



CERTIFICACIÓN

INFORME DE AUDITORÍA: PRODICCO

TIPO DE VISITA:

AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO 2.3 (ENAC - ISO 9001:2015)

NÚMERO DE CONTRATO:

ES/MAL/230607

BE THE BENCHMARK



SGS Oficina Proveedora::	SGS International Certification Services Iberica, S.A.U.	
Organización (Cliente):	PRODICCO	
Dirección (Oficina Central):	Ctra. Marbella, km 1, 29100 Coín, Málaga	
Persona de contacto en el cliente:	Yolanda Fuentes	
CRITERIOS DE AUDITORÍA		
Acreditación	Oficina SGS Acreditada	Número efectivo de empleados
ENAC	SGS International Certification Services Iberica, S.A.U.	94
Norma / Esquema	Alcance De Certificación	
ISO 9001:2015	Residencia para personas con Discapacidad Intelectual Gravemente Afectadas.	

EMPLAZAMIENTOS EN EL ALCANCE DE CERTIFICACIÓN

SITIO 1 : PRODICCO - Ctra. Marbella, km 1, 29100 Coín, Málaga	
Norma / Esquema	Alcance De Certificación
ISO 9001:2015	Residencia para personas con Discapacidad Intelectual Gravemente Afectadas.

ASIGNACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR	
Lider Del Equipo Auditor	Rafael FERNANDEZ - Auditor
Otros Acompañantes (Nombre Y Función)	
Fecha(s) De Auditoría	29 feb. 2024 - 01 mar. 2024

1. OBJETIVOS DE AUDITORÍA

Los objetivos de esta auditoría/visita son, para el alcance de la certificación:

determinar la conformidad del sistema de gestión del cliente, o partes de éste, con los criterios de auditoría;

determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables (NOTA: una auditoría de certificación de un sistema de gestión no es una auditoría de cumplimiento legal);

determinar la eficacia del sistema de gestión para alcanzar, de un modo razonable, sus objetivos;

si procede, la identificación de posibles áreas de mejora del sistema de gestión.

CONSIDERACIONES:

El alcance de la auditoría, así como las fechas y lugares donde ésta se ha realizado se identifican en el plan de auditoría (cualquier cambio se identifica en el informe de auditoría).

Este informe de auditoría contiene un resumen de la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y los resultados esperados.

Este informe es confidencial y su distribución se limita al equipo auditor, asistentes a la auditoría, representante del cliente, oficina de SGS y, si aplica, entidad de acreditación, propietarios del esquema y cualquier otra entidad reglamentaria, en línea con nuestra Política de Privacidad accesible en www.sgs.es/es-es/privacy-at-sgs.

Las auditorías se realizan mediante un proceso de muestreo, con base en la información disponible en el momento de la auditoría. Los métodos de auditoría deben incluir, pero no limitarse a: entrevistas, observación de las actividades y revisión de documentos y registros.

2. RESUMEN Y CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

El equipo auditor recomienda, con base en los resultados de esta auditoría, que la certificación para el sistema de gestión sea:

NORMA Y ACREDITACIÓN	CONCLUSIONES
ISO 9001:2015 - ENAC	Mantenida

La continuidad de la certificación está condicionada al tratamiento adecuado de las no conformidades.

RESUMEN DE LA AUDITORIA

- La documentación del sistema de gestión ha demostrado su conformidad con los requisitos de la(s) norma(s) de auditoría y proporciona la estructura suficiente para respaldar la implementación y el mantenimiento del sistema de gestión.
- La organización ha demostrado una implementación y mantenimiento/mejora efectivos de su sistema de gestión y es capaz de lograr los objetivos de su política.
- La organización ha demostrado una implementación y un seguimiento eficaces de la capacidad de su sistema de gestión en relación con el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.
- La organización ha demostrado el establecimiento y seguimiento de objetivos y metas clave de desempeño apropiados y ha realizado un seguimiento del progreso hacia su logro.
- El programa de auditoría interna se ha implementado en su totalidad y demuestra efectividad como herramienta para mantener y mejorar el sistema de gestión.
- El proceso de revisión por la dirección ha demostrado su capacidad para garantizar la idoneidad, adecuación y eficacia continuas del sistema de gestión.
- A lo largo del proceso de auditoría, el sistema de gestión demostró conformidad general con los requisitos de la(s) norma(s) de auditoría.

Número de no conformidades identificadas	0
--	---

- Las acciones correctivas para las no conformidades previamente identificadas son efectivas.

- El alcance de la certificación es adecuado.
- Se han cumplido los objetivos de la auditoría
- Se ha seguido el plan de auditoría.
- El programa de auditoría es adecuado.
- Se ha resuelto cualquier cuestión.

3. HALLAZGOS DE LA AUDITORIA PREVIA

Se han revisado los resultados de la última auditoría, en particular para asegurar la implantación de acciones correctoras adecuadas en el caso de haberse identificado no conformidades (o hallazgos en la Etapa 1). Cuando el sistema de gestión no hubiera realizado un tratamiento adecuado, el problema concreto se habrá identificado como no conformidad en este informe.

4. NO CONFORMIDADES

n/a

En el caso de una organización multi-emplazamiento, ésta debe verificar en el análisis de la causa raíz de las no conformidades si pueden afectar a otros emplazamientos. Cuando proceda, deben adoptarse medidas correctoras tanto a nivel de las funciones centrales como en cada uno de los emplazamientos afectados.

5. OBSERVACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

Observación Nº 1	
Descripción	La renovación de la acreditación del centro tiene carácter provisional hasta el 20-09-23, fecha límite para realizar una serie de mejoras en las instalaciones. Se llevaron cabo dichas mejoras en febrero de 2023 y se envió la documentación pertinente a la administración competente, sin embargo, tras pasar varios meses no ha habido contestación. El centro se ha puesto en contacto de nuevo con la administración y han contestado a fecha 29-01-24 que están pendiente de emitir informe con resolución definitiva por parte del técnico de materiales. Se comprobará durante la próxima auditoría.
Proceso	OPERACIÓN
Norma / Esquema	ISO 9001:2015

Observación Nº 2	
Descripción	Aunque se han modificado recientemente los procedimientos de prestación del servicio para especificar el programa interno utilizado para el control de los usuarios (GDR), está pendiente de incluirse la periodicidad con la que se van a realizar los informes, valoraciones y seguimiento de los PIAI, así como los apartados donde se tienen que cumplimentar todas las atenciones.
Proceso	OPERACIÓN
Norma / Esquema	ISO 9001:2015

6. REQUISITOS ESPECÍFICOS

¿Cambios significativos?
No

¿Las declaraciones sobre la certificación son adecuadas y de acuerdo a las directrices de SGS, y se controla de modo efectivo el uso de las marcas y documentos de certificación?
Sí

7. LINEAS DE INVESTIGACIÓN DE AUDITORIA

SITIO 1 : PRODICCO - Ctra. Marbella, km 1, 29100 Coin, Málaga

Proceso : CONTEXTO

Propietario Del Proceso	Auditor
Yolanda Fuentes Villodres	Rafael FERNANDEZ
Resumen	
<p>CONTEXTO: Se revisa contexto de la organización, seguimiento de las partes interesadas, alcance y mapa de procesos. La organización ha realizado un análisis exhaustivo de su situación y es coherente con el sistema de gestión implantado.</p>	

Proceso : LIDERAZGO

Propietario Del Proceso	Auditor
Yolanda Fuentes Villodres	Rafael FERNANDEZ
Resumen	
<p>LIDERAZGO: Se comprueba liderazgo de la dirección de la empresa. La política ha sido comunicada y está disponible a las partes interesadas. Los roles y responsabilidades han sido comunicados entre el personal y las funciones son acordes al organigrama descrito.</p>	

Proceso : PLANIFICACIÓN

Propietario Del Proceso	Auditor
Yolanda Fuentes Villodres	Rafael FERNANDEZ
Resumen	
<p>PLANIFICACIÓN</p>	

Se revisan riesgos y oportunidades de la organización, así como su seguimiento.
Se comprueba cierre de objetivos del año anterior, los planificados para el presente año y sus posibles cambios.

Proceso : APOYO

Propietario Del Proceso	Auditor
Yolanda Fuentes Villodres	Rafael FERNANDEZ

Resumen

APOYO:

Se ha comprobado que los recursos humanos son adecuados, así como la gestión de los estos.

Existe plan de formación y se evalúa su eficacia.

Se percibe toma de conciencia de todo el personal que ha participado durante la auditoría.

En este seguimiento no se han auditado los apartados: Recursos, Comunicación e Información documentada.

Proceso : OPERACIÓN

Propietario Del Proceso	Auditor
Yolanda Fuentes Villodres	Rafael FERNANDEZ

Resumen

OPERACIÓN:

Se comprueba capacidad de la organización para prestar los servicios recogidos en el alcance.

Se han revisado diferentes servicios y procesos como: ingreso, fisioterapia, enfermería, social, psicología, comedor, etc.

Existe una correcta planificación y control operacional.

Proceso de compras revisado.

Proceso : EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	
Propietario Del Proceso	Auditor
Yolanda Fuentes Villodres	Rafael FERNANDEZ
Resumen	
<p>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO: Se revisan indicadores de calidad de la organización. Sistemática de medición de la satisfacción de clientes comprobada y apropiada. Comprobado proceso de auditoría interna. Revisado plan, informe y perfil del equipo auditor. Visto informe de revisión por la dirección de fecha 16 de febrero de 2024, es conforme según los requisitos de la norma de referencia.</p>	

Proceso : MEJORA	
Propietario Del Proceso	Auditor
Yolanda Fuentes Villodres	Rafael FERNANDEZ
Resumen	
<p>10. Mejora 10.1 Generalidades 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora continua P-02 Gestión de no conformidades y acciones correctivas. La organización determina y selecciona las oportunidades de mejora en el sistema, e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente para mejorar sus productos y servicios, corregir o prevenir efectos no deseados, mejorar el desempeño y eficacia de su sistema. En 2023 se han detectado 5 NC, se comprueba el registro y planificación de acciones como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - NC de fecha 11-11-23. Rotura del congelador y no alcanzar la temperatura establecida. - NC de fecha 03-10-23, por rotura en equipo de cocina. - Etc. <p>En todos los casos las NC son analizadas, se toman medidas y se evalúa su eficacia. La organización considera los resultados del análisis y la evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar necesidades y oportunidades.</p>	

Proceso : SEGUIMIENTO AUDITORÍA ANTERIOR	
Propietario Del Proceso	Auditor
Yolanda Fuentes Villodres	Rafael FERNANDEZ
Resumen	
Se han revisado todas las observaciones detectadas en la anterior auditoría y se ha comprobado su toma en consideración en la totalidad de los casos.	

8. INFORMACION ADICIONAL / COMENTARIOS

Yolanda Fuentes Villodres (Directora)

WWW.SGS.COM

WHEN YOU NEED TO BE SURE