

CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN INFORME DE AUDITORÍA

Organización:	OKODIA GRUPO TRADUCTOR		
Dirección:	Gran Vía de les Corts Catalanes 630, 4ª planta CP 08007 Barcelona		
Normas y acreditaciones:	ISO 9001:2015 (acreditación ENAC) ISO 17001:2015 (sin acreditación ENAC)		
Representante:	Luis Rodriguez		
Emplazamientos auditados:	Ver apartado 6	Fechas de auditoría:	26.5.17
Nº efectivo de personal:	5	Technical Area:	TA 35.5
Auditor Jefe:	Carlos Peiró	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
- 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

Actividad: Servicios de traducción y revisión

Emplazamiento: Gran Vía de les Corts Catalanes 630, 4ª planta CP 08007 Barcelo

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

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 1 menores

Nº: trabajo	223089	Fecha de informe:	29.5.2017	Auditoría:	Seguimiento 1		
CONFIDENCIAL		Formato:	GS0304-15(ES)	Ed.	7	Pág. n°:	1 de 12

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 auditorias previas

Se revisaron los resultados de anteriores auditorias, 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 auditoria 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 auditoria. 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 auditorias 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 auditorias: 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 auditorias 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
- 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:

Nº: trabajo	223089	Fecha de informe:	29.5.2017	Auditoría:	Seguimiento 1		
CONFIDENCIAL		Formato:	GS0304-15(ES)	Ed.	7	Pág. nº:	2 de 12

Auditoría anterior

Nº No Conformidad	Evidencias revisadas	Cierre satisfactorio		Comentario
		SI	NO	
NC 1 de 1	Se incluyen enlaces a las clausulas de confidencialidad, normativa en caso de reclamaciones, etc... Pedidos revisados Q-GRBV 0051B	x		

Ninguna de las observación deriva en no conformidad

Auditoría actual

Comentarios:

Riesgo identificado	Evidencias revisadas
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>Política de Calidad revisada, modificada y adaptada a la versión 2015 de ISO 9001 fechada a 01.09.2017 Ed. 3. 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.</p> <p>Se ha elaborado un DAFO en función de las partes interesadas:</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 <p>Fortalezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Elevado número de colabroadores externos de confianza -Proactividad en redes sociales -Clientes importantes que funcionan como porfolio -Especializacion en el sector médico y farmacéutico <p>Parte externa:</p> <p>Amenazas:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Mucha competencia en el sector -Nuevas normativas de traducciones juradas (reducirán volumen de trabajo para luratum).

Nº: trabajo	223089	Fecha de informe:	29.5.2017	Auditoría:	Seguimiento 1		
CONFIDENCIAL		Formato:	GS0304-15(ES)	Ed.	7	Pág. nº:	3 de 12

Oportunidades:

- Especializaciones clave con mayor interés pujante marketing/comunicación, cosmética, turismo.
- Instituciones y grandes empresas necesitan traducir textos.

La organización ha determinado las cuestiones externas e internas que le son pertinentes para su propósito y planificación estratégica.

Expectativas de las partes interesadas:

Riesgos y oportunidades. Se ha documentado un procedimiento específico Gestión de Riesgos y Oportunidades. P-09 Rev. 1 de fecha 01.09.2016

En el procedimiento se trata el sistema de gestión de riesgos desde: identificación, valoración, análisis, acciones [Objetivos y Planes de Mejora] y seguimiento.

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.

Se revisa el registro de riesgos y oportunidades.

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=1 (1-3 alto) probabilidad de suceso

C=2 (1-3 alto) gravedad consecuencia

Riesgo R = 1+2 =3 bajo ----- con lo cuál se asume el riesgo.

Los riesgos que han resultado más significativos son:

2 riesgos, relacionados con cliente

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.

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 Gestión 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 reuniones 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 metodología 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.

