

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

Organización:	OKODIA GRUPO TRADUCTOR		
Dirección:	Rambla de Catalunya, 38 8º planta. Barcelona 08007		
Normas y acreditaciones:	ENAC: ISO 9001:2015 UNACC: UNE-EN ISO17100:2015		
Representante:	Luís Rodríguez		
Emplazamientos auditados:	Ver apartado 6	Fechas de auditoría:	2018/04/27
Nº efectivo de personal:	5	Technical Area:	35.5
Auditor Jefe:	Carlos Peiro	Otros miembros del equipo auditor:	Albert Surinyach
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. nº:	1 de 13

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 13

- 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

NC 1 de 1: La organización ha realizado un documento de Partes interesadas Rev_1,

Partes interesadas. Necesidades y expectativas:

Personal interno. Trabajo estable, en condiciones laborales dignas y pagarles en tiempo. Proporcionarles los recursos técnicos y de formación necesarios para realizar su trabajo y mejorar sus competencias.

Colaboradores externos. Darles el trabajo suficiente para su subsistencia como trabajadores autónomos. Contar con ellos de manera frecuente. Pago de facturas en tiempo y forma.

Clientes. Entregarles una traducción técnicamente buena, en los plazos acordados y a un precio ajustado.

Proveedores. Cumplimiento de trabajos acordados. Pago de facturas en tiempo y forma.

Administración. Cobrar los impuestos correspondientes en plazo. Cumplir con la legislación vigente.

Accionistas. Subsistencia de la empresa.

26.05.2017

Se considera correcta. Se cierra

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>Entrevista con el propietario del proceso D. Luís Rodríguez, Gerencia.</p> <p>La dirección ha demostrado liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión.</p> <p>Se mantiene la misma Política de Calidad en su Ed.3 de fecha 01.09.2017 que fue revisada en el marco de informe de revisión por la Dirección 02.02.2018. 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 cumple con el punto 5.2</p> <p>La organización trata el contexto de la organización en el Manual de Calidad. Rev.2 de fecha 01.09.2016; vigente revisado y sin necesidad de cambios.</p> <p>Se ha elaborado un DAFO en función de las partes interesadas revisado en fecha 10.01.2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Personal interno -Colaboradores externos -Clientes -Clientes finales -Proveedores -Administración <p>Resultados del DAFO:</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

Nº: trabajo	223089	Fecha de informe:	2018/04/27	Auditoría:	SUR		
CONFIDENCIAL		Formato:	GS0304-15(ES)	Ed.	8	Pág. nº:	3 de 13

	<p>menos trabajos sigan los procesos establecidos en OKODIA.</p> <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 <p>Parte externa:</p> <p>Amenazas:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Incremento de plataformas tecnológicas online de ayuda a automatización de procesos -Situación política actual etc <p>Oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Especializaciones clave con mayor interés pujante marketing/comunicación, cosmética, turismo. -Instituciones y grandes empresas necesitan traducir textos. <p>La organización valora y trata su entorno, a parte del DAFO, también en su página web https://www.okodia.com</p> <p>La organización ha determinado las cuestiones externas e internas que le son pertinentes para su propósito y planificación estratégica.</p> <p>Expectativas de las partes interesadas:</p> <p>Riesgos y oportunidades. Se ha documentado un procedimiento específico Gestión de Riesgos y Oportunidades. P-09 Rev. 1 de fecha 01.09.2016</p> <p>En el procedimiento se trata el sistema de gestión de riesgos desde: indentificación, valoración, análisis, acciones [Objetivos y Planes de Mejora] y seguimiento.</p> <p>En la identificación de riesgos se arranca del DAFO realizado, orden identificación, denominación del riesgo/oportunidad, tipo, proceso vinculado y detalles. Valoración del riesgo = probabilidad + consecuencia. Suma aritmética. Los riesgos pueden ser catalogados en bajo, medio y alto. Los riesgos los gestionan obligatoriamente.</p> <p>Se revisa el registro de riesgos y oportunidades.</p> <p>Se han identificado los riesgos asociándolos a los factores de contexto. Se ha definido cada riesgo y su causa. Ejemplo: Pérdida de conocimiento fundamental para la organización. Causa: Marcha de trabajadores sin un relevo claro.</p> <p>P=1 (1-3 alto) probabilidad de suceso C=2 (1-3 alto) gravedad consecuencia</p> <p>Riesgo R = 1+2 =3 bajo ----- con lo cuál se asume el riesgo.</p> <p>Los riesgos que han resultado más significativos son: 2 riesgos, relacionados con cliente</p> <p>1_No poder atender un proyecto por falta de traductores competentes homologados. R = 5 Acción ---- aumentar la base de datos de colaboradores externos OK se ha trasladado a un punto de objetivo Se evidencia que se realiza seguimiento a través de indicador.</p>
--	---

