

**CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN
INFORME DE AUDITORÍA**

| | | | |
|---|--|---|---------------|
| Organización: | OKODIA GRUPO TRADUCTOR | | |
| Dirección: | c/ Pau Clarís, 162, 4 ^ª Barcelona 08037 | | |
| Normas y acreditaciones: | ENAC: ISO 9001:2015 UNACC: UNE-EN ISO17100:2015 | | |
| Representante: | Luís Rodríguez | | |
| Emplazamientos auditados: | Ver apartado 6 | Fechas de auditoría: | 26.4.2019 |
| Nº efectivo de personal: | 5 | Technical Area: | 35.5 |
| Auditor Jefe: | Carlos Peiro | Otros miembros del equipo auditor: | Luis de Celis |
| Otros asistentes y funciones: | | | |
| Este informe es confidencial y su distribución se limita al equipo auditor, asistentes a la auditoría, representantes del cliente y personal de SGS. | | | |

1. Objetivos de la Auditoría

Los objetivos de esta auditoría han sido:

- Confirmar la conformidad del sistema de gestión con los criterios de auditoría establecidos en el Reglamento de Certificación
- Confirmar que la organización ha implantado eficazmente el sistema de gestión de acuerdo a lo planificado
- Confirmar que el sistema de gestión es capaz de cumplir los objetivos y la política de la organización

2. Alcance

Servicios de traducción y revisión..

Direcciones cubiertas por el Certificado: Ver punto 10.

El alcance ha sido modificado como consecuencia de esta auditoría si no

Esta es una auditoría a una organización con múltiples emplazamientos (En iniciales o cambios debe adjuntarse un listado de emplazamientos) si no

En auditorías integradas, confirmar el nivel actual de integración del sistema N/A Básico Alto

| | | | | | | | |
|---------------------|--------|-------------------|---------------|------------|-----|----------|---------|
| Nº: trabajo | 223089 | Fecha de informe: | 2018/04/27 | Auditoría: | SUR | | |
| CONFIDENCIAL | | Formato: | GS0304-15(ES) | Ed. | 8 | Pág. n°: | 1 de 11 |

3. Conclusiones de la Auditoría

Se ha realizado una auditoría basada en procesos y enfocada a los aspectos significativos, riesgos, objetivos, de acuerdo con la norma de referencia. La auditoría se ha realizado por muestreo y con base en la información disponible en el momento de la auditoría. Los métodos utilizados han sido entrevistas, observación de evidencias, y revisión de la documentación y registros.

El equipo auditor considera que si / no se han cumplido los objetivos de auditoría y la organización ha establecido y mantenido su sistema de gestión de acuerdo a los requisitos de la norma y demuestra la capacidad del sistema para cumplir eficazmente con los requisitos del producto/servicio para el alcance, objetivos y política de la organización.

Nº de no conformidades identificadas: 0 mayores 0 menores

Por lo tanto, y de acuerdo con los procedimientos de SGS ICS Ibérica, el equipo auditor recomienda que el certificado del sistema de gestión sea :

Concedido / renovado / mantenido / condicionado al tratamiento satisfactorio de las no conformidades identificadas (ver apdo 7)

4. Resultados de auditorías previas

Se revisaron los resultados de anteriores auditorías, para asegurar que hayan sido implantadas las acciones correctivas apropiadas para tratar las no conformidades identificadas, con el siguiente resultado:

- Las no conformidades detectadas durante la anterior auditoría han sido corregidas y las acciones correctivas continúan siendo efectivas (ver apartado 6 de este informe).
- El sistema de gestión no ha tratado, de manera adecuada, no conformidades identificadas en la anterior auditoría. Se indican en el apartado 7 de este informe.
- Renovación. Se ha considerado el desempeño del sistema de gestión durante el ciclo de certificación previo, incluyendo la revisión de los informes de las auditorías realizadas en dicho ciclo.
- No aplica.

