

Audit Report

GT002, rev. 2

Document # GF103-6.1

Release Date: 13/08/2008

Page 1 of 5

SECTION 1: BASIC DATA - AUDIT

Client: **Alpemar Shipping Agency s.r.l.**

Client ID#: 540107

Audit Criteria: **ISO 9001:2008**Date(s) of audit: **26th August 2011**

Activity type

- ☐ Initial Audit - Stage I ☐ Stage II ☐
☒ Surveillance audit No: MS-01
☐ Re-certification Audit
☐ Change of scope
☐ Special surveillance purpose:
☐ Other:
☐ Documentation review included

Location(s) and shifts audited

 Head Office: San Nicolás
 Sub agencies: Rosario and San Lorenzo

Audit objectives and scope

As per the attached Audit Plan

Clients documentation on which this audit is based (manual, etc.)

Quality Manual and applicable procedures

Lead Auditor

Pablo Caporaletti

Audit-Day(s): 1

Auditor (if needed)

Marcelo Feranda

Audit-Day(s): 1

Auditor (if needed)

Audit-Day(s):

Tentative date(s) for the next audit (location/-s, Shift-s and processes)

August 2012

SECTION 2: LEAD AUDITOR'S RECOMMENDATION

Audit Report

GT002, rev. 2

Document # GF103-6.1

Release Date: 13/08/2008

Page 2 of 5

(Information needs to match recommendation on GF103-6.2)

The management system is in conformity with the audit criteria and can be considered effective in assuring that objectives will be met.

SECTION 3: EXECUTIVE SUMMARY, AUDIT FINDINGS, AND IDENTIFIED AREAS OF IMPROVEMENT MADE BY THE AUDIT TEAM

Executive Summary of the results of the activity, including a conclusion regarding the achievement of the audit objectives within the audit scope in accordance with the audit plan, a proper comparison with results from previous visit, and in the case of re-certification audit, overall performance of the management system over the period of certification)

Alpemar ha mantenido de manera apropiada su Sistema de Gestión de Calidad bajo Norma ISO 9001:2008 a partir de:

- Orientación a las necesidades de los clientes
- Compromiso y provisión de recursos por parte de la Dirección
- Compromiso del Personal

Las principales fortalezas encontradas han sido:

- a) Alto nivel de satisfacción de diferentes partes interesadas en los Servicios de Alpemar manifestado a partir de los resultados de las entrevistas a clientes
- b) Apropiado Control de Procesos basado en el entrenamiento del Personal y en el cumplimiento de los procedimientos documentados de la empresa en todas las Sub Agencias ha asegurado un excelente Desempeño en la Prestación del Servicio, evidenciado en el bajo Nivel de Reclamos (Cero durante 2010 y 2011), el Mantenimiento de la Cartera de Clientes e incluso la generación de Nuevos Clientes en base a recomendaciones de Clientes Actuales.
- c) La Formación de una mayor cantidad de Auditores Internos entre el Personal de Alpemar, incluyendo Personal de Áreas Operativas, ha generado un Enfoque más Efectivo en términos de detección de Oportunidades de Mejora.

Las principales oportunidades y recomendaciones son:

- 1) Considerar la conveniencia de integrar los resultados de las encuestas a los Capitanes en un informe realizado por el Representante de la Dirección. El mencionado informe podría contener el promedio de todas las respuestas obtenidas durante un periodo de tiempo dado (1 año) tanto a nivel global (toda la empresa) como a nivel Sub Agencia. De esa manera se podría comparar el funcionamiento de cada sub agencia con las restantes y con el promedio global de la compañía.
- 2) Incluir en el Programa de Auditorías Internas la Auditoría al Representante de la Dirección incluyendo aquellos temas relacionados con la administración del Sistema de Gestión de Calidad (planificación y realización de auditorías internas, registro, estadísticas y análisis de tendencias de no conformidades y acciones correctivas, planificación, realización y análisis de resultados de encuestas de satisfacción a clientes y capitanes de buque).
- 3) Identificar que Actividades dentro de la Administración de la Calidad (por ej. Resultados de la Satisfacción del Capitán de Buque o Registro de No Conformidades) todavía no han sido delegadas al Área de Calidad y analizar la conveniencia de realizar esa delegación a los efectos de centralizar su Gestión.

Audit Report

GT002, rev. 2

Document # GF103-6.1

Release Date: 13/08/2008

Page 3 of 5

SECTION 4: STATEMENT INDICATING THE DEGREE OF RELIANCE THAT CAN BE PLACED ON THE INTERNAL AUDIT SYSTEM

Las auditorías internas son realizadas por personal entrenado y calificado edificando un sistema confiable para el monitoreo del SGC

SECTION 5: FINDINGS

See attached Findings	Major Issued	Major Closed	Minor Issued	Minor Closed	# Open NC's
Previous Activity	0	0	0	0	0
Current activity	0	0	0	0	0

Opportunities for improvement have been identified ☐ Yes ☒ No

SECTION 6: BASIC DATA – CERTIFICATE(S)

	Data registered	Changes noted during the audit
The name of the organisation (identical to the name on the certificate)	Alpermar Shipping Agency s.r.l.	☐ Yes ☒ No
Scope of certification(s)	Servicios de Agencia Marítima y Estadísticas de Line Up. Shipping Agency Services and Line Up Statistics.	☐ Yes ☒ No
Site(s) covered by the certification	San Nicolás Head Office Oficina Rosario Oficina San Lorenzo Oficina Campana Oficina Buenos Aires	☐ Yes ☒ No
Operation(s), site(s), etc. not included in the scope	n/a	☐ Yes ☒ No
Product line(s)	Provisión de Servicios en puerto a buques de carga tipo chartered dedicados a (entre otras opciones) granos, subproductos aceites, fertilizantes, combustibles.	☐ Yes ☒ No
Approved exclusion(s)	7.3	☐ Yes ☒ No
Certificate(s) expiry date(s)	2013	☐ Yes ☒ No
Surveillance frequency	Anual	☐ Yes ☒ No
Number of employees		☐ Yes ☐ No

Audit Report

GT002, rev. 2

Document # GF103-6.1

Release Date: 13/08/2008

Page 4 of 5

Contact	Pablo Marassi	☐ Yes ☒ No
Address	Francia 190 San Nicolás – Provincia de Buenos Aires - Argentina	☐ Yes ☒ No
Mailing address	idem	☐ Yes ☒ No

If "Yes" on any of the above, report changes on GF113 (Change Notice). Please also report upcoming changes identified by the client, including the expected completion date.

Audit Report

GTD02, rev. 2

Document # GF103-6.1

Release Date: 13/08/2008

Page 5 of 5

SECTION 7: CLIENT ACKNOWLEDGEMENT

By signing below, the client acknowledges the content in the report and the attached nonconformities.

Date of report: 26/08/2011

Pablo Caporaletti

Prepared by: Lead Auditor

P.P. ALPEMAR S.R.L.
 CUIT 30-61564734-5
 A.T.A. 65/5-8
 Lic. DAMIAN DOMINELLO
 REG. D.G.A. 20-13403637-1
 REG. P.V.A. 10-2013403637-1

Signature of Company's Representative

DISTRIBUTION LIST

- ☒ Original Report to the Head Office
- ☒ Copy of Report to the Client



Opening/Closing Meeting Attendees

GT002, rev. 2

Document # GF103-7

Release Date: 01/08/2007

Page 1 of 1

Client Name:

Alpemar Shipping Agency s.r.l.

Audit Criteria: ISO 9001:2008

Date of Activity:

26-08-2011

[illegible]