Información documentada y controlada:

CÓDIGO	EDICIÓN	FECHA	DOCUMENTO
MC	2	Septiembre 16	Manual de calidad
P-01	2	Septiembre 16	Gestión de la información documentada
P-02	2	Septiembre 16	No conformidades y acciones correctivas
P-03	2	Septiembre 16	Auditorías internas
P-04	2	Septiembre 16	Gestión de los recursos humanos
P-05	2	Septiembre 16	Gestión de compras y proveedores
P-06	2	Septiembre 16	Planificación, seguimiento y análisis
P-07	2	Septiembre 16	Comercial
P-08	2	Septiembre 16	Prestación del servicio
P-09	1	Septiembre 16	Gestión de los riesgos y oportunidades
--	3	Septiembre 16	Política de calidad
--	1	Julio 2015	Libro de estilo de: árabe, alemán, griego, inglés, español, francés, húngaro, indonesio, italiano, japonés, coreano, holandés, polaco, portugués, ruso, sueco, chino, taiwanés.

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

Esta exclusión se considera adecuada:

	<p>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>Revisión por Dirección</p>	<p>Revisión por la dirección: Cumplimiento con la planificación 31.01.2017 definida. Informe fechado en 31.01.2017. (Fecha de auditoría 27.03.2017)</p> <p>Se evidencia cumplimiento con los elementos de entrada exigidos. Se ha definido las decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora, necesidad de cambio en el sistema así como los recursos.</p> <p>Se revisa el documento: P06-R3 Informe de Revisión por la Dirección. Número de acta 01/17. Asistentes: Sr. Luís Rodríguez (CEO y Responsable de Calidad) Sr. Ignacio Hidalgo (Asesor externo)</p> <p>Contenidos:</p> <p>1_ Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección anteriores. 2_ Cambios en el contexto --- no se considera a la parte interesada de accionista. El DAFO para la consideración del contexto ha sido revisado. 3_ Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas. OKODIA ha enviado encuestas a final de año 2016. Se han enviado encuestas por email a los 76 clientes (100% que están por encima de 1000 euros anuales de facturación). 30 respuestas (40 % de participación). Tendencia año anterior contestaron el 50 %. Valoración global 9,3 sobre 10 para el 2016. (Año 2015 fue de 9,00 puntos). Se realizan las mismas 9 preguntas que en el ejercicio anterior. Criterio muy bien valorado: 9,63 cumplimiento de plazos. 4_ Grado de consecución de los objetivos. Trimestralmente se hace seguimiento de los indicadores. 13 indicadores</p> <p>IN_1 Facturación IN_2 Número de clientes entre 5000 y 10000 euros IN_3 Idem 10000 y 50000 IN_4 idem hasta 100.000 IN_5 idem sup 100.000 IN_6 Número de clientes activos fidelizados con 5000 euros IN_7 Número de clientes nuevos con facturación superior a 1000 euros IN_8 Cantidad de presupuestos solicitados de clientes nuevos IN_9 Cantidad de presupuestos convertidos a clientes nuevos IN_10 Cantidad de personas que solicitan una traducción IURAFUM IN_11 Satisfacción media de los clientes IN_12 No conformidades IN_13 No conformidades de proveedor/ colaborador.</p> <p>5_ Desempeño de los procesos. Ha variado el Mapa de Procesos e interacciones en relación con el ejercicio anterior.</p> <p>Proceso de Dirección</p>