5. Hallazgos

A continuación se indican los principales hallazgos de auditoría:

- Auditoría inicial: la información facilitada por el cliente, utilizada para la revisión de la solicitud de certificación, es coherente con la obtenida durante la auditoría (si hay discrepancias, éstas no ponen en cuestión las conclusiones de dicha revisión) / Otras auditorías: el sistema mantiene su eficacia, pertinencia y aplicabilidad para el alcance de la certificación, a la vista de los cambios internos y externos. si no
- La documentación del sistema de gestión es conforme a los requisitos de la Norma y proporciona la estructura adecuada para la implantación y mantenimiento del sistema. si no
- La organización demuestra la implantación efectiva, el mantenimiento y la mejora de su sistema de gestión. si no
- La organización demuestra el establecimiento de objetivos y metas adecuados y realiza una evaluación del seguimiento de los mismos. si no
- El programa de auditorías internas se ha implantado en su totalidad y demuestra su eficacia como herramienta para el mantenimiento y mejora del sistema de gestión. si no
- El proceso de revisión por la Dirección demuestra la capacidad para garantizar la continuidad, adecuación y efectividad del sistema de gestión. si no

| | | | | | | | |
|---------------------|--------|-------------------|---------------|------------|-----|----------|---------|
| Nº: trabajo | 223089 | Fecha de informe: | 2018/04/27 | Auditoría: | SUR | | |
| CONFIDENCIAL | | Formato: | GS0304-15(ES) | Ed. | 8 | Pág. n°: | 2 de 11 |

- Durante el proceso de auditoria, se ha podido comprobar que el sistema de gestión cumple con la totalidad de los requisitos de la norma de referencia. si no
- Se realiza un uso de la marca de certificación de acuerdo con los requisitos de SGS ICS. N/A si no

6. Principales evidencias comprobadas en la auditoría

Durante el desarrollo de la auditoria se comprobaron, entre otras, las siguientes evidencias:

Auditoría anterior

Ninguna de las observaciones deriva en NC

Auditoría actual

| <i>Riesgo identificado</i> | <i>Evidencias revisadas</i> |
|---|--|
| Procesos Estratégicos: Dirección, política de calidad, Análisis del Contexto Riesgos, Planificación Seguimiento y Análisis | <p>Liderazgo: La dirección ha demostrado liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión.</p> <p>Política de Calidad: Política de Calidad en su Ed.3 de fecha 01.09.2016. Se destaca en la Política que: OKODIA GRUPO TRADUCTOR es una agencia de traducción creada en 2011 que presta servicios de traducción y revisión de textos técnicos. La política incluye la satisfacción del cliente, compromiso con la mejora continua, cumplimiento con requisitos aplicables. Política disponible en la web.</p> <p>Contexto: Documento de partes interesadas rev 01 de mayo 2017. Incluye para cada parte interesada las necesidades y expectativas.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Personal interno -Colaboradores externos -Clientes -Clientes finales -Proveedores -Administración -Accionistas <p>Resultados del DAFO actualizado en enero 2019</p> <p>Parte interna:</p> <p>Debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Falta de oficina física -Costes por encima del sector "low cost" que tanto se requiere -Gran número de colaboradores externos, lo que puede dificultar que los colaboradores con menos trabajos sigan los procesos establecidos en OKODIA. <p>Fortalezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Elevado número de colaboradores externos de confianza -Presencia global en internet y redes sociales, por su buena imagen que se transmite. -Proactividad en redes sociales -Clientes que funcionan como portfolio -Especialización y posicionamiento en el sector médico y farmacéutico |

| | | | | | | | |
|---------------------|--------|-------------------|---------------|------------|-----|----------|---------|
| Nº: trabajo | 223089 | Fecha de informe: | 2018/04/27 | Auditoría: | SUR | | |
| CONFIDENCIAL | | Formato: | GS0304-15(ES) | Ed. | 8 | Pág. n°: | 3 de 11 |

