

**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:	2021/05/06, 2021/05/07
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.

Translation and review services.

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:	7.5.2021	Auditoría:	SUA2
CONFIDENCIAL		Formato:	GS0304-15(ES)	Ed.	8
				Pág. n°:	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

Nº: trabajo	223089	Fecha de informe:	7.5.2021	Auditoría:	SUA2		
CONFIDENCIAL		Formato:	GS0304-15(ES)	Ed.	8	Pág. n°:	2 de 8

- El proceso de revisión por la Dirección demuestra la capacidad para garantizar la continuidad, adecuación y efectividad del sistema de gestión. si no
- 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. Justificando objetivos, indicadores, etc...</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>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 12.3.2021</p> <p>El análisis es comentado con Dirección general. Como novedad con respecto al año anterior han identificado: Amenazas como la traducción automática, debilidades como poco personal ante puntas de trabajo, etc...</p> <p>Riesgos y oportunidades: Se evidencia la actualización de la matriz de riesgos y oportunidades realizado. Fecha de actualización el 12.3.2021. El plan de acción ante los nuevos riesgos derivados de la matriz de</p>

Nº: trabajo	223089	Fecha de informe:	7.5.2021	Auditoría:	SUA2		
CONFIDENCIAL		Formato:	GS0304-15(ES)	Ed.	8	Pág. nº:	3 de 8

	<p>riesgos se relacionan con el objetivo de mejora.</p> <p>Objetivos de la calidad: Realizado seguimiento del objetivo del 2020 que se indica cumplido. Aprobación de los objetivos del 2021.- Objetivo 1.- Mejora y unificación de criterios en los procesos y satisfacción general de los empleados 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 3.4.2021. Se considera conforme.</p> <p>Seguimiento y medición.- Medición.- Indicadores: Realizado seguimiento de los indicadores establecidos tanto el 2020 como el 2021. En general, estos cumplen los límites establecidos.</p> <p>Seguimiento.- Cumplimiento con las inspecciones mensuales "Monthly Control" del proceso operativo realizado. Una al mes. Se revisan algunas ellas, por ejemplo: -julio 2020. Sin ninguna incidencia.</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.3 (sep.19). 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 03343-01 PSI CRO Spain SLU (EN-ES) -Q 03336-01 Seervigroup (ES-FR) -Q 05492-01 Freixenet (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 mismas. Los Pptos. Se realizan a través del ERP Plunet que a su vez están las tarifas incorporadas</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>Se evidencia en los correos las aclaraciones realizadas antes de la realización de los trabajos.</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>Se mantiene el procedimiento P08 Prestación de Servicio rev.4. (últimos cambios relacionados con la nueva aplicación PLUNET).</p> <p>Se sigue empleando 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. En la misma se registran las comprobaciones realizadas (registro visual del resultado de dichas comprobaciones). En la aplicación existe trazabilidad entre los pedidos internos a revisores, traductores, clientes, etc...</p> <p>En el ERP se evidencia que se conservan los trabajos realizados (archivos). Los envíos de los trabajos finales a los clientes únicamente se conservan un mes</p> <p>Trabajos revisados, por ejemplo:</p>

Nº: trabajo	223089	Fecha de informe:	7.5.2021	Auditoría:	SUA2
CONFIDENCIAL		Formato:	GS0304-15(ES)	Ed.	8
				Pág. n°:	4 de 8