	<p>Proceso de Planificación Proceso Comercial: solicitud, presupuesto, acuerdo, tarifas Proceso Operacional (prestación del servicio): preparación del proyecto, cierre del mismo Proceso de Formación Proceso de Compras y Proveedores Proceso de Gestión de NC, AACC (P02) Proceso de Auditoría Interna (P03) Proceso Gestión Información Documentada (P01)</p> <p>Se ha evaluado el desempeño de procesos a través de los indicadores y en cada una de las secciones, respectivamente.</p> <p>No se ha descontralado ninguno de los procesos del SGC a la vista de los indicadores trimestrales de seguimiento.</p> <p>6-NCs y AACC.</p> <p>2106 se abrieron 9 NC's, una de ellas de la propia auditoría interna y otra NC de la parte de la auditoría externa. Todas las desviaciones de no conformidad se han tratado y están cerradas.</p> <p>2017 Se ha abierto 1 NC del día a día de la organización. El cliente particular GV en fecha de 16.02.2017 no está conforme en la calidad de una traducción de español a inglés. Análisis de causas: No está de acuerdo con la calidad de la traducción y con la elección de algunos términos. El problema viene del texto original que contiene demasiados errores. Acción correctora: Se le propone realizar una revisión con una segunda revisión.</p> <p>Ninguna NC de la auditoría interna.</p> <p>7_Auditorías. Se ha llevado a cabo valoración de la auditoría interna y externa.</p> <p>8_Desempeño de los proveedores externos. OKODIA dispone de una base de datos de colaboradores externos para la realización de las traducciones y revisiones, la cuál está registrada en el programa Projectex, en dicho programa se mantiene de forma continua el desempeño de los proveedores externos.</p> <p>9_Adecuación de los recursos. Infraestructura. La organización dispone de los medios técnicos adecuados para la prestación del servicio y no está previsto ningún cambio a corto-medio plazo. Valoran el marco de la Revisión por Dirección la actividad formativa del ejercicio 2016:</p> <p>1_Curso intensivo de rumano 2_Alemán 3_Inglés 4_ISO 9001:2015 5_Página web luratum 6_Formación en el uso de la nueva base de datos. 7_Gestión de proyectos audiovisuales. 8_Formación en uso de la plataforma Owncloud (nube de Okodia)</p> <p>10_Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidad. Abordan lo establecido en el procedimiento de riesgos y oportunidades.</p> <p>11_Cambios que pueden afectar al SGC.</p>
--	---

Nº: trabajo	223089	Fecha de informe:	29.5.2017	Auditoría:	Seguimiento 1		
CONFIDENCIAL		Formato:	GS0304-15(ES)	Ed.	7	Pág. nº:	7 de 12

	<p>Coemntan y valoran todos los cambios que han llevado a cabo para adecuar su Sistema de Gestión a la nueva versión 2015 de ISO 9001.</p> <p>12_Revisión y cambio de la Política de Calidad. Ajustada a ISO 9001:2015</p> <p>13_Necesidades de cambios. No hay necesidad de cambios. Se mantienen los recursos para el mantenimineto del SGC.</p> <p>14_Oportunidades de mejora. Seguir manteniendo la misma calidad en las traducciones.</p> <p>La revisión del sistema por dirección cumple con todos los requisitos de norma.</p>
<p><i>Proceso:</i> [Cliente] [Solicitudes y viabilidad] [Presupuesto] [Acuerdos y Tarifas]</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 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (internas y externas) A través de DAFO. Ver en pto. procesos estratégicos, así como las acciones asociados para el tratamiento de estos Determinación de los riesgos y oportunidades asociadas al proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No poder atender un proyecto por falta de traductores • Entrega defectuosa • Etc... <p>Revisión de las actividades contempladas en el proceso.- Procedimiento P 07 Comercial rev.2</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. Se incluyen enlaces a las clausulas de confidencialidad, normativa en caso de reclamaciones, etc...</p> <p>Revisados varios pedidos, por ejemplo: Q-GRBV 0051B... Se evidencia control sobre las tarifas. Por ejemplo: tarifa 2017 cliente Medpace.</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><i>Procesos:</i> [Preparación del proyecto] [Traducción] [Autocomprobación] [Revisión] [Verificación final y entrega] [Comentarios del cliente] [Cierre del proyecto]</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): Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (internas y externas) A través de DAFO. Ver en pto. procesos estratégicos, así como las acciones asociados para el tratamiento de estos Determinación de los riesgos y oportunidades asociadas al proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Errores en el uso de memoria de traducción • Errores en el proyecto • Repetición de errores y fallos • Etc.... <p>Revisión de las actividades contempladas en el proceso.- Procedimiento: P08 Prestación de Servicio rev.2 de sept.2016. (Motivo del cambio: ajuste del mismo por adaptación a las versiones de las normas).</p>

