



CERTIFICACIÓN

# INFORME DE AUDITORÍA: FRANCISCO HERVAS TRANSPORT, S.L.

TIPO DE VISITA:

AUDITORÍA DE RENOVACIÓN 3.1 (ENAC - ISO  
9001:2015)

NÚMERO DE CONTRATO:

ES/VLC/c300000340

BE THE BENCHMARK



SGS Oficina Proveedora::	SGS International Certification Services Iberica, S.A.U.	
Organización (Cliente):	FRANCISCO HERVAS TRANSPORT, S.L.	
Dirección (Oficina Central):	Avda. Acequia Real del Júcar, nº 76B - 46460 Silla (Valencia)	
Persona de contacto en el cliente:	Francisco Hervas	
CRITERIOS DE AUDITORÍA		
Acreditación	Oficina SGS Acreditada	Número efectivo de empleados
ENAC	SGS International Certification Services Iberica, S.A.U.	12
Norma / Esquema	Alcance De Certificación	
ISO 9001:2015	Transporte por carretera de mercancías peligrosas y no peligrosas, líquidas y sólidas.	

## EMPLAZAMIENTOS EN EL ALCANCE DE CERTIFICACIÓN

SITIO 1 : FRANCISCO HERVAS TRANSPORT S.L. - Avda. Acequia Real del Júcar, nº 76B - 46460 Silla (Valencia)	
Norma / Esquema	Alcance De Certificación
ISO 9001:2015	Transporte por carretera de mercancías peligrosas y no peligrosas, líquidas y sólidas.

ASIGNACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR	
Lider Del Equipo Auditor	SILVIA LEON - Auditor
Otros Acompañantes (Nombre Y Función)	
Fecha(s) De Auditoría	02 jul. 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](http://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	Renovada

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
--	---

- No se identificaron no conformidades en la auditoría anterior
- Se han revisado los informes de auditorías de seguimiento anteriores y la información adicional en las bases de datos de SGS, y el desempeño del sistema de gestión durante el ciclo de certificación se considera adecuado para la renovación de la certificación.
- 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

### 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

Proceso : Dirección y sistema	
Propietario Del Proceso	Auditor
Francisco Hervás	SILVIA LEON
Resumen	
<p>Liderazgo: Dirección presente en la auditoría, defiende el sistema de gestión. Con dirección se ve la parte de sistema y proceso. La empresa cuenta con 12 trabajadores. Opera tanto nivel nacional como internacional. Cliente principal ECROS (80% facturación)</p> <p>Cambios y mejoras: Nueva Web, Nuevo logo. Nuevo Resp. Sistema. Nuevo ERP</p> <p>Política de calidad: Aprobada por dirección en fecha 14.01.2021. expuesta en las instalaciones de la empresa y colgada en la web.</p> <p>Contexto de la organización: Contexto analizado a través de un análisis DAFO y en un documento que se llama análisis del contexto de la organización en donde se analizan factores internos y externos en fecha 15.02.2024.</p> <p>Partes interesadas: Se revisaron el 14.01.2021 y se mantienen en vigor. Son revisadas también en revisión por dirección. Se identificaron como partes interesadas: clientes, proveedores, trabajadores propios, sociedad, entidades financieras, administración pública, dirección, aseguradoras. Definidas las necesidades y las expectativas. Política comunicada a través de la página web.</p> <p>Riesgos y oportunidades: Registro de fecha 15.02.2024. Se realiza una evaluación de riesgos en base a los siguientes criterios probabilidad/ retorno y severidad/consecuencia. Significativo con puntuación 6. Riesgos significativos con acciones ej: elevado coste de mto equipos, falta de estructura administrativa, falta de cisternas o tractoras para cubrir carga de trabajo, dificultad para encontrar trabajadores, otros riesgos.. trabajadores nuevos con poca experiencia, Edad de plantilla 55 años, disminución de carga de trabajo, precio de gasoil elevado, errores o retrasos en la realización del servicio, situaciones de emergencia y accidentes de tráfico, dependencia de un único cliente... Oportunidades: ampliar clientes de industria química, potenciar la descarga y transporte de contenedores, implantar norma SQAS Transport.</p> <p>Revisión por la dirección: Ficha de procesos de revisión por dirección. Informe analizado con fecha 15.02.2024. incluye análisis de tendencias.</p> <p>Comunicación interna y externa: Comunicación por mail con clientes. Comunicación interna verbal, wasap. entrega de documentación en papel.</p> <p>Alcance: Definido en el documento alcance de fecha 14.01.2021. se mantiene en vigor.</p> <p>Información documentada: Fichas de proceso en vigor. Alcance del sistema en registro Alcance. Control de documentación en el sistema informático. Control de documentación obsoleta. Copias de seguridad diarias.</p> <p>Objetivos 2024: Aprobados por dirección 15.02.2024. Incrementar la facturación de la empresa en 5%.  Implantar ERP en los choferes para mejorar la gestión de cargas. (Kit Digital)  Acciones y recursos para el logro de los objetivos. Seguimiento semestral.</p> <p>Indicadores 2024 y seguimiento mensual: nº de viajes de cisterna, nº de viajes de sólidos, nº de descargas de contenedores, % facturación ERCROS, % facturación otros clientes, nº horas de formación, Índice de satisfacción clientes, nº reclamaciones de clientes, % viajes con carga con retraso, Gasto en mantenimiento, nº accidentes laborales, accidentes tráfico, multas.</p> <p>Auditoría interna: Plan de auditoría interna 2024, Informe de auditoría interna de fecha 13.06.2024 realizado por Qualigestiona. No se detectaron Nc, veo las observaciones que ha fecha de la auditoría están tratadas.</p> <p>Nc, Ac, Mejora: Ficha de procesos de no conformidades. En el caso de alguna incidencia con cliente se trata por teléfono y mail. Reclamación cliente a fecha de la auditoría no hay.  Nc ej: 03.04.2024.  Mejora: Implantación ERP para gestión de cargas, compra de alguna cisterna.</p>	

