión de Calidad de la organización? |
| Las políticas de calidad y objetivos del Sistema de Gestión de Calidad son parte de la revisión por la dirección? |
| Son mantenidos los registros de la revisión de la dirección (véase 4.2.4) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ítem** | **Requerimientos** | **Brecha Existente** |
| **6.1** | **Gestión de Recursos - Provisión -** |  |
|  | La dirección determina y provee los recursos necesarios para implementar, y mantener el sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia? | Sí. A partir de proveer los recursos necesarios para la realización del presente diagnóstico |
| La dirección determina y provee los recursos necesarios para aumentar la satisfacción de los sectores interesados mediante el conocimiento de sus requisitos? |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ítem** | **Requerimientos** | **Brecha Existente** |
| **6.2.1** | **Recursos Humanos – General** |  |
|  | La organización asigna personal competente en base a su educación, formación, habilidades y experiencia? | Ciccarelli cuanta con procedimientos relacionados con los recursos humanos tales como:  PC-09: Capacitación  PC-10: Inducción a la Empresa  PC-25: Recursos Humanos  PC-26: Descripción de Funciones  Ahora bien, si bien se cuenta con estos documentos seria recomendable para un mejor control de este proceso que se unifique esta documentación teniendo en cuenta solo lo que indica la norma ISO 9000. |
| **6.2.2** | **Competencia, Toma de Conciencia y Formación** |
|  | La organización identifica como determinar y proporcionar personal competente para realizar trabajos que afectan a la calidad del producto? |
| La organización proporciona entrenamiento o toma otras acciones para satisfacer las necesidades de competencia? |
| La organización evalúa la eficacia de las acciones tomadas? |
| La organización asegura que personal está informado sobre la relevancia e importancia de sus actividades y cómo ellos contribuyen al logro de los objetivos de calidad? |
| La organización mantiene registros de educación, entrenamiento, habilidades y experiencia? |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ítem** | **Requerimientos** | **Brecha Existente** |
| **6.3** | **Infraestructura** |  |
|  | **La organización ha identificado su necesidad de infraestructura (facilidad) para lograr la conformidad del producto? (determinar, proporcionar y mantener)** | Se observa mucho calor en la planta |
| **6.4** | **Ambiente de Trabajo** |
|  | **La organización ha identificado y gestionado los factores necesarios para edificar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del Servicio?** |
| **7.1** | **Planificación de la Realización del Producto** |  |
|  | **La organización ha planificado (definido la secuencia) los procesos y subprocesos necesarios para la realización del producto (para hacer en el lugar para producir su producto o proveer sus servicios)?****Se han determinado (cuando sea apropiado)?:**   1. los objetivos de calidad y requisitos para el producto 2. la necesidad de establecer procesos, documentos, y proveer recursos específicos para el producto 3. las actividades requeridas de verificación, validación, monitoreo, inspección y testeo específicos para el producto y el criterio para aceptar el producto 4. los registros que sean necesarios para proveer evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos | Juntas Ciccarelli ha definido la secuencia de sus Procesos Productivos apropiadamente.  Sin embargo, resulta conveniente realizar una Revisión de la Documentación en el Area de Producción a los efectos de optimizar el volumen de esa documentación y de la información generada. Algunos ejemplos de aplicación son:  - El Procedimiento PC-12/D de Control del Proceso de Fabricación contiene información que luego es repetida en los Instructivos de cada Area de Trabajo.  - Existen Formularios que contienen Información similar pero cambian su codificación y su nombre solamente para identificar cada Proceso donde se utiliza.  - Existen Hojas de Datos que tienen una codificación muy parecida pero con funciones totalmente diferentes, generando una confusión en cuanto a la identificación individual de cada Información.  - Debería revisarse la Adecuación del Plan de Control existente a las Prácticas actuales de los distintos Procesos de Producción. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ítem** | **Requerimientos** | **Brecha Existente** |
