

INFORME DE AUDITORIA

Nº EXPEDIENTE: 07-18-3500-3300-00002

TIPO AUDITORIA: AS2

ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN: OCA INSTITUTO DE CERTIFICACIÓN, S.L.U (OCA CERT)

ORGANIZACIÓN AUDITADA

Indicar: RAZON SOCIAL ORGANIZACIÓN y/o nombre comercial

AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA // CONCEJALÍA DELEGADA DE CIUDAD DE MAR - PROMOCIÓN ECONÓMICA, EMPLEO, TURISMO Y MOVILIDAD // UNIDAD TÉCNICA CIUDAD DE MAR

FECHA AUDITORIA: 3/11/2020

FECHA EMISIÓN DEL INFORME: 3/11/2020

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

D. : ANDRÉS CABALLERO QUINTANA.

NORMAS AUDITADAS

NORMA ACREDITADA / NO ACREDITADA	NORMA ACREDITADA / NO ACREDITADA	NORMA ACREDITADA / NO ACREDITADA	NORMA ACREDITADA / NO ACREDITADA	NORMA ACREDITADA / NO ACREDITADA	NORMA ACREDITADA / NO ACREDITADA
ISO-14001:2015	UNE 170001-2:2007
La auditoria se ha llevado a cabo de manera:			CONJUNTA	COMBINADA	INTEGRADA

ALCANCE DE CERTIFICACIÓN

14001: LA GESTIÓN DE LA PLAYA DE LAS CANTERAS
170001: SERVICIOS DE BAÑO ASISTIDO, SOCORRISMO Y PRIMEROS AUXILIOS, SERVICIO DE POLICÍA LOCAL, ASEOS, DUCHAS, ZONAS DE SOMBRA Y APARCAMIENTO.

DIRECCIONES y PERSONAS AUDITADAS INCLUIDAS EN ALCANCE DE CERTIFICACIÓN

SEDE CENTRAL

DIRECCIÓN	ACTIVIDAD	PERSONAS ENTREVISTADAS (indicar cargo)	Reunión Apertura	Reunión Cierre
C/ Tenerife, 17 Bajos de Saulo Torón. Playa de las Canteras, LAS PALMAS DE GRAN CANARIA (35008)	LA GESTIÓN DE LA PLAYA DE LAS CANTERAS	Pablo Andino – consultor	X	X
		Andrés Caballero Quintana – Jefe de unidad técnica – responsable SIG	X	X
		Alex Ortega - Técnico	X	X
		Ana Alemán (Inspectora Limpieza)		
		Luis N.S. (Cruz Roja)		
¿Hay multi-sites basados en muestreo?	SI	X	NO	

EMPLAZAMIENTOS FIJOS INCLUIDOS EN EL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN (detallar en esta tabla o adjuntar listado con esta información)

Nº	DIRECCIÓN	ACTIVIDAD	PERSONAS ENTREVISTADAS (indicar cargo)
1	SOLO SEDE CENTRAL		
2			

EMPLAZAMIENTOS TEMPORALES AUDITADOS (detallar en esta tabla o adjuntar listado con esta información)

Nº	DIRECCIÓN	ACTIVIDAD	PERSONAS ENTREVISTADAS (indicar cargo)
1	NO APLICA		
2			

EQUIPO AUDITOR

INFORME DE AUDITORIA

Nº EXPEDIENTE: 07-18-3500-3300-00002

TIPO AUDITORIA: AS2

	NOMBRE	STATUS	NORMA	TIEMPO IN SITU
A	David Ramírez Prieto	Auditor Jefe	ISO 14001:2015// UNE 177000	1.00 + 0.20

(repetir esta tabla para cada desviación que se detecte)