Nº: trabajo	223089	Fecha de informe:	2018/04/27	Auditoría:	SUR		
CONFIDENCIAL		Formato:	GS0304-15(ES)	Ed.	8	Pág. nº:	4 de 13

2_ Entrega defectuosa a un cliente que provoca su queja o reclamación.

R=5

Acción ----- incorporar a una persona al área de gestión de proyectos-----
Se ha incorporado un Project Manager

La organización ha identificado un total de 21 riesgos

// Oportunidades:

Las oportunidades se tratan de forma cualificativa a diferencia de los riesgos. Se han identificado 7 oportunidades.

Se han considerado viables 4 oportunidades:

- 1_ Sectores pujantes con demanda creciente (claramente identificados).
- 2_ Cliente importantes que funcionan con portofolio (que valoran referencias importantes)
- 3_ Posicionamiento en el sector médico / farmacéutico.
- 4_ Presencia proactiva en redes sociales e internet.

-Objetivos del Sistema de Gestió de Calidad:

2016

Se alcanzó el único objetivo de 2016 de aumentar la facturación en un 15 % a dos años.

2017

Facturar 1.000.000 de euros a 31.12.2017

Los objetivos de calidad han sido aprobados por la dirección.

Se tiene desdoblado en partes:

- Mejorar las páginas web para informar y atender mejor a los clientes.
- Contratación en sectores clave.
- Incorporar a una persona en RRHH para ampliar base de datos de colaboradores externos homologados. Implantar mejoras en sección de personal.
- Acciones de reunione periódicas con clientes para mejorar el servicio.
- Creación de mini-páginas web especializadas en actividades concretas.
- Alcanzar implantación 9001 y 17100 en las versiones 2015
- Mejora en la línea de negocio de las traducciones juradas
- Incorporación de nuevo PM para aliviar la carga de fallos.
- Implantación de un CRM. (último seguimiento 20.04.2017).

La metódica de objetivo está defendida personalmente por el alto poder ejecutivo de la organización, se alinea con la Política y con las actividades del alcance de la organización. Los objetivos así como la política son compatibles con el contexto establecido y la planificación estratégica comentada.

La documentación válida es la digital y organl. Los traductores disponen de acceso a la documentación vigente en el punto de uso y esta está actualizada, p.e. la Guía de estilo.

Se han identificado, al actualizar y variar el DAFO, nuevos riesgos y oportunidades.

Riesgos

Políticos Situación política actual

Tecnológico Cada vez se está implantando la traducción automática.

La organización asume los dos riesgos.

Se han identificado nuevas oportunidades, p.e. Todos los organismos internacionales trabajan en entornos multilingua y multiculturales que requieren de la traducción de textos de manera continua.

Nº: trabajo	223089	Fecha de informe:	2018/04/27	Auditoría:	SUR		
CONFIDENCIAL		Formato:	GS0304-15(ES)	Ed.	8	Pág. n°:	5 de 13