| **7.2.1** | **Determinación de requisitos relacionados con el producto** |  |
|  | **La organización ha determinado los requisitos los sectores interesados (SIs) relacionados con el servicio incluyendo:**  1. requisitos especificados por los sectores (SIs)? 2. requisitos no establecidos por los (SIs) pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido? 3. los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio?   d) requisitos adicionales determinados por la organización? | Ciccarelli cuanta con procedimientos relacionados con los aspectos comerciales tales como:  PC-07 Reclamos de clientes  PC-11: Folletería y publicaciones  PC-20: Administración de Ventas  Estos procedimientos se encuentran desactualizados. |
| **7.2.2** | **Revisión de requisitos de relacionados con el productos** |
|  | La organización revisa los requisitos relacionados con el servicio antes de comprometerse a proporcionar el mismo? (ej. envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) |
| La organización asegura que los requisitos del servicio están claramente definidos? |
| La organización resuelve las diferencias entre los contratos o aceptación de pedidos y los expresados previamente? |
| La organización tiene capacidad para cumplir con los requisitos definidos por los Sectores interesados? |
| La organización mantiene registros de los resultados de las revisiones realizadas y de las acciones originadas por la misma? |
| Cuando la organización acepta una orden verbal -o donde no se provee documentación – son los requisitos de los Sectores Interesados confirmados antes de ser aceptados? |
| La organización tiene un proceso acorde para modificar la documentación pertinente cuando los requisitos del servicio son cambiados? |
| La organización tiene un proceso acorde para notificar al personal pertinente cuando los requisitos son cambiados? |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ítem** | **Requerimientos** | **Brecha Existente** |
| **7.2.3** | **Comunicaciones con el cliente** |  |
|  | **La organización ha identificado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los sectores interesados relativas a:**  1. la información de los servicios? 2. las consultas o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones?   c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas? | **Ídem a puntos 7.2.1 y 7.2.2** |
| **7.4** | **Compras** |  |
|  | La organización asegura que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados? | El procedimiento actual de compras no se está llevando adelante, se recomienda actualizar el documento en función de la necesidad actual de la empresa |
| La extención del control de los proveedores depende del impacto del producto comprado sobre el producto en proceso o el producto final? |
| La organización evalúa y selecciona a los proveedores (sub contratistas o vendedores) basándose en la capacidad del proveedor para satisfacer los requisitos de la organización? |
| La organización ha establecido criterios de selección, evaluación y reevaluación de sus proveedores? |
| La organización mantiene registros de evaluación y acciones derivadas de las mismas? |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ítem** | **Requerimientos** | **Brecha Existente** |
| **7.5.1** | **Control de la Prestación del Servicio** |  |
|  | La organización lleva adelante la Fabricación de sus Productos bajo condiciones controladas y planeadas? | La Organización cuenta con el Procedimiento PC-12/D Control del Proceso de Fabricación y con Instructivos para cada Proceso que describen las Actividades a realizar durante cada Proceso.  Mas allá de la Existencia de Documentación Soporte que describe los Procesos Productivos, se encontraron algunos desvíos relacionados con la Falta de Actualización del Procedimiento mencionado con anterioridad (PC-12/D). Se detallan a continuación:  **01:** Durante la Evaluación de los Procesos de Producción se observó que el FC-64 Características Técnicas no se utiliza como Documentación Complementaria que acompaña a la Orden de Producción a cada Proceso.  NOTA: Si bien el Personal de Producción reconoce el Documento, han mencionado que él mismo ha dejado de ser utilizado y la informaciónque allí se describía (Materiales; Especificaciones, Controles) se ha volcado a la mencionada Orden de Producción.  **02:**No se encuentra disponible el HD-24 Tipos de Precorte, utilizada según el PC-12/D para definir los diferentes Tipos de Precorte.  **03:**No hay evidencia de la Realización de la Prueba de Comprensibilidad y Recuperación, establecido en el Plan de Control.  **04:** El HD-11 Código de Defectos no se encuentra disponible en todas las Areas.  NOTA: El HD-11 se utiliza como Referencia para codificar los Defectos detectados en cada Proceso y sin su presencia no es posible identificar cada Defecto en la Tarjeta de Scrap ni tampoco realizar una adecuada Trazabilidad.  **05:** No hay evidencia de la Ejecución de la Auditoria de Producto Terminado en el Sector de Armado (registrada en el FC-47 Auditoria de Producto Terminado).  **06:** No hay evidencia de la realización del Control de Piezas y Juegos (registrado en el FC-74 Auditoria de control de Piezas y Juegos). |
| Las condiciones controladas de la organización incluye , cuando sea aplicable?:   1. la disponibilidad de información que describa las características del servicio? 2. la disponibilidad de instrucciones de trabajo? 3. el uso del equipo apropiado? 4. la disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición? 5. la implementación del seguimiento y de la medición? 6. la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega? |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ítem** | **Requerimientos** | **Brecha Existente** |
| **7.5.3** | **Identificación y Trazabilidad** |  |
|  | La organización ha identificado al producto por medios adecuados a través de toda la operación? | El Producto se encuentra adecuadamente identificado a través de la FC-29 Etiqueta de Fabricación. |
| La organización identifica el estado de los servicios con respecto a los requisitos de seguimiento y medición? | El Producto es identificado mediante tres Etiquetas según su Status.  - Tarjeta Celeste: Aprobado  - Tarjeta Roja: Scrap  - Tarjeta Naranja: Rechazo  Sin embargo, **NC # 07** Se observó que no se utiliza la Tarjeta Celeste para identificar el Producto Aprobado en las Areas de Balancín y Prensa. |
| La organización controla y registra la identificación única de los servicios cuando la trazabilidad sea un requisito (véase 4.2.4)? | Juntas Ciccarelliidentifica cada Producto a través de la Orden de Fabricación registrada en el FC-29 Etiqueta de Fabricación |
| **7.5.4** | **Propiedad del Cliente** |  |
|  | La organización cuida y protege las propiedades de los Sectores Relacionados bajo su control o que estén siendo utilizados por la misma? | Juntas Ciccarelli no maneja Productos o Partes que son Propiedad del Cliente. |
| La organización identifica, verifica, almacena y mantiene las propiedades de los Sectores Interesados para uso o incorporación en los Servicios? |
| La organización registra y comunica cualquier pérdida o daño a los Sectores Interesados? |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ítem** | **Requerimientos** | **Brecha Existente** |
| **7.6** | **Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición** |  |
|  | La organización identifica actividades de seguimiento y medición a ser tomadas y dispositivos de seguimiento y medición para proveer evidencia de conformidad del producto con los requisitos determinados (véase 7.2.1)? | Seria recomendable redefinir el actual plan de calibración de modo tal que este se pueda ajustar a las necesidades actuales de Ciccarelli. |
| Es un proceso establecido para asegurar que los dispositivos de medición y seguimiento son usados de una manera consistente con los requisitos de seguimiento y medición? |
| Cuando es necesario asegurar la validez de los resultados, el equipo de medición está:   1. calibrado o verificado a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición nacionales o internacionales; cuando no existan tales patrones está registrada la base utilizada para la calibración o la verificación? (véase 4.2.4.) 2. ajustado o reajustado según sea necesario? 3. identificado para poder determinar el estado de calibración? 4. protegido contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición? 5. protegido contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento? |
| La organización asegura la validez de inspecciones y testeos previos cuando las medidas estén descalibradas? Esto es, la organización toma acciones apropiadas cuando el producto ha sido soltado usando los dispositivos de calibración defectuosos. |
| La organización mantiene registros de los resultados de calibración y verificación? |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ítem** | **Requerimientos** | **Brecha Existente** |