DL: DESVIACIÓN LEVE; DG: DESVIACIÓN GRAVE

Nº	NORMAS DE REFERENCIA	Cláusula /Requisito	Categoria (DL o DG)	DESCRIPCIÓN DE LA DESVIACION	Evidencias SI/NO
				NO SE HAN HALLADO	
HALLAZGO					
PROCESO ASOCIADO					
REVISIÓN DEL PAC PARA LA DESVIACIÓN (causa, acción reparadora, acción correctiva y evidencias, si aplica)					
EVIDENCIAS DE IMPLANTACIÓN EFICAZ (si aplica)			OBSERVACIONES		DECISIÓN <small>Se acepta/No se acepta</small>

Nº	OBSERVACIONES (aspectos débiles)
1	SE DEBEN CONTROLAR DE MANERA MÁS PRECISA LOS INDICADORES DE SEGUIMIENTO MEDIOAMBIENTAL.
	HALLAZGO (describir el hecho o evidencia que justifica la observación) POR EJEMPLO: DISPONIENDO DE CUANTIFICACIÓN DE AGUA, ELECTRICIDAD,.. DE LA PLAYA
OPORTUNIDADES DE MEJORA	
1	REVISAR LOS CRITERIOS ELEGIDOS PARA LA EVALUACIÓN DE LOS ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES PERSONALIZANDO CRITERIOS DISTINTOS EN CADA ASPECTOS
2	MEJORAR LA DUPLICIDAD DE TAREAS DE CARGAR FICHAS DE MANTENIMIENTO MEDIANTE PROGRAMA EXPERTA Y EXTERNA
ASPECTOS FUERTES A DESTACAR	
1	Revisión del sistema por la dirección – exhaustividad, profundidad y confiabilidad.
2	REALIZACIÓN Y ANÁLISIS DE AUDITORÍA INTERNA EN VARIAS JORNADAS Y CON EVIDENCIAS Y NOTAS COMPLETAS
3	ALINEACIÓN DE OBJETIVOS CON PLANES Y PROGRAMAS RESPECTO A AGENDA 20-30
4	
5	Zona accesible de playa adaptada
6	Participación del personal involucrado, en mejora de innovación y conocimiento del medio, así como en participación de compartir su conocimiento y experiencias con otras empresas y organismos de la materia de Playas. Pasarelas adaptadas, punto de información de rayos UV, congresos, encuentros, etc...

INFORME DE AUDITORIA

Nº EXPEDIENTE: 07-18-3500-3300-00002

TIPO AUDITORIA: AS2

7

Gran implicación del personal del Área y consultoría en las certificaciones y recepción de mejoras

CONCLUSIONES

NIVEL DE EFICACIA EN EL DESARROLLO DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN Y AUDITORÍAS INTERNAS

Ambas se consideran eficaces

HALLAZGOS (describir el hecho o evidencia que justifica cada conclusión):

Se dispone de informe de revisión del sistema por la dirección. La revisión corresponde al ejercicio 2019-2020 y se considera herramienta eficaz para el análisis del desempeño del sistema y la toma de decisiones. Tiene carácter integrado (aplicable también a los esquemas de accesibilidad y calidad turística) pero incluye todos los apartados previstos en cláusula 9.3 de la norma de aplicación. Su profundidad y exhaustividad se consideran un punto fuerte.

Se verifica informe de auditoría. La auditoría se ha realizado por Pablo Andino de TQ Ser, competente en base a los requisitos establecidos por la organización en sus procedimientos e independiente con respecto a la organización.

¿REVISIÓN POR DIRECCIÓN EFICAZ? SI

¿AUDITORIA INTERNA EFICAZ? SI

(Es caso negativo debe identificarse desviaciones al respecto)

EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL

(Hacer una valoración de la capacidad de la organización para detectar los requisitos legales que le aplican, para evaluar su cumplimiento y para cumplirlos)

¿TIENE CAPACIDAD PARA IDENTIFICAR REQUISITOS LEGALES DE APLICACIÓN? SI

¿TIENE CAPACIDAD PARA CUMPLIR DICHOS REQUISITOS? SI

(Es caso negativo debe identificarse desviaciones al respecto)

La organización ha establecido en procedimiento específico "PAC2 Determinación de Requisitos Legales y Otros Requisitos" la sistemática para la identificación y evaluación de los requisitos. La implementación práctica de los requisitos se desarrolla a través de los distintos procedimientos del sistema.