--

## Proceso : Apoyo

Propietario Del Proceso	Auditor
Juan Jose Herrera	SILVIA LEON

## Resumen

Compras y subcontrataciones: Ficha de proceso de compras. Evaluación de proveedores enero 2024. Subcontratación de talleres de mantenimiento ej: Maeso Tacografos, Inveryca (Inspeccion ADR), Talleres la pista. Lavacınca. Nirvauto, Ibertrailer (chasis valencia) Adquisición de tractora a través de renting. Se ha comprado este año un camión DAF está pendiente de entrega en agosto. No hay subcontrataciones de transporte.

## Infraestructura:

PCI: Comercial García 21.05.2024 certificado de vehículos. Certificado ISO en vigor.

Vehículos: se revisa ITV, seguro, ARD, prueba de presión: 9652LXM- ADR en vigor, 2771JXJ, 4002LGS, 3652 MDR, 1458KRP, R8923BCR inspección ADR 20.05.2023, R9908BBC.

Mantenimiento preventivo y correctivo control a través de facturas.

Se revisa instalaciones nave Silla.

## Competencia. Toma de conciencia. Conocimiento de la organización:

Se revisa Organigrama 14.01.2024. Resp. Calidad Juan Jose Herrera.

Perfiles de puesto de trabajo y fichas de personal. Se revisa conductor/Vicente, David, Resp. Calidad/ Juan Jose..

Excel de trabajadores y control de documentación.

Plan de formación y evaluación de la eficacia 2024: Renovación ADR cisternas, Renovación básico y cisternas los esta cursando personal de nueva incorporación Vicente Navarro.

Se revisa plan de formación y evaluación de la eficacia de la misma año 2023 ej: CAP Steven, J. Vicente...evalúa Paco Hervás.

Toma de conciencia: Registro de firmas, comunicación y toma de conciencia. Ok,

Conocimiento de la organización: la empresa dispone de fichas de proceso donde tiene documentado el sistema de gestión. Estas fichas se encuentran a nivel informático

Proceso : Procesos relacionados con cliente y prestación servicio	
Propietario Del Proceso	Auditor
Juan Jose Herrera	SILVIA LEON
Resumen	
<p>Procesos relacionados con el cliente y prestación del servicio: Se revisa Ficha de proceso de ofertas y contratos. Ficha de proceso de transporte de mercancía por carretera. Se audita en las instalaciones de Silla a prestación del servicio, se revisan:</p> <p>Cliente ERCROS. A los Choferes les llega el aviso de carga y descarga a través de la APP.</p> <p>Planificación diaria. Ej: 02.07.2024 Chofer David Tomas, N° viaje 636139. Carga en Almusafes Líquido-Descarga en Albal en Foretica. Matricula 9652LXM. Chofer Juan Miguel Ibañez, N° viaje 635896. Matricula 5047KFJ. Carga en Almusafes-Descarga en Tortosa.</p> <p>Producto Líquido.</p> <p>Se revisan trabajos realizados ej: N° viaje 635558. Matricula 0089MKT Chofer Juan. Producto Formule. Certificado Lavado 3558120. Albaran de entrega firmado por cliente.</p> <p>Se firma tarifa de pvp con cliente. Producto sosa caustica.</p> <p>Química Cinca El cliente envia por mail la orden de carga ej: 24/27-S016. Albaran de entrega firmado por el cliente Matricula 3652MDR. Chofer Vicente Perales. Certificado de lavado 3558144. Carga sosa.</p> <p>Excel de control de viajes con cliente ok.</p> <p>Satisfacción cliente: Ficha de proceso de satisfacción clientes. Método de medición cuestionarios a clientes muestra representativa. Encuesta enviada por mail y disponible en la web para clientes.</p> <p>A fecha de la auditoria se disponen de 1 cuestionario. Valoración positiva. Análisis en revision por la dirección se realiza análisis. La empresa dispone de un cliente muy fidelizado.</p>	

## 8. INFORMACION ADICIONAL / COMENTARIOS

n/a

[WWW.SGS.COM](http://WWW.SGS.COM)

WHEN YOU NEED TO BE SURE