| **8.2.1** | **Satisfacción de los Sectores Interesados** |  |
|  | La organización sigue la información relacionada con la percepción de los Sectores Interesados con respecto al cumplimiento de sus requisitos? | El actual procedimiento de medición de satisfacción de cliente esta desactualizado |
| La organización ha determinado los métodos para obtener y utilizar dicha información? |
| **8.2.2** | **Auditorias Internas** |  |
|  | La organización ha documentado un procedimiento documentado que defina las responsabilidades y requisitos para planear y conducir auditorias, y para reportar los resultados y mantener registros? (véase 4.2.4) | Si bien existe un procedimiento de auditorías internas las mismas no se llevan adelante desde el año 2008. |
| **8.2.3** | **Seguimiento y Medición de Procesos** |  |
|  | La organización aplica métodos apropiados para el seguimiento y, cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de calidad? | No se observa ningún índice de proceso, se sugiere identificar junto con el equipo de trabajo los procesos mas críticos que posee Ciccarelli y medirlos. |
| La organización sigue y mide los procesos para demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados? |
| Cuando no se alcancen los resultados planificados, son tomadas acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurar la conformidad del producto? |
| **8.3** | **Control de Producto No Conforme** |  |
|  | La organización tiene un procedimiento documentado que define los métodos usados para controlar las no conformidades (problemas / desvíos respecto de lo planificado) de los servicios incluyendo la responsabilidad y autoridad para revisar y disponer una acción sobre la no conformidad? | Existen controles de Scrap y no conformidades de producto (solo se observa registros de este año) pero no hay no conformidades al sistema de gestión de calidad. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ítem** | **Requerimientos** | **Brecha Existente** |
| **8.4** | **Análisis de Datos** |  |
|  | La organización determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad? Están las actividades de seguimiento y medición incluidas así como otras fuentes pertinentes de datos para el propósito del análisis? | No se han identificado indicadores relacionada con el grado de Calidad de los procesos |
| La organización usa los datos para evaluar (identificar) donde puede hacerse la mejora continua del sistema de gestión de calidad? |
| Los análisis de datos proveen información relacionada con:   1. la satisfacción del cliente (disconformidad) véase 8.2.1 2. la conformidad con los requisitos del cliente? Véase 7.2.1 3. las características y tendencias de los procesos y productos incluyendo las oportunidades para llevar a cabo las acciones preventivas |
| **8.5.1** | **Mejora Continua** |  |
|  | La organización mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad mediante el uso de?:   1. la política de calidad 2. los objetivos de calidad 3. los resultados de las auditorias 4. el análisis de datos 5. las acciones correctivas y preventivas   f) la revisión por la dirección | No hay evidencia de planes de mejora |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ítem** | **Requerimientos** | **Brecha Existente** |
| **8.5.2** | **Acción Correctiva** |  |
|  | La organización tiene un procedimiento documentado establecido para definir los requisitos para:   1. revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes)? 2. determinar las causas de las no conformidades? 3. evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades no vuelven a ocurrir? 4. determinar e implementar las acciones necesarias? 5. registrar los resultados de las acciones tomadas? (véase 4.2.4)   revisar las acciones correctivas tomadas? | A la fecha no se generado acciones correctivas / preventivas desde el año 2008. |
| Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas? |
| La organización toma acciones correctivas para eliminar las causas de los problemas y para prevenir que vuelva a ocurrir? |
| **8.5.3** | **Acciones Preventivas** |
|  | La organización tiene un procedimiento documentado establecido para definir los requisitos para:   1. determinar las no conformidades potenciales y sus causas? 2. evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades? 3. determinar e implementar acciones necesarias? 4. registrar los resultados de las acciones tomadas?   revisar las acciones preventivas tomadas? |