	<p>Esta exclusión se considera adecuada: 7.1.6 Equipos de seguimiento y medición 8.3 Diseño</p> <p>Se ha revisado justificación de las exclusiones en relación a la versión 2015 de ISO 9001 en Alcance y Exclusiones en el Manual de Calidad Rev.2 de fecha 01.09.2016.</p>
<p><i>Revisión por Dirección</i></p>	<p>Revisión por la dirección: Se ha llevado a cabo la revisión por dirección conforme a lo establecido en el P06-R3 Informe de Revisión por la Dirección, 02.02.2018 Número de acta: 01/18</p> <p>Se han considerado: 1_Acciones de seguimiento de revisiones por la Dirección anteriores. No hay medidas pendientes de anteriores auditorías.</p> <p>2_Cambios en el contexto interno / externo pertinentes al sistema de calidad. La organización considera que los cambios están ajustados a la empresa.</p> <p>Se ha actualizado diagrama DAFO 10.01.2018. OKODIA ha identificado dos nuevas amenazas externas: -Incremento de plataformas tecnológicas online de ayuda a automatización de procesos -Situación política actual</p> <p>3_Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas. Se realizan encuestas. Últimas encuestas realizadas diciembre 2017. Se enviaron encuestas a los 20 clientes a los que se le ha realizado algún trabajo durante 2017 con valor superior a 1.000 euros.</p> <p>Valoraciones: Contacto con la empresa: 8,40 / 10 Relación calidad / precio: 7,50 / 10 Satisfacción de sus expectativas: 7,80 / 10 Tiempo de respuesta al realizar un pedido: 9,25 / 10 Calidad de las traducciones: 8,60 / 10 Cumplimientos de plazos: 9,80 / 10 Respuesta de incidencias: 8,25 Cumplimiento de los servicios contratados 8,60 / 10 Valoración global de OKODIA 8,29 / 10</p> <p>Se revisan los análisis de tendencias de los últimos 3 años.</p> <p>4_Se trata el grado de consecución de los objetivos de calidad. Se consideran alcanzados los objetivos 2017.</p> <p>Se han determinado 2 objetivos para 2018: - Mejora de los procesos comerciales y productivos, alcanzar una facturación de 1.000.000 euros - Retención del talento en la organización</p> <p>5_Desempeño de los procesos y conformidad del producto o servicio. Resultados de seguimiento y medición.</p> <p>OKODIA valora el desempeño a través de los indicadores: 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</p>

Nº: trabajo	223089	Fecha de informe:	2018/04/27	Auditoría:	SUR		
CONFIDENCIAL		Formato:	GS0304-15(ES)	Ed.	8	Pág. n°:	6 de 13

- 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. 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. Número de "Monthly control" con alguna incidencia.

La organización valora favorablemente el desempeño de su SGC.

6_NC y AC's

2017 se han abierto 4 NC's

CEO valora que se utiliza el SGC por todos los miembros de la organización.

1 NC procede de una reclamación de cliente sobre una traducción.

1 NC relacionada con un colaborador externo produciéndose baja en el Listado de proveedores homologados

1 NC de proceso derivada de la externa

1 NC de hackeo externo de la web

7_ Resultados Resultados de auditorías de calidad.

Valoran la auditoría externa e interna.

8_ Desempeño de los proveedores externos.

Se ha procedido a la deshomologación de un colaborador externo que ya había pasado el test inicial de homologación.

Se recoge la homologación en base de datos Projetex.

9_ Adecuación de los recursos.

Personal, no se requiere nuevo personal.

Infraestructura, La organización dispone de los medios técnicos adecuados para la prestación del servicio, no estando previsto ningún cambio a corto-medio plazo.

Acciones de formación:

Durante 2017 se han realizado las acciones formativas:

Alemán 1er curso

Inglés 3ero curso

ISO 9001:2015 / ISO 17100:2015

Formación en uso del nuevo CRM para ventas

Curso PRL

Alemán segundo curso

Alemán segundo curso

Alemán tercer curso

Mailchimp online

Italiano tercer curso

Formación en uso del CRM para todos los empleados

Formación nueva normativa LOPD europea GPDR

10.Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades.

Oportunidades:

-Sectores pujantes con nuevas necesidades y con demanda creciente

-Clientes importantes que funcionan como portfolio

-Especialización y posicionamiento en el sector médico y farmacéutico

-Presencia global en internet y redes sociales, por su buena imagen que se transmite

11. Cambios que podrían afectar al SGC.

Nº: trabajo	223089	Fecha de informe:	2018/04/27	Auditoría:	SUR		
CONFIDENCIAL		Formato:	GS0304-15(ES)	Ed.	8	Pág. n°:	7 de 13

	<p>Dirección considera que no hay cambios que puedan afectar al SGC.</p> <p>La Revisión por la Dirección cumple los puntos de norma.</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)</p> <p>Revisados los riesgos a través de la Revisión del DAFO realizada en febrero 2018. Determinación de los riesgos y oportunidades asociadas al proceso (se mantienen del año pasado):</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>Revisión de las actividades contempladas en el proceso.- Procedimiento P 07 Comercial rev.2</p> <p>Gestión realizada a través del software Projetex.</p> <p>Se confirma la metodología de identificación de las ofertas conforme a lo indicado en el procedimiento.</p> <p>Por ejemplo: Q-MDPF0190 (17.8.2017), etc...</p> <p>En ellos se incluye el plazo, coste, condiciones, etc....</p> <p>Se evidencia cumplimiento con el proceso de revisión de las solicitudes de traducción. Se evidencia la revisión y aclaración de la información necesaria para realizar la traducción por el Resp. de proyecto.</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"> % pptos aceptados Cantidad de pptos solicitados por clientes nuevos Cantidad de pptos aceptados por clientes nuevos. <p>Seguimiento realizado conforme a lo definido. En general, 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 en febrero 2018. Determinación de los riesgos y oportunidades asociadas al proceso (se mantienen del año pasado)</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. (Motivo del cambio: implantación del formato de revisión mensual a realizar por Gerencia).</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>