| | |
|--|--|
| | <p>Parte externa:</p> <p>Amenazas:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Mucha competencia en el sector -Nuevas normativas de traducciones juradas (reducción volumen de trabajo para juratum) -Incremento de plataformas tecnológicas online de ayuda a automatización de procesos <p>Oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Especializaciones clave con mayor interés pujante marketing/comunicación, cosmética, turismo, legal -Instituciones y grandes empresas necesitan traducir textos. -Aumento de la traducción automática en el sector <p>La organización ha determinado las cuestiones externas e internas que le son pertinentes para su propósito y planificación estratégica.</p> <p>Riesgos y oportunidades: Actualizado el 28/1/19</p> <p>Tabla Excel que incluye: contexto externo e interno, expectativas, identificación de riesgos (riesgo, causas), evaluación, nivel de riesgo y tratamiento a realizar (asumir, reducir). Criterios para la evaluación definidos en el documento. Cuando el nivel de riesgo (probabilidad x consecuencia) es alto se derivará acción, si no hay altos, se tomará acción para el nivel de riesgo medio si se considera necesario.</p> <p>Se revisa el registro de riesgos y oportunidades.</p> <p>Las acciones derivadas para este año se han tratado en objetivos, por ejemplo objetivo nº 1/2019 derivado de un riesgo: aumentar los servicios ofrecidos por OKODIA a sus clientes actuales o potenciales mediante la comercialización de un servicio de traducción automática; por ejemplo objetivo nº 2/2019 derivado de una oportunidad: Mejora del proceso administrativo y de gestión, mejora de la automatización de los procesos mediante el cambio del sistema de gestión (Plunet). Hay otras acciones derivadas de riesgos y oportunidades que si bien no se trasladan a objetivos se planifican acciones en el propio sistema (pe cambiar el diseño gráfico de la web, poner en marcha plan de incentivos)</p> <p>Alcance:</p> <p>Alcance del sistema definido en el manual de calidad, rev 2, septiembre 2016. Incluye la justificación para los requisitos que no son de aplicación (7.1.6 y 8.3)</p> <p>Objetivos de la calidad:</p> <p>Programa de objetivos 2019. 2 objetivos. Incluye la definición del objetivo, fecha límite para alcanzarlo, descripción de la acción, responsable, recursos previstos, registro para el seguimiento trimestral y observaciones sobre el seguimiento</p> <p>Objetivo nº1: aumentar los servicios ofrecidos por OKODIA a sus clientes actuales o potenciales mediante la comercialización de un servicio de traducción automática</p> <p>Objetivo nº 2: Mejora del proceso administrativo y de gestión, mejora de la automatización de los procesos mediante el cambio del sistema de gestión (Plunet)</p> <p>Se evidencia el seguimiento realizado hasta la fecha.</p> <p>Se revisa el cumplimiento de objetivos del 2018:</p> <p>Objetivo nº 1: Cumplido (facturación)</p> <p>Objetivo nº 2: Cumplido (retención del talento)</p> <p>Planificación de los cambios:</p> <p>A lo largo de 2018 no se ha producido ningún cambio en el sistema de calidad ni en su documentación.</p> <p>Para 2019 la puesta en marcha de un nuevo programa de gestión que se ha planificado en el sistema de objetivos</p> |
|--|--|

| | | | | | | | |
|---------------------|--------|-------------------|---------------|------------|-----|----------|---------|
| Nº: trabajo | 223089 | Fecha de informe: | 2018/04/27 | Auditoría: | SUR | | |
| CONFIDENCIAL | | Formato: | GS0304-15(ES) | Ed. | 8 | Pág. nº: | 4 de 11 |

