



**TÜVRheinland®**

**Número de Certificado  
01 10006 2129881**

**Informe de TRASA de Auditoría según  
ISO 9001:2015**

**para la empresa**

**Albosa S.R.L.  
Castillo 1333  
1414 Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
Argentina**

| <b>Ciente</b> | <b>Norma</b>  | <b>Número Certificado</b> | <b>Tipo Auditoría</b> |
|---------------|---------------|---------------------------|-----------------------|
| Albosa S.R.L. | ISO 9001:2015 | 01 10006 2129881          | Certificación F1      |

## Contenido

- 1 Conclusiones de la auditoría**
- 2 Puntos básicos**
- 3 Área de actividad**
  - 3.1 Descripción de la empresa**
  - 3.2 Alcance de la certificación**
  - 3.3 Revisión de la base Contractual**
- 4 Hallazgos y Recomendaciones para la Mejora**
  - 4.1 Documentación e implementación del sistema de gestión**
  - 4.2 Particularidades de la primera fase de la auditoría**
  - 4.3 Particularidades para la planificación de la segunda fase de la auditoría**

| Cliente       | Norma         | Número Certificado | Tipo Auditoría   |
|---------------|---------------|--------------------|------------------|
| Albosa S.R.L. | ISO 9001:2015 | 01 10006 2129881   | Certificación F1 |

|                                 |                                       |
|---------------------------------|---------------------------------------|
| <b>Auditor líder:</b>           | Patricia Adamo                        |
| <b>Equipo auditor:</b>          | --                                    |
| <b>Responsable del sistema:</b> | Alejandro Domenicone - Marcelo Videla |
| <b>Fecha auditoría:</b>         | 25/10/2021                            |

## 1. Conclusiones de la auditoría

El propósito de la primera fase de la auditoría de certificación fue establecer las condiciones de preparación de la empresa para la realización de la segunda fase de la auditoría. Los hallazgos y comentarios se incluyen en el capítulo 4 del presente informe, y facilitan la adecuada planificación de la segunda fase de la auditoría.

|   |   |
|---|---|
|   | Es posible realizar la segunda fase de la auditoría de certificación sin modificación alguna.   |
| x | Durante la auditoría, se identificaron debilidades que podrían derivar en no conformidades durante la segunda fase de la auditoría de certificación. Es necesario corregir dichas debilidades, para que la segunda fase de la auditoría de certificación pueda realizarse de acuerdo a lo planificado.  |
|   | Durante la auditoría, se identificaron debilidades significativas que derivarán en no conformidades durante la segunda fase de la auditoría de certificación. Es necesario demostrarle al auditor que las debilidades han sido corregidas, para así poder dar por finalizada la primera fase de la auditoría de certificación con resultados positivos y poder llevar a cabo la planificación de la segunda fase de la auditoría. |

## 2. Puntos básicos

| Propósito y objetivos de la certificación   |   |    |  |  |    |
|---|---|----|--|--|----|
| El sistema de gestión está documentado de acuerdo a los requisitos. La información documentada del sistema de gestión (ALB Manual de Gestión rev.3) ha sido revisada. | x | si |  |  | no |
| El alcance de la certificación es aplicable al contexto de la organización, está documentado y disponible para las partes interesadas.                                | x | si |  |  | no |
| El área de actividad se ajusta a la imagen que muestra la organización (por ejemplo, en material publicitario o en la Internet).                                      | x | si |  |  | no |
| La selección del equipo auditor es apropiada para el alcance de la certificación.   | x | si |  |  | no |
| El sistema de gestión está diseñado para implementar la política de la organización y para alcanzar los objetivos de la empresa.                                      | x | si |  |  | no |
| Existen procedimientos para identificar y cumplir con los aspectos legales y con otros requisitos.  | x | si |  |  | no |
| Se han llevado a cabo auditorías internas de conformidad con los requerimientos.  | x | si |  |  | no |
| La revisión por la dirección ha sido efectuada el 22/10/2021 de conformidad con los requerimientos.   | x | si |  |  | no |

| Puntos básicos para ISO 9001:2015 |  |  |  |  |
|-----------------------------------|--|--|--|--|
|                                   |  |  |  |  |

| Cliente       | Norma         | Número Certificado | Tipo Auditoría   |
|---------------|---------------|--------------------|------------------|
| Albosa S.R.L. | ISO 9001:2015 | 01 10006 2129881   | Certificación F1 |