HALLAZGOS (describir el hecho o evidencia que justifica cada conclusión):

Se ha podido evidenciar por muestreo correcta identificación e implementación de requisitos legales aplicables:

USO DE DOCUMENTOS Y MARCAS DE CERTIFICACIÓN

¿SE ESTÁ CONTROLANDO DE MANERA EFICAZ? SI

(Es caso negativo debe identificarse desviaciones al respecto)

NIVEL DE INTEGRACIÓN DEL SISTEMA (si aplica)

No aplica, esta auditoría es aplicable exclusivamente a ISO 14001:2015 aunque la organización ha integrado su sistema con calidad turística y accesibilidad.

MODIFICACIONES DESDE ANTERIOR AUDITORIA: implantación e integración en el sistema, cambios significativos que afecten al sistema de gestión del cliente

Se evidencia que la documentación del sistema se ha revisado para implementar requisitos de nueva versión así como las observaciones y desviaciones detectadas en año anterior

EVOLUCIÓN DEL SISTEMA (desde anteriores auditorías)

REVISIÓN DESVIACIONES INFORME ANTERIOR

Nº	Resultado revisión (OK / NO OK)	Si no es OK, indicar el nº de desviación abierta en este informe	Si es OK, indicar las evidencias obtenidas en las que se sustenta esa decisión	Observaciones
----	------------------------------------	--	---	---------------

INFORME DE AUDITORIA

Nº EXPEDIENTE: 07-18-3500-3300-00002	TIPO AUDITORIA: AS2
--------------------------------------	---------------------

1	OBS/OM	CORREGIDA Y TENIDA EN CUENTA	
¿LA EVOLUCIÓN ES POSITIVA? SI			
* CONCLUSIÓN GENERAL SOBRE EFICACIA DEL SISTEMA:			
Desempeño y capacidad del sistema para cumplir con los requisitos de la norma, los contractuales y los legales y reglamentarios <i>(Coherente con las desviaciones detectadas)</i>			
Se considera que el sistema de gestión proporciona herramientas suficientes para el cumplimiento de los requisitos de norma, los contractuales y los legales y reglamentarios.			
HALLAZGOS (describir el hecho o evidencia que justifica la conclusión):			
Se evidencia un adecuado despliegue de requisitos de norma a través de los procedimientos del sistema y su manual que dan respuesta a todas las cláusulas de la norma. Se ha evidenciado un adecuado control de requisitos legales y reglamentarios y una implementación eficaz de los mismos.			
En auditorias de RENOVACIÓN, se deberá evaluar la eficacia de las acciones correctivas en el ciclo de certificación más reciente			
HALLAZGOS (describir el hecho o evidencia que justifica la conclusión):			
NO APLICA			
¿EFICAZ? Elija un elemento.			
* CONCLUSIÓN GENERAL SOBRE EFICACIA DEL SISTEMA:			
Capacidad y eficacia del sistema para asegurar el cumplimiento continuo de los objetivos de la organización			
Se considera que el sistema de gestión proporciona herramientas suficientes para el cumplimiento de los objetivos de la organización.			
HALLAZGOS (describir el hecho o evidencia que justifica la conclusión):			
La organización ha establecido objetivos estratégicos y operativos asociados a su política y aspectos ambientales significativos. Se evidencia un adecuado despliegue acciones y metas coherentes con los mismos. Se evidencia seguimiento continuo del cumplimiento de los mismos y un elevado nivel de consecución de los objetivos de año anterior.			
¿EFICAZ? SI			
*CONCLUSIÓN GENERAL SOBRE EL CUMPLIMIENTO CON LOS OBJETIVOS DE LA AUDITORIA <i>(si se ha podido evaluar la capacidad y eficacia del sistema en los aspectos anteriores y se han podido identificar áreas de mejora)</i>			
La auditoría realizada se considera eficaz.			
HALLAZGOS (describir el hecho o evidencia que justifica la conclusión):			
Se ha podido realizar auditoría en base a la planificación prevista sin incidencias relevantes. Se han cumplido tiempos de auditoría, se ha auditado el alcance previsto, se han podido evaluar documentos y muestrear registros suficientemente representativos. Se ha podido entrevistar a personal a distintos niveles y realizar observación directa de las actividades de control operacional propias del alcance.			
¿SE HAN CUMPLIDO CON LOS OBJETIVOS DE AUDITORÍA? SI <i>(En caso negativo no podrá darse por válida completamente la auditoría realizada)</i>			

IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

¿Existen modificaciones respecto a los datos de la hoja de asignación?	SI	X NO
--	-----------	-------------

En caso afirmativo, cumplimentar la siguiente tabla:

MODIFICACIONES EN:	
Razón social	Direcciones
Datos de la Organización (Nombre, dirección, teléfono, e-mail, etc.)	Emplazamientos (aumento / disminución)
Persona y datos de contacto	Actividades incluidas en Alcance (principal o de cada emplazamiento). Alcance en primera página del informe es el que se considera apropiado, de no ser así identificar modificaciones
Nº empleados (aumento / disminución)	Otros, justificar (pe.- modificaciones del programa de auditoría, desviaciones del plan de auditoría,

INFORME DE AUDITORIA

Nº EXPEDIENTE: 07-18-3500-3300-00002

TIPO AUDITORIA: AS2


Explicación de las modificaciones:

OBSERVACIONES PARA LA SIGUIENTE AUDITORÍA

Consideraciones que el próximo auditor debe conocer, comentarios sobre posibles cambios previstos en la empresa, horarios o emplazamientos con dificultades, previsión de realizar otras certificaciones, aspectos más débiles del sistema,, consejos para futuros planes de auditoría, áreas del sistema que requieren más tiempo de dedicación, problemas no resueltos, etc, así como estacionalidad en las actividades de auditoría

INFORME DE AUDITORIA

Nº EXPEDIENTE: 07-18-3500-3300-00002	TIPO AUDITORIA: AS2
--------------------------------------	---------------------

RECOMENDACIÓN FINAL DEL AUDITOR JEFE				
FECHA LLEGADA DEL PAC DEFINITIVO		FECHA CIERRE AUDITOR JEFE	4/11/2020	
FECHA COMUNICACIÓN AL CLIENTE DEL RESULTADO DE LA REVISIÓN DEL PAC				
NORMA:	UNE EN ISO 14001:2015	<input checked="" type="checkbox"/>	Favorable	Desfavorable (*)
NORMA:	UNE 170001-2:2007	<input checked="" type="checkbox"/>	Favorable	Desfavorable (*)
NORMA:		<input type="checkbox"/>	Favorable	Desfavorable (*)
<p>En caso de requerir evidencias documentadas, por confirmar durante futuras auditorias, identificarlo en observaciones dentro de cada Desviación identificada.</p> <p>CONCLUSIONES AL PAC , y (*) En caso desfavorable, indicar los motivos y la recomendación de pasos a dar:</p>				
En caso de que se considere necesario para verificar que las correcciones y acciones correctivas son eficaces, identificar la necesidad de una auditoria adicional completa, una auditoria adicional limitada.				Elija un elemento.
En el caso de auditorias de SEGUIMIENTO, ¿Existen situaciones por las cuales se puede poner en peligro el mantenimiento de la certificación y por consiguiente se solicita la realización de una revisión técnica del expediente?				Elija un elemento.
Observaciones:			<p style="text-align: center;">FIRMA</p> 	