| | |
|--|---|
| <p><i>Proceso:</i> <i>[Cliente]</i> <i>[Solicitudes y viabilidad]</i> <i>[Presupuesto]</i> <i>[Acuerdos y Tarifas]</i></p> | <p>Entrevista con el propietario del proceso.- D. Luis Rodríguez</p> <p>Definidas las entradas y salidas del proceso (se incluye como información documentada en el procedimiento Comercial P07 rev.2 (sep.16). Se mantiene la ficha del proceso y procedimiento (flujo de trabajo)</p> <p>Revisados los riesgos a través de la Revisión del DAFO realizada en enero 2019. Se mantienen los riesgos y oportunidades asociadas al proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No poder atender un proyecto por falta de traductores homologados • Entrega defectuosa a un cliente que provoca su queja <p>Se indica que se asume para este caso.</p> <p>Gestión realizada a través del software Projetex.</p> <p>-</p> <p>-Solicitud por e-mail cliente La Caixa del 21.2.2019 traducción de ES-CA. Existencia de Tarifa con el cliente y contrato de servicios del 31.3.2017.</p> <p>-Solicitud por e-mail del 20.8.18 con envío del ppto. Q-TMSS0001</p> <p>-etc..</p> <p>Aprobación de las tarifas establecidas por la Dirección.</p> <p>Se incluyen enlaces a las clausulas de confidencialidad, normativa en caso de reclamaciones, etc... tanto en la oferta como en las firmas de los correos.</p> <p>Seguimiento del desempeño establecido a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trimestral de indicadores <p>La medición (indicadores) establecidos han sido:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de pptos solicitados por clientes nuevos • Cantidad de pptos aceptados por clientes nuevos. <p>Seguimiento realizado conforme a lo definido. Se encuentran dentro de límites</p> |
| <p><i>Procesos:</i> <i>[Preparación del proyecto]</i> <i>[Traducción]</i> <i>[Autocomprobación]</i> <i>[Revisión]</i> <i>[Verificación final y entrega]</i> <i>[Comentarios del cliente]</i> <i>[Cierre del proyecto]</i></p> | <p>Entrevista con el propietario del proceso.- D. Luis Rodríguez</p> <p>Definidas las entradas y salidas del proceso (se incluye como información documentada en el procedimiento P08):</p> <p>Revisados los riesgos a través de la Revisión del DAFO realizada 28.1.2019. Se mantienen los mismos riesgos que el ejercicio anterior.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Errores en el uso de memoria de traducción • Perdida de documentación y/o información • Errores en el proyecto • Repetición de errores y fallos • Clientes no satisfechos • Quejas por indefiniciones <p>Se indica que se asumen los riesgos con las medidas actualmente establecidas.</p> <p>Revisión de las actividades contempladas en el proceso.- Procedimiento: P08 Prestación de Servicio rev.3 de junio 2017. (se mantiene).</p> <p>Empleo de la aplicación Projetex para el control administrativo de la traducción. En ella se identifica las asignaciones de los traductores y revisores por parte del Resp. de proyectos.</p> <p>Revisados por ejemplo:</p> <p>- proyecto 180015JMUTM0078 Traductor VPG (con Orden de trabajo_J-VPG1702) (ES-EN) Revisor LRJ y Gestor del Proyecto LRJ. Se evidencia el envío de la Orden de trabajo (Encargo) con la información necesaria para la traducción como tarifas, idiomas, plazos, etc.... En la aplicación Projetex se indica la fecha de entrega por parte del traductor y revisor como registro de la revisión realizada por ambas partes. Registro de 26.10.2018. Traducción realizada a través de la aplicación TRADOS Estudios. Visto el documento traducido. Facturado conforme a la especificado en el correo. Factura nº OD-1443-2018.</p> <p>-Proyecto 190164_J FNLC0263 (ES-CA) traductor SSL (con orden de trabajo J-SSL-0160</p> |

| | | | | | | | |
|---------------------|--------|-------------------|---------------|------------|-----|----------|---------|
| Nº: trabajo | 223089 | Fecha de informe: | 2018/04/27 | Auditoría: | SUR | | |
| CONFIDENCIAL | | Formato: | GS0304-15(ES) | Ed. | 8 | Pág. nº: | 5 de 11 |