Nº: trabajo	223089	Fecha de informe:	2018/04/27	Auditoría:	SUR		
CONFIDENCIAL		Formato:	GS0304-15(ES)	Ed.	8	Pág. n°:	8 de 13

	<p>-Q-MDPF0190- proyecto 170312 -proyecto J-MDPF 2313 (en-tr) Gestor proyecto Natalia Ágeda, Traductora (TKT- Tuncay), revisora (IDR- Idil)</p> <p>Encargo a traductor J-TKT-003 (información encargo, palabras, coste, etc...). Se dispone de la documentación de la traducción.</p> <p>Encargo a revisor J-IDR-0093 (información del encargo, coste y plazos)</p> <p>Registros de revisión y verificación a través de la aplicación projetex. Y entrega al cliente conforme a lo solicitado. Factura OD-1057-2017</p> <p>-Proyecto 170039 J-CTEC0085 (es-ca).- Traducción (AAS- Anna) y revisión (SSB/LRJ).</p> <p>Encargo AAS 0160.</p> <p>Registros de revisión y verificación a través de la aplicación projetex. Y entrega al cliente conforme a lo solicitado. Factura OD-1247-2017.</p> <p>Aplicación de traducción empelada: SDL Trados Studio</p> <p>Se evidencia la actualización de las memorias por parte de la Organización.</p> <p>Comprobado la actualización de las memorias por parte colaborador externo. Comprobada la memoria MDPF-medical (es-tr).</p> <p>Control de las guías de estilo con fechas de revisión. Revisada guía de estilo Español de 7.6.2017.</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>Cumplimiento de los límites de control establecidos.</p>
<p><i>Proceso Formación (incluye capacitación personal interno y colaboradores)</i></p>	<p>Entrevista con el propietario del proceso.- D. Luis Rodríguez</p> <p>Revisados los riesgos a través de la Revisión del DAFO realizada en febrero 2018. Determinación de los riesgos y oportunidades asociadas al proceso (se mantienen del año pasado).</p> <p>Determinación de los riesgos y oportunidades asociadas al proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de conocimiento • Falta de control sobre la totalidad de los colaboradores externos lo que en puntas de trabajo puede originar una entrega al cliente sin la calidad requerida. <p>Tomadas acciones ante el riesgo de pérdida de conocimiento al que se le ha asociado un objetivo de mejora (nº 2/2018)</p> <p>Revisión de las actividades contempladas en el proceso.- Procedimiento: P04 Gestión de recursos rev.2</p> <p>Definidos los perfiles de puesto de la organización. Revisión de los puestos de traductor, traductor jurado, revisor y gestión de proyectos. Se encuentran adecuados a los requisitos ISO 17100</p> <p>Se dispone de los CV de los traductores y revisores homologados. Revisados: TKT- Tuncay, AAS- Anna, IDR- Idil, LRJ</p> <p>En todos los casos se evidencia cumplimiento con las competencias establecidas.</p> <p>Realizada evaluación de competencia para nuevos traductores (colaboradores). Prueba / test de 301 palabras Andreu. Ch. y revisor evaluador Veneatra P. del 11.1.2017.</p> <p>Se evidencia la aprobación del plan de formación del 2018.</p> <p>Se dispone de Organigrama.</p> <p>Gestión del conocimiento.- La organización ha desarrollado los procedimientos específicos de trabajo para el desarrollo de las tareas, por ejemplo: ADM006 procedimiento clientes Okodia.</p>

Nº: trabajo	223089	Fecha de informe:	2018/04/27	Auditoría:	SUR		
CONFIDENCIAL		Formato:	GS0304-15(ES)	Ed.	8	Pág. n°:	9 de 13