	<p>La gestión administrativa del control de la traducción viene realizada a través la aplicación projetex. En ella se identifica las asignaciones de los traductores y revisores por parte del Resp. de proyectos.</p> <p>Revisados por ejemplo: expedientes J GRBU 0094 (traducción es-en), J JMDFP 2053 (traducción en-fr).</p> <p>En todos los casos revisados se evidencia la identificación de los requisitos de la traducción.</p> <p>A través de Projetex se registra el control de la autocomprobación del traductor (indicada a través de la fecha, la revisión del revisor y cierre del proyecto por parte del gestor del proyecto)</p> <p>Se evidencia control de la documentación traducida y su conservación para su posterior revisión en caso de demanda interna o externa.</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"> • N° clientes con facturación entre 50.00 y 10000, • N° clientes fidelizados con >5000 • Etc...
<p><i>Proceso Formación (incluye capacitación personal interno y colaboradores)</i></p>	<p>Entrevista con el propietario del proceso.- D. Luis Rodríguez</p> <p>Se ha definido las entradas (necesidades de clientes, solicitud de ofertas, etc...) y salidas (pto. revisados, pedidos del cliente]</p> <p>Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (internas y externas) A través de DAFO. Ver en pto. procesos estratégicos, así como las acciones asociados para el tratamiento de estos.</p> <p>Determinación de los riesgos y oportunidades asociadas al proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perdida de conocimiento • Falta de control sobre la totalidad del proceso • Etc... <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, 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: traductores SGT, KEB, CCT, ARJ.</p> <p>En todos los casos se evidencia cumplimiento con las competencias establecidas.</p> <p>Se evidencia la aprobación del plan de formación del 2017.</p> <p>Se dispone de Organigrama.</p> <p>Gestión del conocimiento.- La organización esta desarrollando procedimientos específicos para el control de las tareas de cierto personal ya que estas son desarrollas por las mismas personas. Por ejemplo: procedimiento específico RRHH (indicando como hacer trámites administrativos, lugar donde estan las plantillas, etc...), Administración (indicando como hacer una factura a través de la plataforma, conceptos contables, etc....)</p> <p>Se evidencia la apertura de NC asociadas a los colaboradores (traductores y revisores). En total 4 del 2016</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"> • N° NC de colaboradores externos.
<p><i>Compras y proveedores</i></p>	<p>Entrevista con el propietario del proceso D. Luís Rodríguez, Gerencia y responsable de Compras.</p> <p>Se ha definido los límites del proceso siendo estos detallados en un procedimiento específico documentado:</p>

	<p>P-05 Gestión de Compras y Proveedores. Rev.02 de fecha 01.09.2016 Documentos que consideran para las compras: -Manual de Calidad -Procedimiento P-04 Gestión de RRHH Registros: Pedido, albarán, factura P05-R1 Listado de proveedores P02-R1 Informe de no conformidad P06-R3 Informe de revisión por la Dirección Indicadores: Número de incidencias con proveedor Número de colaboradores externos</p> <p>Se revisa la novedad en el diagrama de flujo de compras: -Necesidades de compras/contratación, Dirección. Gestor de proyecto. -Subcontratación de servicios, Gestor de proyecto. P-04 Gestión de los recursos -Selección del proveedor. Subcontratista. Dirección/Administración P05-R1 Listado de proveedores -- Evaluación de proveedores, Homologación --- Pedido / Contrato. Realización</p> <p>Se ha verificado explicaciones de las etapas del diagrama de flujo.</p> <p>Se chequean los criterios de evaluación de los proveedores. Para los proveedores con más experiencia evaluación por histórico. Para todos los proveedores en general de evalúan: referencias de trabajos realizados, precio, plazos de entrega.</p> <p>// Se revisa el listado de los proveedores. (Unos 30 proveedores aproximadamente). IKEA, proveedor de mobiliario. Easy Data Host, proveedor de Servidores. Netelip Telefonía IP Rocío González, Marketing, CV/precio se muestra evaluada en diciembre 2015 Ignacio Hidalgo, consultor, asesoramiento de calidad. Precio/plazo de entrega. Se muestrean diferentes compras realizadas: Las compras son identificadas y realizadas por el propio gerente. -Compra de ordenadores realizada a través de internet. Se revisa la compra de un ordenador Dell . Se chequea la evidencia del pedido de compra; número de pedido: ES0135-4192-60663 Todos los datos técnico económicos de la compra realizada al proveedor Dell están identificados. Verificación de los materiales comprados. Se realizó un control de calidad a la recepción del ordenador comprado, se revisó que se era in i7, memoria RAM, capacidad y la coincidencia de que lo recibido se correspondía con el pedido. Se ha podido comprobar la evidencia de que el ordenador ha pasado a formar parte de los recursos informáticos de Okodia. El equipo dispone de 2 años de garantía; se dispone de la factura de compra.</p> <p>// Las compras de materiales más significativas de Okodia se relacionan con los objetos y equipos digitales.</p>
<p><i>Auditoría interna</i></p>	<p>Planificación de la auditoría interna: 03.03.2017 Auditor que ha llevado a cabo la auditoría interna: Sr. Javier Rodríguez. Se verifica competencia. OK. Revisado CV de 2017, dispone de formación específica sobre ISO 9001:2015. Se han tenido en cuenta todos los procesos y puntos de norma ISO 9001:2015. Se revisa informe de la auditoría interna que celebraron en fecha de 27.03.2017 y que consta de</p>