	<p>-Proyecto O 04342 PSI (EN-ES) -Solicitud traducción O-04342_TRA-001 Rossana Couto. -Solicitud revisión O-04342_RVW-002 Iolanda Casacuberta</p> <p>-Proyecto O 04377 Servigroup Travel -Solicitud traducción O-0437FRA-001 Perrine Broca -Solicitud revisión Celine Reau</p> <p>-Proyecto O 07343 Freixenet (ES-CAT; ES-EN) -Solicitud revisión: Gemma Deza -Solicitud traducción: Sandra Gadan</p> <p>La gestora del proyecto realiza una verificación del documento final mediante la aplicación Xbench. En las mismas se encuentran cargadas las memoria, etc...</p> <p>Se evidencia conformidad de las facturas con respecto a las tarifas, pptos.</p> <p>En todos los casos se emplea la aplicación TRADOS para realizar las traducciones.</p> <p>Mensualmente se realiza la actualización de las memorias. Se dispone de ellas en TRADSO server. Vista la de julio 2020</p> <p>Se dispone de las guías de estilo. Se encuentran en la carpeta compartida con los traductores y revisores.</p>
<p><i>Proceso RRHH, toma de conciencia, conocimientos de la organización, Comunicación (incluye capacitación personal externo)</i></p>	<p>Se dispone de los CV de los traductores y revisores homologados. Traductores:, Perrine Broca , Rossana Couto, etc... Revisores: Gemma Deza, Celine Reau, Iolanda Casacuberta, etc...</p> <p>En la nueva aplicación Plunet se indica especialidades en base a experiencia y / o formación. Además se puede asociar incluso a un proyecto en concreto.</p> <p>En todos los casos se evidencia cumplimiento con las competencias establecidas.</p> <p>Visto plan de formación 2020 y 2021.</p> <p>Vista la realización de algunas de las formaciones en el ERP y la evaluación de la eficacia.</p> <p>Siguen disponiéndose de 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. 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 sldfix a partir de archivo de destino, etc...</p>
<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>Se envía encargo por el e-mail a los traductores y productores. En el e-mail del envío se encuentra el link a plunet con acceso al documento a traducir, notas del clientes, guías, etc...</p>

Nº: trabajo	223089	Fecha de informe:	7.5.2021	Auditoría:	SUA2		
CONFIDENCIAL		Formato:	GS0304-15(ES)	Ed.	8	Pág. nº:	5 de 8

	<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. Únicamente se elimina a un traductor por detectar que emplea en la traducción motores de traducción automática.</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>Auditoría internas. - Cumplimiento con la periodicidad anual del proceso de auditoría interna. Informe de auditoría interna de 28.4.2021 realizada por Consultor externo. Se considera completa. A fecha de la auditoría no se han abierto ninguna acción de mejora registrada de las observaciones detectadas.</p> <p>Información documentada: Se mantiene el Manual de calidad rev.2.. Este incluye las exclusiones del 8.3 y 7.1.5. Incluye el alcance, y hace referencia al mapa de procesos, procedimientos, etc...</p> <p>Se modifica el POG1 control de la documentación rev.3 en abril por los cambios en la sistemática de las copias de seguridad.</p> <p>En general, se mantienen actualizados los listados de documentación (interna y externa), y registros. Se evidencia cumplimiento con la periodicidad diaria de las copias de seguridad. Vistos los registros de la semana 26-30 abril</p> <p>NC, AACC. - Apertura de NC, AACC. Revisadas las NC abiertas. Las cuales están relacionadas con reclamaciones, NC a traductor externo, etc...</p> <p>Reclamaciones gestionadas a través del CRM, se revisan algunas de ellas, por ejemplo: -7, 8, 9, 14, etc.... En las mismas se mantiene las conversaciones con los clientes así como las acciones derivadas de las mismas.</p>

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

7. No conformidades

No se ha detectado

Nº: trabajo	223089	Fecha de informe:	7.5.2021	Auditoría:	SUA2		
CONFIDENCIAL		Formato:	GS0304-15(ES)	Ed.	8	Pág. nº:	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) Considerar establecer encuesta interna para objetivar el grado de mejora buscado en el objetivo de calidad aprobado.
- 2) Valorar la posibilidad de profundizar en las necesidades y expectativas de algunas de las partes interesadas con el fin de identificar oportunidades o debilidades. En concreto, de los clientes y el personal
- 3) Considerar ajustar alguno de los límites establecido en algún indicador ya que puede no ajustarse a la realidad
- 4) Considerar establecer un indicador en relación al margen ahora que se ha suprimido el indicador asociado a la facturación
- 5) Además de disponer el Indicador asociado a la aceptación de pptos en nº absoluto, considerar relativizar dicho indicador para facilitar la identificación de la tasa de éxito.
- 6) Considerar establecer rondas periódicas para actualizar, si procede, las actualizaciones en las competencias de los traductores / revisores
- 7) Valorar la posibilidad de iniciar el proceso de validación inicial de los traductores desde el propio CRM con el fin de facilitar el acceso del resultado de la prueba.
- 8) Valorar la posibilidad de enfatizar el uso de las herramientas de control de calidad empleadas por la Organización a todos los traductores / revisores externos.
- 9) Considerar la posibilidad de establecer controles para el aseguramiento de las actualizaciones / versiones requeridas en los equipos de trabajo del personal.

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:	7.5.2021	Auditoría:	SUA2		
CONFIDENCIAL		Formato:	GS0304-15(ES)	Ed.	8	Pág. nº:	8 de 8