	<p>Documento entregado a la nueva incorporación del personal. Se esta en proceso de terminar algunas de estas guías procedimientos específicos.</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 NC de colaboradores externos. <p>Se encuentra dentro de límites.</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.02 de fecha 01.09.2016 Documentos que consideran para las compras: -Manual de Calidad</p> <p>-Procedimiento P-04 Gestión de RRHH</p> <p>Registros: Pedido, albarán, factura P05-R1 Listado de proveedores P02-R1 Informe de no conformidad P06-R3 Informe de revisión por la Dirección</p> <p>Indicadores: Número de incidencias con proveedor Número de colaboradores externos</p> <p>Se reevalúan los traductores de forma continua a través de los comentarios de los revisores a los gestores.</p> <p>Nuevos proveedores dados de alta 2017: 26.07.2017proveedor SDL Global Sotutions (Ireland) Ltd. herramientas de traducción, software, Licencia de por vida.</p> <p>Se recepciónó el producto comprado y el CEO realizó un test de control de calidad. Se adquirieron 3 licencias completas.</p>
<p><i>Auditoría interna</i></p>	<p>Planificación de la auditoría interna: 20.03.2018</p> <p>Auditor que ha llevado a cabo la auditoría interna: Ignacio Hidalgo. Se verifica competencia. OK. Revisado CV de 2017, dispone de formación específica sobre ISO 9001:2015.</p> <p>Se han tenido en cuenta todos los procesos y puntos de norma ISO 9001:2015 en la realización de la auditoría interna.</p> <p>Fecha de celebración de la auditoría interna: 09.04.2018</p> <p>Se ha redactado informe de auditoría interna adjuntando evidencias. EL documento de informe de AI consta de 8 páginas.</p> <p>Resultados: 0 NC de auditoría interna.</p> <p>Observaciones / recomendaciones de mejora: 1_Incluir en la documentación del Sistema los procedimientos de trabajo generados en diferentes áreas de la organización como RRHH, informática, etc.</p> <p>2. No dejar tan cerrado el resultado de la prueba realizado a los nuevos trductores (Translation</p>

Nº: trabajo	223089	Fecha de informe:	2018/04/27	Auditoría:	SUR		
CONFIDENCIAL	Formato:	GS0304-15(ES)	Ed.	8	Pág. nº:	10 de 13	

	<p>Test) ya que aunque el resultado no sea favorable, la decisión del revisor o de la propia empresa puede ser otro.</p> <p>3_Puntualmente faltaba incluir el proveedor de OADR Carácter Digitación en el Listado de proveedores homologados.</p> <p>4_Incluir la formación en el SGC que se ha realizado a las becarias en el Plan de Formación.</p> <p>Se han llevado a cabo acciones de mejora de las 4 observaciones y ninguna AC. de auditoría interna.</p> <p>La auditoría interna cumple requisitos de normas auditadas.</p> <p>Se han documentado puntos fuertes: Puesta en marcha de acciones u objetivos ligados a riesgos u oportunidades identificadas. Mejoras documentales introducidas en diferentes áreas de la organización.</p>
--	---

Emplazamientos auditados

Rambla de Catalunya, 38 8º planta. Barcelona 08007

Variaciones al Plan de Auditoría o al Programa de Auditoría

N/A

Puntos no resueltos

N/A

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) Se detecta, un ppto. modificado sin indicar en su descripción la letra de la revisión.
- 2) En uno de los trabajos de traducción revisados, se ha detectado, una parte de la traducción que no solo ha sido realizada por el Revisor
- 3) Potenciar la detección de oportunidades de mejora en las inspecciones realizadas por dirección en el proceso de traducción.
- 4) Valorar la posibilidad de incluir periodos mínimos de revisión para las guías de estilo
- 5) Posibilidad de remarcar en un color especial los nuevos riesgos / oportunidades en el registro para diferenciarlos rápidamente de los anteriores

Nº: trabajo	223089	Fecha de informe:	2018/04/27	Auditoría:	SUR		
CONFIDENCIAL		Formato:	GS0304-15(ES)	Ed.	8	Pág. nº:	11 de 13

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:	12 de 13



10. EMPLAZAMIENTOS DEL CERTIFICADO

Rambla de Catalunya, 38 8º planta. Barcelona 08007

Nº: trabajo	223089	Fecha de informe:	2018/04/27	Auditoría:	SUR		
CONFIDENCIAL		Formato:	GS0304-15(ES)	Ed.	8	Pág. nº:	13 de 13