

**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:	22 y 23.4.2020
Nº efectivo de personal:	8	Technical Area:	35.5
Auditor Jefe:	Carlos Peiro	Otros miembros del equipo auditor:	
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:	23.4.2020	Auditoría:	SUA1		
CONFIDENCIAL		Formato:	GS0304-15(ES)	Ed.	8	Pág. nº:	1 de 8

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:	23.4.2020	Auditoría:	SUA1		
CONFIDENCIAL		Formato:	GS0304-15(ES)	Ed.	8	Pág. n°:	2 de 8

- 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

[Debido a la situación de excepcionalidad por la situación del Coronavirus la auditoria se ha realizado íntegramente a través de TIC's. En particular la empleo mayoritariamente la aplicación TEAMS así como llamadas (videollamadas)... La auditoría en remoto ha permitido realizar una auditoría eficaz]

Riesgo identificado	Evidencias revisadas
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. Durante la auditoria, es Dirección quien defiende y responde del sistema.</p> <p>Política de Calidad: La Organización mantiene la política de calidad en su edición 3. Esta se encuentra a disposición de las partes interesadas a través de link en las firmas de correo entre otros puntos.</p> <p>Se dispone de página web.</p> <p>Partes interesadas: Se mantiene la identificación de las partes interesadas, así como sus necesidades y expectativas. Entre otras la Organización sigue manteniendo: -Personal interno -Colaboradores externos -Clientes -Clientes finales -Proveedores -Administración -Accionistas</p> <p>La organización mantiene el análisis del contexto interno y externo a través del DAFO general de la empresa. Anualmente se revisan los resultados. Resultados del DAFO actualizado el 27.1.2020 El análisis es comentado con Dirección general.</p> <p>Riesgos y oportunidades: Se evidencia la actualización de la matriz de riesgos y oportunidades realizado. Fecha de actualización el 21.1.2020</p> <p>Alcance: Se mantiene el 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>

Nº: trabajo	223089	Fecha de informe:	23.4.2020	Auditoría:	SUA1		
CONFIDENCIAL		Formato:	GS0304-15(ES)	Ed.	8	Pág. n°:	3 de 8

	<p>Objetivos de la calidad: Realizado seguimiento de los objetivos del 2018. Se han cumplido todos excepto el de desarrollo plataforma de traducción automática. Aprobación de los objetivos del 2020.- Objetivo 1.- Reducción de tiempos y de errores en la gestión de los proyectos a través de la optimización del nuevo ERP de la Organización. El objetivo se encuentra planificado</p> <p>Revisión por la Dirección. Cumplimiento con la revisión por la Dirección de carácter anual. Informe de revisión de fecha 27.1.2020. Se considera conforme.</p>
<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>Gestión realizada a través del software Plunet. Revisadas varias de presupuestos. Por ejemplo: -Q 00045-01 cliente Fundación Worldtranslation- Solicitud traducción ES-EN (e-mail del cliente) -Q01390 -01 PSI Pharma Support America Solicitud traducción EN-ES-americano (e-mail del cliente) -Q-1143-01 Freixenet Solicitud traducción ES-CAT, ES-EN. -etc..</p> <p>Aprobación de las tarifas establecidas por la Dirección. Para clientes nuevos existen definidos intervalos para la aprobación de las mimas</p> <p>Se incluyen enlaces a las cláusulas de confidencialidad, normativa en caso de reclamaciones, etc... tanto en la oferta como en las firmas de los correos.</p> <p>Cumplimiento con el seguimiento de los indicadores. Seguimiento trimestral. Los valores se encuentran dentro de los límites establecidos.</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>Actualización del procedimiento P08 Prestación de Servicio rev.4. Los cambios están relacionados con la nueva aplicación Plunet.</p> <p>Empleo de la aplicación Plunet para el control administrativo de la traducción. En ella se identifica las asignaciones de los traductores y revisores por parte del Resp. de proyectos. Revisados, por ejemplo: - proyecto O-00035 Fundación Worldtranslation. Se dispone planificación etapas (editar, traducción revisar, postproducción), En la plataforma se dispone de la documentación original, editada, traducida, etc...</p> <p>La gestora del proyecto realiza una verificación del documento final mediante la aplicación Xbench. En el mismo se pueden cargar las memorias, listado de terminología clientes, etc...) Facturación final K0093</p> <p>-Solicitud traducción O-0035 TRA-002 a traductor Penélope Hierens, solicitud revisión O-00035 RWN-004 al revisor Antoninete Chapall</p> <p>-Proyecto O-01796 cliente PSI Pharma Support America. Se dispone planificación etapas (editar, traducción revisar, postproducción), En la plataforma se dispone de la documentación original, editada, traducida, etc...</p> <p>La gestora del proyecto realiza una verificación del documento final mediante la aplicación Xbench. En el mismo se pueden cargar las memorias, listado de terminología clientes, etc...) Facturación final K00983</p>

Nº: trabajo	223089	Fecha de informe:	23.4.2020	Auditoría:	SUA1
CONFIDENCIAL		Formato:	GS0304-15(ES)	Ed.	8
				Pág. nº:	4 de 8