Página 4 de 7

|  |   |    |  |    |
|--|---|----|--|----|
| Se han definido la secuencia y las interacciones de los procesos relevantes.   | x | si |  | no |
| Las entradas y salidas de los procesos están definidos   | x | si |  | no |
| Las responsabilidades y autoridades para los procesos están definidos  | x | si |  | no |
| Los indicadores de gestión y de medición de los procesos están definidos   | x | si |  | no |
| El control de los procesos contratados externamente está identificado en el Sistema de Gestión de Calidad.                                   | x | si |  | no |
| ¿Hay requisitos de la norma definidos como No Aplicables?<br>(en caso afirmativo, véase la información adicional en el capítulo 3 "Alcance") | x | si |  | no |

### 3. Área de Actividad

#### 3.1 Descripción de la empresa

Albosa S.R.L., fundada en 1989, presta servicios de custodia y vigilancia privada en Consorcios de propietarios, empresas de servicios y en empresas productivas, públicas y privadas.

El alcance de su sistema de gestión abarca los servicios prestados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en la Provincia de Buenos Aires

#### 3.2 Alcance de la certificación

|   |  |
|---|--|
| Alcance de la certificación                                   | Servicio de Custodia y Vigilancia Privada de bienes muebles e inmuebles asignados bajo responsabilidad de la empresa en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y provincia de Buenos Aires.   |
| ISO 9001 requisitos de la norma definidos como No Aplicables: | <p>8.3 Diseño y Desarrollo de productos y servicios. La prestación de servicios se realiza de acuerdo a los requisitos del cliente.</p> <p>8.5.1 f) Validación de los procesos de producción y prestación del servicio: El resultado final de la prestación del servicio puede ser verificado mediante actividades de seguimiento y medición posteriores.</p> <p>7.5.1.2 Trazabilidad de las mediciones: Durante la prestación del servicio no se emplean equipos de seguimiento y medición que deban ser verificados o calibrados</p> |

La certificación cubre los siguientes sitios/ ubicaciones, así como sus áreas de actividad:

| Sitio N.º | Nombre / dirección del sitio                                     | Nº empleados | Alcance y procesos                          | Norma         | Auditado (si/no) |
|-----------|--|--------------|---|---------------|------------------|
| 01        | Castillo 1333<br>1414 Ciudad Autónoma de Buenos Aires- Argentina | 70           | - Dirección<br>- Comercialización<br>- RRHH | ISO 9001:2015 | si               |

| Cliente       | Norma         | Número Certificado | Tipo Auditoría   |
|---------------|---------------|--------------------|------------------|
| Albosa S.R.L. | ISO 9001:2015 | 01 10006 2129881   | Certificación F1 |

| Sitio N.º | Nombre / dirección del sitio | Nº empleados | Alcance y procesos  | Norma | Auditado (si/no) |
|-----------|------------------------------|--------------|---|-------|------------------|
|           |                              |              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Legales</li> <li>- Compras</li> <li>- Planificación Operacional</li> <li>- Operaciones</li> <li>- Supervisión</li> <li>- Sistema de Gestión</li> </ul> |       |                  |

Auditoría realizada 100% en forma remota por aplicación Google Meet con personal de la organización conectado desde sitio del cliente.

La empresa tiene operaciones permanentes en las direcciones arriba mencionadas. Otra parte de las operaciones se desarrollan en forma transitoria en las plantas del cliente o instalaciones de clientes (ej.: Consorcios) La prestación de servicios será verificada durante fase 2 de auditoría de manera presencial.

### 3.3 Revisión de la base Contractual

Los detalles de la organización, es decir, el tipo, tamaño, número de empleados, estructura y propósito de la organización, recogidos en la fase 1 de auditoría concuerdan con la información presentada por la organización antes de la auditoría.

## 4. Hallazgos y Recomendaciones para la Mejora

### 4.1 Documentación e Implementación del Sistema de Gestión

|                           |  |
|---------------------------|--|
| Auditorías internas       | La organización verificó la implementación, el mantenimiento y la eficacia del Sistema de Gestión mediante la realización de auditorías internas. Los resultados claves de la auditoría, en el período de evaluación:<br><br>- Adecuación y alineación documental del SGC.                                       |
| Revisión por la dirección | Las áreas de enfoque principales de la revisión por la Dirección incluyen:<br><br>- Análisis del Contexto<br>- Situación de Clientes<br>- Cobranzas<br>- Servicios   |
| Objetivos                 | Los Objetivos principales son:<br><br>- Reducir la horas extras < al 5%<br>- Aumentar la satisfacción de los clientes Promedio anual > 3.5 puntos<br>- Mejorar el cumplimiento de los perfiles Disponer del 100% de los perfiles de puestos<br>- Asegurar el cumplimiento de los perfiles en un 80% del personal |