| | |
|---|---|
| | <p>encargo con la información necesaria para la traducción tarifa, idioma, plazo, etc...) y revisión GLN (ES-CA) y gestor de proyecto Ana Maria Martínez. Traducción realizada a través de la aplicación TRADOS Estudios. Visto el documento traducido. En la aplicación Projetex se indica la fecha de entrega por parte del traductor y revisor como registro de la revisión realizada por ambas partes. Registro de 21.2.2019 Facturado conforme a la especificado en el correo. Factura nº OD-0286-2019.</p> <p>- Proyecto 180376_J_TMSS0002 (ES-RU) traductor MMV (con orden de trabajo J-MMV-0001 encargo con la información necesaria para la traducción tarifa, idioma, plazo, etc...) y revisión SRG (ES-RU) y gestor de proyecto Marietou K. Traducción realizada a través de la aplicación TRADOS Estudios. Visto el documento traducido. En la aplicación Projetex se indica la fecha de entrega por parte del traductor y revisor como registro de la revisión realizada por ambas partes. Revisados los comentarios realizados por el revisor sobre la traducción realizada (vía e-mail). Registro de 23.8.2018 traductor y revisor del 24.8.2018. Facturado conforme a la especificado en el correo. Factura nº OD-1180-2018.</p> <p>Se evidencia control de los comentarios a tener en cuenta</p> <p>Control de las guías de estilo con fechas de revisión. Revisada guía de estilo ruso versión 1 del de 7.6.2017, Catalán versión 1 del 7.6.2018, etc... Se encuentran en la carpeta compartida con los traductores y revisores.</p> <p>Seguimiento establecido a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trimestral <p>La medición (indicadores) establecidos han sido:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nº clientes con facturación entre 50.00 y 10000, • Nº clientes fidelizados con >5000 • Etc <p>Los resultados se encuentran dentro de los límites establecidos.</p> |
| <p><i>Proceso RRHH, toma de conciencia, conocimientos de la organización, Información documentada, Comunicación (incluye capacitación personal externo)</i></p> | <p>Se dispone de los CV de los traductores y revisores homologados. Revisados: Traductores: VPG, SSL, MMV Revisores: LRS, GLN, SRG En la base de datos de traductores se indica especialidades en base a experiencia y / o formación. Se chequea por ejemplo el traductor VPG por conocimientos médicos.</p> <p>En todos los casos se evidencia cumplimiento con las competencias establecidas.</p> <p>Proceso RRHH: Organigrama de febrero 2018 Proceso P-04 Gestión de los Recursos Humanos, rev 03 Contenido de la ficha de proceso: Misión, objetivos y finalidad del proceso, actividades del proceso, entradas, salidas, recursos, información documentada aplicable (documentos, registros, indicadores), diagrama de flujo... Indicador del proceso: No conformidades de proveedor / colaborador (ver apartado indicadores) P04-R01 Ficha de perfil del puesto de trabajo. Se revisa la del puesto 'Traductor' que incluye funciones y tareas, dependencia, persona a cargo si procede, capacidades y habilidades, formación general (titulaciones), experiencia, tecnologías (en este caso aunque no es requisito indispensable se valora conocimiento en herramientas de traducción asistida (Trados, MemoQ, Wordfast...)) El procedimiento para nuevos colaboradores especifica la necesidad y sistemática para el proceso de prueba. Se revisa la ejecución del plan de formación 2018: Cursos de idiomas (alemán e italiano, 2º y 3º curso): finalizado Gestión de proyectos (formación interna): finalizado Sistema de calidad: finalizado Continuación cursos idiomas iniciados en último trimestre 2018 Se dispone de registros de evaluación de la formación P04-R3. Se revisa la evaluación de la</p> |

| | | | | | | | |
|---------------------|--------|-------------------|---------------|------------|-----|----------|---------|
| Nº: trabajo | 223089 | Fecha de informe: | 2018/04/27 | Auditoría: | SUR | | |
| CONFIDENCIAL | | Formato: | GS0304-15(ES) | Ed. | 8 | Pág. n°: | 6 de 11 |