	<p>- -Solicitud traducción O-01796-TRA-001 a traductor Rocio Ghigo, solicitud revisión O-01796-RWN-003 al revisor Gabriela Gaparini</p> <p>-Proyecto O-01470 Freixenet. Se dispone planificación etapas (editar, traducción revisar, postproducción), En la plataforma se dispone de la documentación original, editada, traducida, etc....</p> <p>La gestora del proyecto realiza una verificación del documento final mediante la aplicación Xbench. En el mismo se pueden cargar las memorias, listado de terminología clientes, etc....)</p> <p>Facturación final K00960</p> <p>- -Solicitud traducción O-00147-TRA-001 a traductor S. Suria al revisor Gemma Lopez</p> <p>En todos los casos se emplea la aplicación TRADOS para realizar las traducciones.</p> <p>En la nueva aplicación se incluyen los comentarios específicos por el cliente a tener en cuenta en la gestión de la traducción (consideraciones en los presupuestos, facturación, etc...)</p> <p>Mensualmente se realiza la actualización de las memorias. Se dispone de ellas en TRADSO server.</p> <p>Se dispone de las guías de estilo. Se comprueba que se mantienen las mismas. Por ejemplo: 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>Cumplimiento con el seguimiento de los indicadores. Seguimiento trimestral. Los valores 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: Penélope Hierens, Rocio Ghigo, etc... Revisores: Antonienete Chapal, Gabriela Gaparini</p> <p>En la nueva aplicación Plunet se indica especialidades en base a experiencia y / o formación.</p> <p>En todos los casos se evidencia cumplimiento con las competencias establecidas.</p> <p>Visto plan de formación 2019 y 2020. Formación basada en el nuevo ERP.</p> <p>Vista la realización de algunas de las formaciones en el ERP y la evaluación de la eficacia.</p> <p>Confeccionadas píldoras de información a través de videos explicativos para el funcionamiento del nuevo ERP.</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. Dirección realiza charlas con el personal administrativo para potenciar la eficiencia.</p> <p>Conocimientos de la Organización. - Se dispone de videos tutoriales (píldoras formativas) en los que se dispone de los índices de contenidos. Se observa videos relacionados con la aplicación Plunet, video de actualizar sdlfix a partir de archivo de destino, etc...</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 mantiene el plan de comunicación, que incluye tipo de comunicación (interna/externa), que se comunica, receptor, canal (correo electrónico, servidor), responsable</p>

Nº: trabajo	223089	Fecha de informe:	23.4.2020	Auditoría:	SUA1
CONFIDENCIAL		Formato:	GS0304-15(ES)	Ed.	8
				Pág. n°:	5 de 8

<p><i>Compras y proveedores</i></p>	<p>Entrevista con el propietario del proceso Luís Rodríguez (Dirección).</p> <p>Los encargos a los traductores y revisores se realizan a través de PO en estas se indica plazos, requisitos del trabajo (lenguas), precio, etc...Comprobados en todos los expedientes revisados (ver pto. Traducción)</p> <p>Después de cada trabajo el revisor evalúa al traductor y el gestor de proyecto evalúa al revisor. Estos resultados quedan registrados en la aplicación Plunet.</p> <p>Reevaluación de los proveedores anual en base a los resultados de las evaluaciones por proyectos realizada. Registro del resultado en el informe de revisión anual.</p>
<p><i>EVALUACION DEL DESEMPEÑO Y MEJORA</i> <i>Auditoría interna</i> <i>Satisfacción del cliente</i> <i>No conformidad y acción correctiva,</i> <i>control documental</i></p>	<p>Auditoria internas. - Cumplimiento con la periodicidad anual del proceso de auditoría interna. Informe de auditoría interna de 3.4.2020 realizada por Consultor externo. Se considera completa. Apertura de acciones de mejora ante las observaciones realizadas</p> <p>Satisfacción del cliente: El sistema se basa en encuestas enviadas a los clientes con facturación superior a 5000 Euro/año. Se dispone de los resultados. Ver observación</p> <p>NC, AACC. - Apertura de NC, AACC. Revisadas las NC abiertas. Las cuales están relacionadas con reclamaciones.</p> <p>Control documental. - La gestión de la traducción se realiza a través del ERP Plunet y Aplicación para realizar las traducciones como TRADOS. Se realizan copias del servidor.</p>

Emplazamientos auditados

c/ Pau Clarís, 162, 4^ª 1^ª Barcelona 08037

Variaciones al Plan de Auditoría o al Programa de Auditoría

N/A

Puntos no resueltos

N/A

7. No conformidades

No se ha detectado

Nº: trabajo	223089	Fecha de informe:	23.4.2020	Auditoría:	SUA1
CONFIDENCIAL		Formato:	GS0304-15(ES)	Ed.	8
				Pág. n°:	6 de 8

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) Valorar la posibilidad de cuantificar el objetivo en la propia descripción de este. (ISO 9001.- 6.2)
- 2) No parece haberse tratado como oportunidad la línea estratégica seguida en relación con la posible nueva línea de negocio (traducción automática) (ISO 9001.- 4)
- 3) Considerar completar el análisis de satisfacción con conceptos de repetibilidad de pedidos, conversaciones con clientes, etc.... (ISO 9001.- 9.1.2 // ISO 17100.- 6.1)
- 4) Para un traductor no se ha localizado la comunicación de los mecanismos de seguimiento. (ISO 9001.- 8.4)

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

10.EMPLAZAMIENTOS DEL CERTIFICADO

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

Nº: trabajo	223089	Fecha de informe:	23.4.2020	Auditoría:	SUA1		
CONFIDENCIAL		Formato:	GS0304-15(ES)	Ed.	8	Pág. nº:	8 de 8