

---

## INFORME DE AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN ISO 9001:2008 Iniciales y Renovaciones FASE – 2 y Seguimientos (AS1-AS2)

---

**EMPRESA:** CD6 – CENTRE DE DESENVOLUPAMENT DE SENSORS, INSTRUMENTACIÓ I SISTEMES - UPC  
**DIRECCIÓN:** Rambla Sant Nebridi 10  
**CP – POBLACIÓN:** 08222 - Terrassa

**Persona de contacto – Cargo:** Jaume Castellà – Resp Calidad  
**Persona firma contrato uso marca:** Jaume Castellà – Resp Calidad  
**NIF.:** Q-0818003F  
**Teléfono:** 93 739 89 01  
**Fax:** 93 739 89 23  
**E-mail:** info@cd6.upc.es

**Observaciones:**

---

**EXPEDIENTE/S:** EC-2298/06

**NORMA/S:** ISO 9001:2008

**TIPO DE AUDITORIA:** Inicial. F-2  
Renovación F-2.  
Seguimiento 1  
X Seguimiento 2

**ALCANCE CERTIFICACIÓN** (el que debe aparecer en el certificado en caso de alcance único):

Actividades de R+D, innovación, formación y vigilancia tecnológica en el campo de la ingeniería óptica

### CENTROS QUE DEBEN APARECER EN EL CERTIFICADO

### ALCANCES ESPECIFICOS POR CENTRO

**En caso de modificación de alcance técnico especificar el antiguo :**  
(seguimientos, renovaciones y extraordinarias)

**Antiguo:**

**DIRECCIONES de los CENTROS que se han auditado:**

---

**DIRECCIONES de los CENTROS temporales u obras que se han auditado**

En el caso de modificación de centros especificar los que desaparecen y/o los que se añaden:  
(seguimientos, renovaciones y extraordinarias)

Desaparecen:

Se añaden:

---

**TRADUCCIONES DEL ALCANCE Y Nº DE CERTIFICADOS:**

IDIOMA	Nº	TRADUCCIÓN
Castellano		
Catalán		
Gallego		
Euskera		
Inglés		
Francés		
Italiano		
(Otros indicar)		

---

**EQUIPO AUDITOR**

**Auditor jefe :** Eduardo Bernasconi (EB) X Interno Applus<sup>+</sup> CTC Externo  
**Auditor :** Interno Applus<sup>+</sup> CTC Externo  
**Auditor :** Interno Applus<sup>+</sup> CTC Externo

**Auditor cualificado en el sector:** EB  
**Experto técnico:** Interno Applus<sup>+</sup> CTC Externo  
**Auditor/es en cualificación:** Interno Applus<sup>+</sup> CTC Externo

**Fecha/s de auditoría:** 1 y 2 de Febrero del 2011

**Observaciones:**

**DOCUMENTACIÓN APLICABLE**

- ♦ Sistema de Certificación de Empresa C5310101
- ♦ Norma ISO 9001:2008
- ♦ Manual de Calidad, procedimientos e instrucciones.
- ♦ Normas y especificaciones técnicas aplicables.

- ♦ Requisitos legales y reglamentarios.
- ♦ Otros

**Resultado de la verificación de los datos aportados por el cliente en el cuestionario de actualización de datos**

NOTA: Exclusivamente para seguimientos y renovaciones con sólo Fase-2, en iniciales y renovaciones con Fase-1 la verificación se realizará en Informe de Fase-1.

X OK      NOK

Datos hallados que no concuerdan con los detallados en el cuestionario:

**Indicar qué informes de auditoría se han revisado para la realización de esta auditoría:**

- Inicial
- X Primer Seguimiento
- Segundo Seguimiento
- Extraordinaria
- Renovación

**PARTICIPANTES Y CARGO**

---

<b><i>Nombre y Apellidos</i></b>	<b><i>Cargo</i></b>
Jaume Castellà	Director de Gestión
Cristina Cusidó	Técnica de Calidad

