

Fecha: 19/02/2016

Nº de acta: 01

## **ASISTENTES**

---

Luis Rodríguez (CEO y Responsable de calidad)  
Ignacio Hidalgo (asesor externo)

## **TEMAS TRATADOS**

---

### **1. ACTAS DE REVISIÓN ANTERIORES**

---

No procede ya que la actual es la primera Revisión por la Dirección realizada en la organización.

La próxima Revisión por la Dirección está prevista llevarla a cabo en la segunda quincena de enero de 2017 con el objetivo de analizar la evolución del Sistema a lo largo de todo el 2016 y proponer objetivos, acciones formativas, cambios y demás acciones a desarrollar para 2017.

### **2. RESULTADOS DE AUDITORÍAS DE CALIDAD**

---

El 15 de febrero se ha realizado la Auditoría interna por parte de personal externo debidamente cualificado. Dicha auditoría se ha llevado a cabo según los criterios de la Normas ISO 9001:2008 y UNE 15038.

En dicha auditoría se detectó 1 no conformidad, relacionada con lo que es considerado por la Dirección como un hecho altamente positivo al tratarse del primer año de implantación del Sistema de calidad. También demuestra el esfuerzo y el trabajo realizado por toda la organización en el proyecto.

Por otra parte, el auditor ha realizado una serie de observaciones que permitirán mejorar el funcionamiento del propio Sistema.

Está pendiente de planificarse la auditoría externa de certificación con SGS, estando prevista para abril-mayo de 2016, una vez vista la disponibilidad de fechas con ellos.

La próxima auditoría interna, que deberá comprobar la totalidad de los puntos de ambas Normas, se celebrará en la segunda quincena de febrero de 2016.

### **3. ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES**

---

La empresa analiza la satisfacción de los clientes por medio de encuestas enviadas a la totalidad de ellos.

A lo largo del mes de enero, OKODIA ha enviado la encuesta de satisfacción a la totalidad de sus clientes activos en 2015 (24 en total), recibiendo un total de 12 respuestas, lo que supone un índice de participación del 50,0%, porcentaje que la Dirección considera altamente significativo.

Los resultados obtenidos son muy positivos, ya que todas las preguntas han obtenido una calificación media por encima de 8 puntos. De hecho, la cuestión con una valoración más baja ("Relación calidad-precio") ha alcanzado una puntuación media de 8,25 puntos, lo que da una idea del alto nivel obtenido en las respuestas.

La valoración global media de los clientes ha sido de 9,00 puntos, lo que la Dirección entiende como una excelente puntuación.



Los elementos mejor valorados por los clientes han sido el Cumplimiento de los plazos de entrega (9,75), el Cumplimiento de los servicios contratados (9,27) y la Respuesta de la empresa ante posibles incidencias (9,25). Es decir, los clientes valoran de OKODIA su capacidad de reacción y de respuesta antes sus necesidades, elementos considerados precisamente como vitales para la Dirección a la hora de captar y mantener a un cliente.

Dentro de los criterios con una peor valoración, aparte del ya comentado de la Relación calidad-precio, aspecto habitual en cualquier otra actividad, se encuentra la Satisfacción de sus expectativas (8,75), si bien, la nota obtenida es muy elevada.

Aunque no hay que perder de vista que la media obtenida es bastante elevada, se trata de un punto sobre el que la Dirección va a hacer un especial seguimiento en los próximos meses ya que es otro de los pilares fundamentales sobre el que se mantiene la calidad del servicio ofrecida por la organización.

Aparte de las encuestas, OKODIA también analiza la satisfacción de los clientes por medio de sus quejas y reclamaciones. Desde la implantación del Sistema, no se ha registrado ninguna.