| | |
|-------------------------------------|---|
| | <p>formación del curso ISO 9001 para Sr AM. Fecha evaluación 20/10/18, puntuación sobre varios criterios, valor medio obtenido 8 (0-10).</p> <p>Toma de conciencia: Se realiza para nuevo personal incorporado a través de formación específica de la norma, política de calidad publicada en la web y plataforma de acceso para los traductores externos</p> <p>Conocimientos de la organización: Experiencia en el sector, contacto con clientes, nuevas tecnologías para la traducción tal como se ha visto en riesgos y oportunidades</p> <p>Información documentada: P-01 Gestión de la información documentada, rev 02 P01-R1 Listado de documentación en vigor P01-R2 Listado de legislación P01-R3 Listado de registros Manual de calidad, fichas de procesos, formatos para registros. El sistema esta disponible en una intranet compartida por el personal. Los accesos están contralados por usuario y contraseña. Carpeta ISO en red para la documentación de calidad. En la documentación, por ejemplo, fichas de procesos, se incluye el control de cambios (lista de revisiones) y elaboración/aprobación Sistema de trabajo en la nube. Discos duros externos con ubicación diferente. Replica de los trabajos del año en el ordenador de gestora de proyectos.</p> <p>Comunicación: En el manual de calidad se describe que OKODIA determina las comunicaciones internas y externas periódicas y necesarias para complementar el sistema de calidad en el plan de comunicación Se revisa el plan de comunicación, rev1 que incluye tipo de comunicación (interna/externa), que se comunica, receptor, canal (correo electrónico, servidor), responsable</p> |
| <p><i>Compras y proveedores</i></p> | <p>Entrevista con el propietario del proceso Luís Rodríguez, CEO y responsable de Compras.</p> <p>Se ha definido los límites del proceso siendo estos detallados en un procedimiento específico documentado: P-05 Gestión de Compras y Proveedores. Rev.03 de fecha 9.04.2019 (cambio de herramientas para el control de proveedores) Riesgos y oportunidades revisados en 28.1.2019 R.- Falta de control sobre la totalidad de colaboradores externos lo que en puntas de trabajo puede originar una entrega al cliente sin la calidad requerida.</p> <p>Los encargos a los traductores y revisores se realiza a través de PO (ver punto prestación de servicio) en estas se indica plazos, requisitos del trabajo (lenguas), precio, etc...</p> <p>Realizada evaluación de competencia para nuevos traductores (colaboradores). Prueba / test de 400 palabras Teresa Adelson y revisor evaluador Maria S. 31.1.2019 (Polaco -Inglés). Se evidencia registro de validación e introducción en la base de datos de traductores y revisores homologados.</p> <p>Base de datos para controlar los proveedores de materiales (ordenadores, software, etc...)</p> <p>Reevaluación de los proveedores anual en base a incidencias. Registro del resultado en el informe de revisión anual.</p> <p>La comunicación a los proveedores del método de seguimiento se realiza por el envío del Linguist guide</p> |

| | | | | | | | |
|---------------------|--------|-------------------|---------------|------------|-----|----------|---------|
| Nº: trabajo | 223089 | Fecha de informe: | 2018/04/27 | Auditoría: | SUR | | |
| CONFIDENCIAL | | Formato: | GS0304-15(ES) | Ed. | 8 | Pág. nº: | 7 de 11 |