**ACTUACIONES – NO CONFORMIDADES:**

<u>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</u> <u>ISO-9001:2008</u>	<u>ELEMENTO</u> <u>EVALUADO</u>	<u>NC</u> <u>MAYORES</u>	<u>NC</u> <u>MENORES</u>	<u>AUDITOR</u>
<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>				
4.1	Requisitos Generales (*)			EB
4.2	Requisitos de la documentación y registros (*)			EB
<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>				
5.1	Compromiso de la dirección (1)			EB
5.2	Enfoque al cliente (2)			EB
5.3	Política de la calidad (*)			EB
5.4	Planificación (*)			EB
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación (*)			EB
5.6	Revisión por la dirección (*)		1	EB
<b>GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>				
6.1	Provisión de recursos (2)			EB
6.2	Recursos humanos (1)			EB
6.3	Infraestructura (2)			EB
6.4	Ambiente de trabajo (1)			EB
<b>REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>				
7.1	Planificación de la realización del producto (2)			EB
7.2	Procesos relacionados con el cliente (2)			EB
7.3	Diseño y desarrollo (1)			
7.4	Compras (1)			EB
7.5.1	Control producción y prestación servicio (*)			EB
7.5.2	Validac. proces. producc. y prestac. Servicio (2)			EB
7.5.3	Identificación y trazabilidad (1)			EB
7.5.4	Propiedad del cliente (1)			EB
7.5.5	Preservación del producto (2)			EB
7.6	Control dispositivos seguimiento y medición (1)		1	EB
<b>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>				
8.1	Generalidades (1)			EB
8.2.1	Satisfacción Cliente (*)			EB
8.2.2	Auditoría Interna (*)			EB
8.2.3	Seguimiento y medición procesos (*)			EB
8.2.4	Seguimiento y medición producto (*)			EB
8.3	Control del producto no conforme (*)			EB
8.4	Análisis de datos (*)			EB
8.5.1	Mejora continua (*)			EB
8.5.2	Acciones correctivas (*)			EB
8.5.3	Acciones preventivas (*)			EB
<b>Otros:</b>				
	Uso de la Marca Applus+ (*)			EB
<b>TOTAL NO CONFORMIDADES</b>			2	

(\*) Deben auditarse siempre, (1) en el 1er seguimiento, (2) en el 2º. En iniciales y renovaciones todos.

Nº NC	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	CATEGORÍA	APARTADO/S de la NORMA	DOCUMENTO DE LA EMPRESA
1	No se ha podido evidenciar el cierre y aprobación de la última Revisión por Dirección correspondiente al ciclo 2010.	Menor	7.5	Revisión por la Dirección
2	No se ha podido evidenciar que la totalidad de equipos de medición aseguren la validez de los resultados de calibración.	Menor	7.6	Calibración de Equipos

(Para la contestación de la desviación y presentación de la acción correctiva, utilizar el formato del Sistema de Gestión de la Organización y adjuntar al mismo las evidencias oportunas).

*El auditor jefe verificará y cerrará o dejará pendiente de seguimiento la No Conformidad anotándolo en el mismo formato de la No Conformidad de la Organización, y si se trata de iniciales o renovaciones además en el registro de estado de no conformidades que se presenta a la Comisión. (NOTA: También puede utilizarse el formato de no conformidades de siempre, asimismo también puede anotarse en el apartado de observaciones del índice de documentos de los expedientes, el estado de las no conformidades).*

**Observaciones:**

## VALORACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN

### JUICIO DEL EQUIPO AUDITOR

<b>1. PUNTOS FUERTES.</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El software digital de implementación y seguimiento de proyectos es una herramienta robusta y al mismo tiempo sencillo que facilita la carga de datos y la actualización del SGC.</li> <li>2. El grado de profesionalismos del personal de la organización en combinación con una adecuada gestión comercial y técnica ofrecen una importante sinergia a la hora de desarrollar y gestionar proyectos.</li> <li>3. La orientación otorgada a la organización de cara a la satisfacción integral del cliente, es una importante faceta de desarrollo y aseguramiento de cuota de mercado.</li> <li>4. Fuerte interés de la dirección y gestores de calidad interna en participar activamente durante el proceso de la auditoria y contribuir con la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.</li> </ol>
<b>2. OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sería recomendable incluir metas estratégicas en el despliegue de objetivos de la organización de manera tal que recursos y esfuerzos se planifiquen a largo plazo.</li> <li>2. Es recomendable ampliar la cartera de clientes (tanto reales como potenciales) al ampliar el rango geográfico de trabajo y también a través de la búsqueda de nuevas unidades de negocio, como la de realizar transferencias tecnológicas a otros sectores productivos En este aspecto, se cree conveniente pensar y diseñar un plan y una estrategia de acercamiento comercial a sectores/clientes que se consideren potencialmente interesantes.</li> <li>1. Considerar aplicar definiciones en algunos procedimientos clave del sistema (Ejem PR22-002 TRAMITACION DE RECLAMACIONES DE CLIENTES y PR33...-001 ACCIONES PREVENTIVAS/CORRECTIVAS) con la finalidad de evitar malas interpretaciones en casos ambiguos.</li> </ol>
<b>3. AUDITORIAS INTERNAS</b>
<p>La auditoría interna fue ejecutada el 14 de Diciembre del 2010, efectuada por el auditor externo Diego Hidalgo Mena, perteneciente a LIDERA CONSULTORS. Durante el desarrollo de la misma se detectaron 2 NCs internas, de las cuales 1 esta actualmente pendiente de cierre.</p>
<b>4. REVISIÓN DEL SISTEMA (Valoración de su idoneidad durante todo el ciclo para renovaciones)</b>
<p>No se ha podido evidenciar la correcta aceptación de la Revisión del Sistema (ver No Conformidad)</p>
<b>5. VALORACIÓN GENERAL DE LA EFICACIA DEL SISTEMA</b>
<p>En función de las revisión de procedimientos, registros y demás documentos del sistema; así como de las entrevistas efectuadas al personal de la entidad, se considera que el sistema en eficaz y cumple con las pautas de aseguramiento de la calidad de los servicios ofrecidos.</p>
<b>6. VALORACIÓN SOBRE LA COHERENCIA ENTRE OBJETIVOS Y RESULTADOS (renovaciones)</b>
<p>Los objetivos evaluados presentan coherencia con los resultados e indicadores analizados.</p>
<b>7. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SISTEMA DURANTE TODO EL CICLO (renovaciones)</b>
<p>El sistema se considera conforme y cumple con los criterios para el mantenimiento de la calidad de los servicios</p>

prestados, Así mismo la empresa demuestra un progresivo aumento en la solvencia de la calidad de sus procesos y sistemas.

## 8. RECLAMACIONES DE CLIENTES (Valoración del ciclo completo para renovaciones)

A lo largo 2010 no se han recepcionado reclamaciones de clientes.

## 9 ESTADO DE LAS NO CONFORMIDADES ABIERTAS EN AUDITORIAS ANTERIORES (seguimientos, extraordinarias y renovaciones).

No se habían detectado NCs en la auditoria anterior de certificación.

## 10 USO DE LA MARCA.

No se ha detectado uso incorrecto de la marca AP+

### REUNIÓN FINAL

- 1 La empresa se quedará con la copia de este informe.
- 2 Las no-conformidades han sido aclaradas y entendidas.
- 3 Teniendo en cuenta las no-conformidades constatadas y indicadas en este informe, la empresa se compromete a presentar al Centro de Certificación Applus<sup>+</sup> CTC en 30 días hábiles a partir de la fecha, un informe donde indique en cada no-conformidad la acción correctora propuesta y la fecha prevista de su resolución. Este plazo queda supeditado a la fecha de caducidad del certificado en caso de renovaciones.
- 4 El equipo auditor informa que esta auditoría se ha realizado en base a un muestreo y por tanto pueden existir otras no-conformidades no identificadas en este informe.
- 5 Las no-conformidades se refieren a incumplimientos de los requisitos de la Norma aplicable, o de los documentos del sistema de gestión de calidad de la empresa.

Fecha: 2 de Febrero del 2011

#### El Representante de la organización:

Nombre Jaume Castellà



#### El equipo auditor:

Nombre: Eduardo S. Bernasconi  
Centro de Certificación Applus<sup>+</sup> CTC



*(El informe de auditoría será entregado y firmado por las dos partes. Si no es posible la entrega del informe al final de la auditoría, se enviará por e-mail o fax, solicitando acuse de recibo al mismo, que se adjuntará al informe)*