#### **4. ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y LA CONFORMIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO**

---

En la actualidad, la organización tiene definido un sistema de indicadores que se encuentra recogido en el documento "Indicadores de calidad". Los indicadores definidos en la actualidad por la organización son los siguientes:

1. Facturación
2. Núm. de clientes con facturación entre 5.000 y 10.000 euros
3. Núm. de clientes con facturación entre 10.000 y 50.000 euros
4. Núm. de clientes con facturación entre 50.000 y 100.000 euros
5. Núm. de clientes con facturación superior a 100.000 euros
6. Número de clientes activos fidelizados con facturación superior a 5.000 euros
7. Número de clientes nuevos con facturación superior a 1.000 euros
8. Aceptación de clientes que nos dan su ok para aparecer como casos de éxito
9. Cantidad de presupuestos solicitados de clientes nuevos
10. Cantidad de presupuestos convertidos de clientes nuevos
11. Cantidad de personas que solicitan una traducción jurada a través de iuratum.es, en el momento en el que funcione la web
12. Satisfacción media de los clientes
13. No conformidades
14. No conformidades de proveedor/colaborador

Para todos ellos se han definido unos valores límite de referencia basados en los datos obtenidos en 2015 o en el objetivo a alcanzar . El valor fijado a alcanzar es anual en muchos de los indicadores, realizándose un seguimiento mensual de todos ellos.

Al tratarse de un Sistema nuevo, una vez finalizado el año se analizarán los resultados obtenidos, y en función de los mismos, se valorará su adecuación a la dinámica real de la organización.

#### **5. ANÁLISIS DE LAS NO CONFORMIDADES, QUEJAS Y RECLAMACIONES DE CLIENTES**

---

Desde la implantación efectiva e inicio del Sistema de calidad en Okodia en enero de 2016, solamente se han registrado dos no conformidades.

Una de ellas se detectó en la auditoría interna y está relacionada con la gestión de los Recursos humanos (falta de CV de algunos colaboradores y errores en el registro de las pruebas de traducción de algunos otros).

La otra está relacionada con una traductora externa, detectándose durante el proceso de revisión errores en una traducción. Al tratarse de la tercera ocasión que ocurre se ha optado por dejar de colaborar con ella.

Solamente se ha puesto en marcha una acción correctiva relacionada con la primera no conformidad, la cual está en seguimiento. La segunda se cerró de manera inmediata.

No se han registrado reclamaciones ni quejas de clientes.

## **6. ANÁLISIS DE LOS CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

---

El Sistema de Gestión implantado en la organización lleva pocos meses funcionando, lo que supone muy poco tiempo para sacar conclusiones sobre si dicho Sistema es el adecuado o necesita de una revisión o algún cambio.

En este sentido, a día de hoy, la Dirección no ha detectado la necesidad de introducir cambios en el Sistema. Esto no significa que, al tratarse de un Sistema de reciente implantación, a lo largo de los próximos meses se vayan detectando carencias o posibles mejoras que conduzcan a un cambio que pueda afectar al propio Sistema.

Este punto volverá a tratarse en la próxima Revisión por la Dirección a celebrarse en enero de 2017 para evaluar los posibles cambios producidos.

## **7. ANÁLISIS DE LOS OBJETIVOS ANUALES DE CALIDAD ESTABLECIDOS**

---

La Dirección solamente ha establecido un único objetivo:

1. Aumentar la facturación un 15% con respecto a 2015.

Se trata de un objetivo planteado a dos años, siendo su fecha de finalización 31 de diciembre de 2017.

Hay que tener en cuenta que nuestra empresa tiene un tamaño muy reducido y un limitado margen de maniobra. Por lo tanto, la Dirección ha considerado prioritario centrar todos sus esfuerzos en el mantenimiento de sus clientes actuales e intentar captar nuevos clientes.

El objetivo planteado se ha centrado en este esfuerzo de consolidación de OKODIA en el sector a través de una serie de medidas comerciales y de marketing, así como de nuevas líneas de negocio, que consigan atraer a nuevos clientes potenciales.