| | |
|---|--|
| | <p>Indicadores: Número de incidencias con proveedor Número de colaboradores externos Medición trimestral. Revisado los trimestres del 2018. Dentro de límites. (Ver obs)</p> |
| <p><i>EVALUACION DEL DESEMPEÑO Y MEJORA</i> <i>Auditoría interna</i> <i>Revisión por la dirección</i> <i>Indicadores</i> <i>Satisfacción del cliente</i> <i>No conformidad y acción correctiva</i></p> | <p>Proceso P-03 Auditorías internas, rev 2 Perfil puesto de auditor interno P04-R01 Informe de auditoría interna de 8 de abril de 2019 Realizada por auditor externo, Sr IH con formación específica en sistemas de gestión ISO9001:2015 y experiencia de varios años según consta en CV de enero 2016 Se han tenido en cuenta todos los procesos y puntos de norma ISO 9001:2015 en la realización de la auditoría interna.</p> <p>Resultados: No conformidades: 0 NC Observaciones / recomendaciones de mejora: 6 observaciones / recomendaciones de mejora Puntos fuertes: 1 punto fuerte</p> <p>Revisión por la dirección: Se ha llevado a cabo la revisión por dirección en fecha 28/1/19. Número de acta: 01/19</p> <p>Se han considerado: Acciones de seguimiento de revisiones por la Dirección anteriores. Cambios en el contexto interno / externo pertinentes al sistema de calidad. Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas. Grado de consecución de los objetivos de calidad. Desempeño de los procesos y conformidad del producto o servicio. Resultados de seguimiento y medición. NC y AC's Resultados Resultados de auditorías de calidad. Desempeño de los proveedores externos. Adecuación de los recursos. Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades.</p> <p>Resultado de la revisión por la dirección: No se considera ningún cambio en el sistema de gestión Respecto a recursos humanos se irá ampliando en función de las necesidades que vayan surgiendo Oportunidades de mejora: ajustar los límites admisibles de los indicadores al histórico de datos ya disponibles; las derivadas del análisis de oportunidades</p> <p>Se han realizado datos comparativos / tendencias en diversos aspectos desde la primera certificación. Por ejemplo en satisfacción de clientes gráfico evolución satisfacción de clientes 2016-2018 para cada criterio de valoración</p> <p>Indicadores: Tabla de indicadores de calidad P06-R2 que incluye el nº del indicador, definición, fórmula de cálculo, rango aceptable, responsable, seguimiento</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Facturación 2. Número de clientes con facturación entre 5.000 y 10.000 euros 3. Número de clientes con facturación entre 10.000 y 50.000 euros 4. Número de clientes con facturación entre 50.000 y 100.000 euros 5. Número de clientes activos fidelizados 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 |

| | | | | | | | |
|---------------------|--------|-------------------|---------------|------------|-----|----------|---------|
| Nº: trabajo | 223089 | Fecha de informe: | 2018/04/27 | Auditoría: | SUR | | |
| CONFIDENCIAL | | Formato: | GS0304-15(ES) | Ed. | 8 | Pág. nº: | 8 de 11 |

8. Cantidad de presupuestos solicitados de clientes nuevos
 9. Cantidad de presupuestos convertidos de clientes nuevos
 10. Cantidad de personas que solicitan una traducción jurada a través de iuratum.es, en el que funcione la web
 11. Satisfacción media de los clientes
 12. No conformidades
 13. No conformidades de proveedor / colaborador
 14. Desempeño del proceso de traducción/revisión

Seguimiento de indicadores. Se revisan los datos de 2018. En general los indicadores están dentro del rango aceptable, si bien algunos según indica la dirección y tal como se indica en el informe de revisión por la dirección serán revisados para actualizar los rangos aceptables a valores mas actuales. Con respecto a los siguientes indicadores los resultados han sido:
 Satisfacción media de los clientes: rango 8-10, resultado 8,5
 No conformidades: rango <5, resultado 4
 No conformidades de proveedor/colaborador: rango <5, resultado 2
 Desempeño del proceso de traducción/revisión: rango aceptable 0, resultado 0

Satisfacción del cliente:
 El sistema se basa en encuestas enviadas a los clientes con facturación superior a 5000 Eur/año. Las preguntas a los clientes son: información y atención recibida cuando contacta con la empresa, relación calidad-precio, grado de satisfacción, tiempo respuesta para presupuesto, calidad textos traducidos, cumplimiento plazos de entrega, respuesta frente a incidencias, grado de cumplimiento de los servicios contratados, valoración global.
 La puntuación solicitada va de 0 a 10
 Para el 2018 se han recibido 21 respuestas de 39 clientes a los que se les envió la encuesta
 El aspecto mejor valorado es cumplimiento de los plazos con 9,43. El aspecto calidad de las traducciones se puntúa con 8,41.
 La valoración global es de 8,71 por encima del valor objetivo (superior a 8 o dentro del rango 8-10)