En el caso de que el PAC sea valorado por más de 1 auditor jefe, duplicar este cuadro.
 Se recuerda que la TOMA DE DECISIÓN FINAL será llevada por OCA CERT y podrá variar y/o requerir información adicional tras la recomendación del auditor jefe

Nº EXPEDIENTE: 07-18-3500-3300-00002

TIPO AUDITORIA: AS2

1. La organización se quedará con copia de este informe, siendo **OCA** el propietario del mismo en todo momento. En caso de que durante la reunión final no se hubiese podido presentar el informe de auditoria completo, se presentan los resultados en el Anexo1 como categorización de las posibles desviaciones detectadas.
2. La organización da su conformidad y por tanto aceptación para la actualización de los datos e información relativa a centros de trabajo y alcance de certificación conforme a los resultados del presente informe, resultando actualizada la oferta/contrato asociada al expediente.
3. Las Desviaciones han sido convenientemente explicadas por el equipo auditor y para las mismas será necesario presentar un plan de acciones. Dicho plan de acciones deberá incluir para cada desviación:
 - ✓ identificación de la desviación
 - ✓ análisis profundo de causas
 - ✓ tratamiento inmediato de la desviación que elimine o limite sus consecuencias, si es viable
 - ✓ acciones correctivas que eliminen las causas de la desviación y eviten su repetición. Si no se estima necesario, deberá justificarse
4. La fecha límite para presentar el plan de acciones y las evidencias es **30 días** a contar desde la fecha de presentación del presente informe.
5. Se han revisado las observaciones de fase I, en caso de haberse realizado, y las desviaciones de la anterior auditoría. En el caso de no considerarlas resueltas, se han documentado de nuevo en este informe.
6. La auditoría se ha basado en los siguientes criterios: los requisitos de las normas de referencia, los documentos de su sistema de gestión y la normativa y legislación aplicable a la actividad objeto de auditoría. Por tanto, las Desviaciones se refieren a incumplimientos de dichos requisitos. La organización puede apelar a las desviaciones recogidas, en cuyo caso el equipo auditor recogerá antes de la firma de este informe las evidencias que crea oportunas. Las desviaciones a las que la organización recurre son las siguientes del presente informe:

Indicar Desviaciones correspondientes en este Informe:

.....

7. En diferentes apartados de este informe, se hace una valoración del cumplimiento de los objetivos de la auditoría: la determinación de la conformidad del sistema de gestión con los criterios mencionados, la evaluación de la capacidad del sistema para cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y/o contractuales, la evaluación de la eficacia del sistema para asegurar el cumplimiento continuo de los objetivos de la organización y la identificación de áreas de mejora potenciales en el sistema
8. Si una vez concedida la Certificación, se detecta en una Auditoría posterior que las Acciones Correctivas propuestas para resolver las Desviaciones reflejadas en este informe no han sido eficaces, **OCA** podrá proceder a la determinación de una Auditoría extraordinaria, suspensión temporal o retirada del Certificado.
9. En caso de ser concedida la certificación, le será entregado el certificado junto con la documentación relativa al uso de las marcas de certificación. Es muy importante su cumplimiento, especialmente en lo relativo al uso de marca sobre los productos y sus embalajes o a la referencia a actividades o emplazamientos no incluidos en el certificado.
10. Le recordamos que previamente a la próxima auditoría, deberá informarnos de aquellos cambios que afecten de manera significativa al sistema
11. Esta auditoría ha sido realizada según el plan de auditoría enviado y mediante un muestreo, pudiendo existir otras desviaciones no reflejadas en este informe, descargandose a OCA de cualquier responsabilidad sobre la actividad de la organización auditada.
12. **Próxima auditoría ordinaria a realizar:** REC en **Fecha límite:** 4/11/2021

EL AUDITOR JEFE

EL REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN

