



Valued Quality. Delivered.

ALPEMAR S.R.L

Audit Report

Surveillance

# de ID del Cliente:	CMPY-058123
Ciente/Domicilio:	ALPEMAR S.R.L Francia 190 San Nicolás , Buenos Aires B2900HVD Argentina SITE 1 - CAPITAL Suipacha 72 Piso 5° Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Capital federal C1008AAB Argentina SITE 3 - CAMPANA Berutti 846 CAMPANA, Buenos Aires B2804GJR Argentina
Criterio de Auditoria:	ISO 9001:2008
Actividad de la Auditoría:	Surveillance 1
Fecha(s) de la Auditoría:	ALPEMAR S.R.L San Nicolás, Argentina: 18-May SITE 1 - CAPITAL Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina: 18-May SITE 3 - CAMPANA SAN LORENZO, Argentina: 18-May
Auditor(es) (nivel):	Marcelo Feranda (Lead Auditor at ALPEMAR S.R.L San Nicolás, Argentina) Marcelo Feranda (Lead Auditor at SITE 1 - CAPITAL Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina) Marcelo Feranda (Lead Auditor at SITE 3 - CAMPANA Campana, Argentina)
Alcance de la Certificación:	<u>Sitio: ALPEMAR S.R.L, San Nicolás, Buenos Aires, Argentina</u> ISO 9001:2008: Servicios de Agencia Marítima y Estadísticas de Line Up. Exclusiones del alcance: 7.3 Diseño y Desarrollo

Sitio: SITE 1 - CAPITAL, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Capital federal, Argentina

ISO 9001:2008:

Servicios de Agencia Marítima y Estadísticas de Line Up.

Exclusiones del alcance:

7.3 Diseño y Desarrollo

Sitio: SITE 3 - CAMPANA, Buenos Aires, Argentina

ISO 9001:2008:

Servicios de Agencia Marítima y Estadísticas de Line Up.

Exclusiones del alcance:

7.3 Diseño y Desarrollo

Resultado Global:

No se Requiere Acción

El sistema administrativo se encontró ser completamente efectivo (sin emisión de no conformidades)

Resumen Ejecutivo

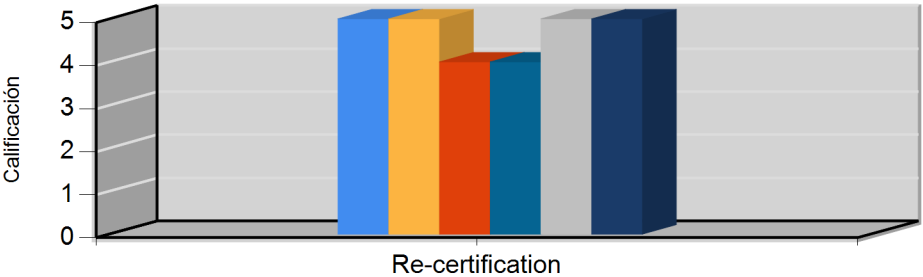
Fortalezas	- Strong Client Focus. - Processes Control simple and effective, based on training and competence of personnel and evidenced in the fulfillment of all quality objectives related to billing, absense of claims and both administrative and operative errors.
Debilidades	No weaknesses have been identified.
Oportunidades	- To include a report of claims managed according to Proc. PO-07 in Mgt. Review Records.
Amenazas	No threats have been identified.