Para su consecución, se han definido las acciones pertinentes, que incluye entre otras la implantación y certificación del Sistema de calidad. El seguimiento se está realizando en el propio formato. A lo largo del período, la Dirección podrá considerar la

conveniencia de poner en marcha nuevos objetivos en el caso de detectarse nuevas necesidades.

## **8. PLAN DE FORMACIÓN**

---

Durante 2015, año en que se implantó en Sistema de calidad en Okodia, se realizaron las siguientes acciones formativas:

1. Photoshop CS6 (Ana Rodríguez).
2. Iniciación a la fotografía digital (Rosalía Waigel).
3. Italiano (Luis Rodríguez)
4. Formación continua sobre ISO 9001:2008 (Luis Rodríguez).

La totalidad de los cursos han finalizado a fecha de hoy. Todas las personas participantes han evaluado la formación recibida en la correspondiente Ficha de evaluación, siendo satisfactoria en todos los casos.

Además, pasado un tiempo desde su realización, la Dirección considera que dichas formaciones han sido satisfactorias ya que ha mejorado la capacitación del personal que la ha recibido.

A día de hoy, la Dirección no ha identificado nuevas necesidades formativas entre sus trabajadores. La Dirección está abierta a la realización de nuevas acciones formativas en los próximos meses siempre y cuando valgan para mejorar la capacidad y formación de su personal, comprometiéndose a analizar las posibles carencias formativas de alguno de sus trabajadores en algún área determinada y buscar el mejor curso que se adecue a las necesidades de ambas partes.

## **9. SITUACIÓN DE LOS PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS**

---

En la actualidad, todos los proveedores y colaboradores de la organización están homologados, la mayor parte de ellos como Históricos al tratarse de colaboradores anteriores a la implantación del Sistema. También se cuenta con nuevos colaboradores nuevos a los que se les ha realizado la correspondiente prueba.

Todos los colaboradores (*freelance*) están incluidos en la aplicación Projetex, incluyendo en su ficha el criterio de su homologación y el histórico de sus trabajos.

En el caso del resto de proveedores (servicios o productos), se dispone de un Listado de proveedores en la que se especifica la empresa, el servicio prestado y el criterio de homologación.

Desde la implantación del Sistema se ha producido la deshomologación de un colaborador (traductor freelance) como consecuencia de la importancia de los errores detectados (no conformidad nº1/15). El resto de los proveedores y colaboradores siguen prestando sus servicios de manera adecuada, por lo que continúan estando homologados a fecha de la presente Revisión por la Dirección.

#### **10. NECESIDADES DE RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES**

---

OKODIA es una empresa con un tamaño muy reducido que basa su plan de negocio en disponer de una extensa y variada red de colaboradores externos. Por este motivo, la Dirección no se plantea ampliar o reducir su plantilla.

En cambio, y en función de la tipología de clientes y proyectos, sí que puede producirse la ampliación de la red de colaboradores, siempre en función de las necesidades detectadas.

Por su parte, tampoco se prevé la compra de ningún equipo nuevo.

#### **10. POLÍTICA DE CALIDAD**

---

Se mantiene la Política de calidad actual definida y aprobada en julio de 2015 ya que continúa siendo adecuada al propósito de la organización.

#### **DECISIONES Y ACCIONES ADOPTADAS**

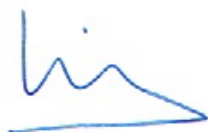
---

Al tratarse de un Sistema de reciente implantación, todavía no han podido detectarse puntos débiles que requieran de acciones para la mejora ni del Sistema ni necesidades de recursos. En todo caso, cuando se detecten, generar las correspondientes acciones preventivas para la mejora del sistema.

En cuanto a la mejora del servicio, el seguimiento del Objetivo establecido marcará la necesidad de definir nuevas acciones.

#### **FIRMA DE LAS PERSONAS ASISTENTES**

---



Luis Rodríguez



Ignacio Hidalgo