Los siguientes hallazgos son el resultado de la revisión de los documentos y verificación de la implementación del sistema:

| Cliente       | Norma         | Número Certificado | Tipo Auditoría   |
|---------------|---------------|--------------------|------------------|
| Albosa S.R.L. | ISO 9001:2015 | 01 10006 2129881   | Certificación F1 |

| N° | Unidad/Dpto./ Sitio | Fortalezas  |
|----|---------------------|---|
| 1  | Sistema de Gestión  | Reservorio documental en la nube, a fin de mejorar su control y accesibilidad desde los puntos de uso |

| N.º | Unidad/Dpto./ Sitio                | No conformidades potenciales / Oportunidades de mejora  | Eval*) |
|-----|------------------------------------|---|--------|
| 1   | Operaciones<br>8.5.1               | Se detectó entrega de ropa de trabajo sin firma del trabajador que recibió la ropa.<br>Ej.: Constancia de entrega de ropa de elementos de protección personal. Brian Almada entrega de Pantalones Bombacha y camisa blanca abril 2021   | 2      |
| 2   | Objetivos/ Indicadores<br>6.2/ 9.1 | Los indicadores de proceso no se encuentran implementados   | 2      |
| 3   | Información documentada<br>7.5     | Se detectan registros con formato no estandarizado, sin alinear la codificación y con versión de la Norma ISO anterior.<br>(Ej.: versión de la norma ISO 9001 que figura en el form 06/05 rev.01 Leandro Ezequiel Ortiz)  | 2      |
| 4   | Planificación Operacional<br>8.1   | El listado de Objetivos (Servicios prestados) no se encuentra actualizado   | 2      |
| 5   | Auditorías Internas<br>9.2         | No se cuenta con un programa de auditorías implementado que asegure la auditoría interna de todos los servicios en un ciclo.  | 2      |
| 6   | Revisión por la Dirección<br>9.3   | No se encuentran referencias a la retroalimentación de partes interesadas en el informe de revisión por la Dirección  | 2      |
| 7   | Reclamos de clientes<br>10.2       | No se encuentra sistematizado en el SGC la registración y tratamiento de reclamos de clientes.  | 2      |
| 8   | Servicios no conformes<br>8.7      | No se encuentra sistematizado el tratamiento de servicios no conformes en el Registro de Hallazgos  | 2      |
| 9   | Supervisión de Servicios<br>8.5.1  | <i>Planilla Excel Recorrida de los supervisores setiembre 21:</i><br>Analizar la conveniencia de insertar comentarios en las celdas donde se dispara la frecuencia de visitas, a efectos de tener identificados los motivos que lo originan y efectuar su análisis y tratamiento, en caso de necesidad. | 1      |

\*) Evaluación: 1 = oportunidades de mejora  
2 = probablemente resulte en una no conformidad en la segunda fase  
3 = Aún no está preparado para la certificación (la corrección de debilidades debe demostrarse para dar por finalizada la 1º fase de la auditoría de certificación).

Respecto de las muestras tomadas durante la auditoría, es necesario señalar que puede haber No conformidades potenciales que no fueron halladas durante esta fase de la certificación.

Toda información obtenida durante la auditoría será tratada con la mayor confidencialidad por el equipo auditor y la entidad de certificación.

## 4.2 Particularidades de la primera fase de la auditoría

La evaluación fue efectuada en el marco de la primera fase de la auditoría in-situ.

| Cliente       | Norma         | Número Certificado | Tipo Auditoría   |
|---------------|---------------|--------------------|------------------|
| Albosa S.R.L. | ISO 9001:2015 | 01 10006 2129881   | Certificación F1 |

### 4.3 Particularidades para la planificación de la segunda fase de la auditoría

Durante la segunda fase de la auditoría se auditarán presencialmente servicios en jurisdicción CABA y en jurisdicción Buenos Aires. Adicionalmente se auditarán, entre otros requisitos:

- Gestión sobre credenciales de habilitación
- Planificación de capacitaciones
- Servicios operativos

Se solicita a la empresa que si antes de la segunda fase de la auditoría se efectuasen cambios en el sistema de gestión o en la documentación, que pudiesen ser relevantes para la definición del alcance del sistema, lo comunique a la entidad certificadora.

La segunda fase de la auditoría debe ser llevada a cabo dentro de las 90 días a partir de haber finalizado la primer fase.

05/11/2021

Fecha

Patricia Laura Adamo

Firma Auditor Líder / Equipo Auditor