No conformidad y acción correctiva:
 Registro P02-R1 No conformidades y acciones correctivas, rev2
 En 2019 por el momento no se ha registrado ninguna no conformidad
 En 2018 se abrieron 4 NCs:
 Nº1: Queja de cliente por falta de naturalidad en algunas frases del pedido 180013-J-TNKL0249. Se responde al cliente. Cerrada
 Nº2: Trabajo de proveedor (traductor) de insuficiente calidad. Se da de baja a esta persona. Cerrada
 Nº3: Trabajo de proveedor (traductor) donde se detecta uso de traductor automático (no permitido según consta en las ordenes de compra). Se da de baja a esta persona. Cerrada
 Nº4: Queja de cliente al no recibir archivo correcto de traducción revisada. Revisión codificación archivos, descuento al cliente. Cerrada
 El nº de no conformidades de 2018 es similar a 2017, que fueron tres

Emplazamientos auditados

c/ Pau Clarís, 162, 4^ª Barcelona 08037

Variaciones al Plan de Auditoría o al Programa de Auditoría

N/A

Puntos no resueltos

N/A

| | | | | | | | |
|---------------------|--------|-------------------|---------------|------------|-----|----------|---------|
| Nº: trabajo | 223089 | Fecha de informe: | 2018/04/27 | Auditoría: | SUR | | |
| CONFIDENCIAL | | Formato: | GS0304-15(ES) | Ed. | 8 | Pág. nº: | 9 de 11 |

7. No conformidades

No se ha detectado

8. Observaciones y oportunidades de mejora

No se requiere respuesta a las observaciones, estas deben considerarse como oportunidades de mejora del sistema. No obstante se comprobarán en la próxima auditoría por si alguna hubiera derivado en una no conformidad.

- 1) Puntualmente se detecta un encargo de un cliente habitual en el que no se ha indicado explícitamente los detalles del formato, soporte ni se dispone del acuerdo de como hacerlo (ISO 17100 / 4.3).
- 2) Puntualmente se detecta que no se esta realizando la medición del indicador % presupuestos aceptados (ISO 9001 / 9.1.1)
- 3) Considerar incluir como riesgo la preocupación de Dirección por disponer de pocos traductores en idiomas determinados (ISO 9001 / 4.4.1)
- 4) Considerar incluir en el documento de riesgos y oportunidades los cambios habidos respecto al año anterior, que faciliten ver la evolución del sistema (riesgos que se han reducido, nuevos riesgos, etc) (ISO 9001 / 4.4.1)
- 5) No queda claro en la planificación de objetivos los recursos de tipo económico que pueden ser necesarios (ISO 9001 / 6.2)
- 6) En el informe de revisión por la dirección, apartado de revisión del contexto, no se ha incluido una de las nuevas oportunidades detectadas (automatización traducciones) (ISO 9001 / 9.3)
- 7) Dentro de los canales de comunicación descritos en el plan de comunicación no se ha incluido la web de la empresa (ISO 9001 / 7.4)
- 8) Valorar la posibilidad de mejorar el detalle de la protección de la documentación del sistema incluida en el procedimiento de información documentada. (ISO 9001 / 7.5)

9. Asistentes a las reuniones de apertura y cierre

| Nombre | Cargo / función | Reunión apertura | Reunión cierre |
|-----------------|-----------------|------------------|----------------|
| Luis Rodriguez | Dirección | X | X |
| Ignacio Hidalgo | Consultor | x | X |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | | | | | |
|---------------------|--------|-------------------|---------------|------------|-----|----------|----------|
| Nº: trabajo | 223089 | Fecha de informe: | 2018/04/27 | Auditoría: | SUR | | |
| CONFIDENCIAL | | Formato: | GS0304-15(ES) | Ed. | 8 | Pág. nº: | 10 de 11 |

10. EMPLAZAMIENTOS DEL CERTIFICADO

c/ Pau Clarís, 162, 4^º1^ª Barcelona 08037

| | | | | | | | |
|---------------------|--------|-------------------|---------------|------------|-----|----------|----------|
| Nº: trabajo | 223089 | Fecha de informe: | 2018/04/27 | Auditoría: | SUR | | |
| CONFIDENCIAL | | Formato: | GS0304-15(ES) | Ed. | 8 | Pág. nº: | 11 de 11 |