Resumen Ejecutivo por Categoría

Administración	Benchmark
Existe fuerte evidencia de compromiso por parte de la administración, satisfacción del cliente y conocimiento / conciencia de políticas y objetivos demostrados consistentemente por todos los miembros de la organización. Son evidentes las responsabilidades y autoridades y son respaldadas enteramente a través de datos, tendencias y KPIs relacionadas. Las revisiones administrativas son completadas en tiempo y se asiste a ellas de manera regular por todos el personal requerido. Los registros están completos y demuestran tendencias positivas en relación a la mejora y las lecciones aprendidas. La Dirección está comprometida en apoyar todos los aspectos del Sistema.	
Auditorías Internas	Benchmark
Las auditorías internas se estan llevando a cabo en intervalos planeados y se basan en status e importancia del Sistema de Gestión. Se esta recolectando información siendo analizada y revisada por la Dirección de manera frecuente. Existe un lazo entre los resultados de las auditorías internas y la salud general del Sistema de Gestión. Los equipos de auditoría están capacitados y son imparciales y objetivos en sus enfoques. Los reportes de auditoría son claros y concisos y muestran correlación con el plan estratégico general. Las acciones tomadas como resultado de fallas detectadas en las auditorías han mostrado mejoras significativas y medibles a través del tiempo. La Dirección participa activamente en el proceso de acciones correctivas asegurando la implementación puntual y la efectividad general de las resoluciones.	
Acción Correctiva	Maduro
El proceso de accion correctiva / preventiva ha demostrado ser efectivo en la práctica. Datos de fuentes tales como quejas del cliente, auditorías internas, análisis de garantías, defectos, mediciones internas y desempeño de proveedores muestran estabilidad a través del tiempo conforme el sistema madura. El sistema incluye una minuciosa revisión de la efectividad de las acciones tomadas. Existe evidencia del uso de herramientas para la solución de problemas en apoyo al proceso.	
Mejora Continúa	Maduro
Los flujos de datos estan siendo utilizados para el empuje de mejora continúa a lo largo del tiempo. Estos pueden incluir política de calidad, objetivos, resultados de auditoría, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas y revisiones administrativas. Existe evidencia del uso de técnicas avanzadas durante el ciclo de mejora. Se han comprendido los beneficios económicos.	
Control Operacional	Benchmark
Los procesos de realización de producto estan planeados y desarrollados. La planeación de la realización de producto es consistente con todos los otros procesos administrativos. Se han determinado objetivos, requerimientos de producto, necesidades para documentos y recursos adicionales apropiados, actividades de verificación y pruebas asi como los requerimientos de registro. El proceso funciona consistentemente. Se recopila y revisa información para verificar lo adecuado de los procesos de planeación de producto con evidencia de significantes tendencias de mejora. Existe un fuerte lazo con todos los factores clave de negocios. Mejores Prácticas (Lecciones Aprendidas) son compartidas a través de toda la organización.	
Recursos	Benchmark
Los recursos requeridos para el mantenimiento y mejora efectivos con relación al Sistema de gestión han sido definidos y puestos en marcha. Los recursos existentes han sido utilizados efectivamente. La evidencia para respaldar esto se nota en medidas de eficiencia, satisfacción del cliente, mejora continúa, reducción de desperdicio y reducción en las variaciones. Los niveles de competencia han sido definidos y demuestran su efectividad en la práctica a través de la organización. Se utilizan regularmente las lecciones aprendidas y mejores prácticas para determinar los requerimientos de recursos.	

Resumen Ejecutivo por Categoría

- Administración
- Auditorías Internas
- Acción Correctiva
- Mejora Continua
- Control Operacional
- Recursos



Seguimiento a No conformidades levantadas en la auditoría anterior

La auditoría anterior no produjo acciones correctivas

Resumen de Evidencias

La evidencia del estado del Sistema de Gestión se resume abajo:

Desempeño / Satisfacción del Cliente

Client Satisfaction is measured by Business Meeting carry out annually with each Client.

It was evaluated taking into account meetings with 16 different Clients. All Clients has been made laudatory comments about the level of service and strong customer focus of Alpemar. No claims has been detected.

Desempeño del Sistema de Gestión (análisis de Objetivos / Metas /KPIs / Tendencias)

Alpemar has defined Objective based on 3 perspective:

- High Operative and Administrative Standards: 0 (zero) Claims and Timeliness of Billing
- Teamwork with Key Suppliers: 0 (zero) Supplier NCs and Continuity Purchases.
- Long Term Relationship with Employees: Training and Economic Bonus.

All Objectives has been met properly and has been defined again for 2015.

Comparación de Resultados con Actividades de Auditoría Previa / Actividad de Recertificación

Alpemar shows an permanent improvement in their QMS performance. Their processes are very mature, personnel has a strong commitment and Clients are very satisfied.

Regarding the previous activities could mention the quantity of Internal Auditor has been increased in order to increase staff skills. Processes maintain the same level of standarization and no clients have been lost.

Impacto de Cambios Significativos (si los hay)

No relevant changes has been identified.

Información Adicional / Puntos sin Resolver

No additional information.

Communication / Changes during the audit (if applicable)

No.

Referencia a los anexos:

Plan de Auditoría

Otra recomendación adicional que desea el auditor

No.

Reconocimiento del Cliente

Reconocido por: Damian Dominello

Nombre y Dirección del Representante de la Dirección Damian Dominello; damian_dominello@alpemar.com.ar