1. **Programa de Trabajo Propuesto para el Proyecto ISO 9001 (2008) en Ciccarelli S.R.L**

**Método de Trabajo:**

De acuerdo con la información obtenida de la reunión de trabajo mantenida con la Dirección la propuesta para de CICCARELLI consiste en llevar adelante un proceso de implementación de un Sistema de Gestión ISO 9001 (2008) a partir de visitas periódicas de un grupo consultor. La metodología de trabajo propuesta por Garat & Asociados se basa en los siguientes elementos:

**a) Equipo de Trabajo:**

CICCARELLI debe definir contrapartes responsables por la implementación del Sistema de Calidad. Se propone que al menos el Gerente de Operaciones, el Responsable de Control de Calidad, el Responsable de Logística y un Responsable designado por Administración formen parte del mencionado Equipo.

b

**b) Reuniones de Trabajo:**

Periódicamente (con frecuencia semanal de entre 6 a 8 hs aproximadamente) se realizarán visitas del Equipo de Consutloría de Garat & Asociados para llevar adelante el Plan de Trabajo del Proyecto (ver Anexo I).

**c) Tipos de Actividades:**

Las actividades de consultoría incluidas en el Plan de Trabajo del Proyecto (ver Anexo I) se dividirán en dos tipos: Capacitación e Inducción del Personal y Diseño del Sistema de Gestión de Calidad

**d) Actividad de Diseño y Mejora del Sistema de Gestión de Calidad:**

Esta actividad se realizará en Equipo entre el Plantel de Consultores y los Responsables designados por CICCARELLI (contrapartes). La misma consistirá entre otros elementos en:

* identificación de procesos (ventas, diseño, producción, presentación) (ítem d – Anexo I).
* definición de especificaciones de producto para materia prima, producción en proceso y producto terminado (ítem d – Anexo I).
* definición de especificaciones de proceso (esta actividad considerará de manera práctica las particularidades del proceso tal como un amplio rango de variación para la recepción de materia prima) (ítem d – Anexo I).
* definición de controles a ser efectuados en las distintas etapas de almacenamiento, producción y entrega (frecuencias, tamaño de muestras, técnicas a ser aplicadas) (ítem d – Anexo I).
* definición de criterios de aceptación y rechazo (cuando sea aplicable) para materias primas, producción en proceso y producto terminado (ítem d – Anexo I).
* identificación de registros necesarios para proveer evidencia del control de procesos (ítem d e ítem e – Anexo I).
* definición de criterios de trazabilidad del producto en base a registros de tal manera de poder reconstruir de la manera más apropiada posible la historia de fabricación (ítem d – Anexo I).
* definición de criterios de identificación de productos (ítem d – Anexo I).
* discusión y elaboración de flujogramas (mapas de procesos) (ítem d – Anexo I).
* definición de competencias del personal (ítem h – Anexo I).
* identificación de insumos críticos (aquellos productos y servicios que afectan de manera significativa la calidad del producto final) (ítem g – Anexo I)
* definición de especificaciones de compra de insumos críticos (ítem g – Anexo I)
* identificación de posibles tipos de desvíos y definición de responsabilidades por su control y registro (ítem f – Anexo I).
* definición de criterios para el análisis de desvíos (trabajo en equipo, comité de calidad, etc.) (ítem f – Anexo I)
* definición de Política de Calidad y Objetivos (ítem c – Anexo I)
* Selección del Equipo Auditor y definición del Programa de Auditorias Internas (ítem k – Anexo I)
* Recopilación de información de Gestión para realizar una Revisión del Sistema de Gestión de Calidad y la identificación de Oportunidades de mejora (ítem l e ítem m – Anexo I)

**e) Actividad de Capacitación e Inducción en al Sistema de Gestión de Calidad:**

Esta actividad consistirá en difundir mediante un sistema en cascada toda aquella información y conceptos necesarios para que el Personal de CICCARELLI pueda conocer, aplicar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad.

Entre otras se realizarán reuniones de inducción y capacitación en:

* Política de Calidad
* Flujogramas
* Control de Documentos y Registros
* Registro y Tratamiento de Problemas
* Auditorias Internas

**En la Anexo I se indica el Plan de Trabajo del Proyecto en el cual se identifican las actividades mencionadas arriba (Diseño o Capacitación) indicando su descripción, objetivos y plazos estimados de ejecución.**

El Plan de Trabajo de Proyecto ISO 9000 es el definitivo siempre que Ciccarelli invierta los recursos necesarios.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actividad**  **Anexo I.**  Plan de Actividades Proyecto ISO 9001 | **Plazo (Meses)** | | | | | | | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** |
| Nombramiento equipo implementación | X |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Taller Inducción e Información Estratégica a nivel Gerencial ISO 9001 (2000) | X |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Identificación Actividades Procesos existentes | X | X | X |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Elaboración Flujogramas Completos de la Cadena de Valor (de acuerdo con la norma ISO 9000) |  | X | X | X |  |  |  |  |  |  |  |
| Identificación de Insumos Críticos. Definición de Información de Compras y evaluación de proveedores |  |  | X |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Definición de la Política de Calidad – Objetivos de Calidad |  |  |  |  | X |  |  |  |  |  |  |
| Difusión y Capacitación en Política de Calidad, Objetivos y Flujogramas |  |  |  |  | X | X |  |  |  |  |  |
| Discusión y Elaboración de Procedimientos de Gestión de Calidad (Control de Documentos, Registros, No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas y Auditorias Internas) |  | X | X |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Realización 1ra Auditoría Interna |  |  |  |  |  |  | X |  |  |  |  |
| Acciones Remédiales |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X |  |
| Realización Revisión del Sistema de Gestión y Avance del Proyecto ISO 9000 por la Alta Dirección. |  |  |  |  |  |  |  |  |  | X |  |
| Certificación ISO 9000 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | X |