Nº: trabajo	223089	Fecha de informe:	29.5.2017	Auditoría:	Seguimiento 1		
CONFIDENCIAL		Formato:	GS0304-15(ES)	Ed.	7	Pág. nº:	10 de 12

	<p>7 páginas: Resultados: 0 NC's 3 Observaciones: Obs_1: Mejorar documentos de instrucciones técnicas de RRHH. Obs_2: Faltaba incorporar charla formativa a nuevo empleado sobre procesos. Obs_3: No se había documentado una variación en la codificación del presupuesto Q-GRBU0045</p> <p>Se halalron puntos fuertes: Implicación del personal. Introducción de mejora continua. Esfuerzo en la recopilación de la documentación de los traductores externos. Constan las notas y evidencias de auditoría, lo cuál la hace reproducible.</p> <p>La auditoría interna contiene los requisitos de norma auditada.</p>
--	--

Evaluación mediante auditoría remota (uso de TAAO: Técnicas de Auditoría Asistidas por Ordenador)

- No se ha empelado dicha técnica en la presente auditoria

Emplazamientos auditados

- Gran Vía de les Corts Catalanes 630, 4ª planta CP 08007 Barcelona

Variaciones al Plan de Auditoría o al Programa de Auditoría

No aplica.

Puntos no resueltos

No aplica.

7. No conformidades

No conformidad	Nº 1 de 1	<input type="checkbox"/> Mayor / <input checked="" type="checkbox"/> menor	
Departamento/ función	-	Norma /cláusula	-ISO 9001:2015 /4.2
Doc. de referencia	-Manual de calidad	Edición / rev.	-rev2
Descripción de la no conformidad	<p>a)En contra de lo indicado en el punto de la norma, no se ha identificado todas las partes interesadas pertinentes al sistema de gestión de la calidad</p> <p>b)En contra del cuadrante de Partes interesadas incluido en el manual de calidad no se ha listado las expectativas de las partes interesadas identificadas</p>		
Hallazgos	<p>a)Accionista.</p> <p>b)Clientes, empleados, etc...</p>		

Las No conformidades deben tratarse mediante el proceso de acciones correctivas de la organización y según los requisitos de la norma, incluyendo el análisis de causas y las acciones necesarias para evitar su reparación, así como el mantenimiento de los registros oportunos. Además:

- NC Mayores: Se debe enviar al auditor jefe una propuesta de acciones correctoras antes de 30 días y antes de 90 días SGS realizará una visita extraordinaria de verificación para confirmar el cierre.
- NC Mayores: Se enviará al auditor jefe una propuesta de acciones correctoras antes de 30 días, posteriormente se remitirán los registros y evidencias demostrativas del cierre antes de 90 días.
- NC menores (iniciales, renovaciones, cambios): Se enviará al auditor jefe una propuesta de acciones correctoras antes de 30 días. En la próxima auditoría se realizará un seguimiento de las mismas.

Nº: trabajo	223089	Fecha de informe:	29.5.2017	Auditoría:	Seguimiento 1		
CONFIDENCIAL		Formato:	GS0304-15(ES)	Ed.	7	Pág. nº:	11 de 12

- NC menores (iniciales, renovaciones y cambios): Se ha presentado al auditor jefe una propuesta de acciones correctoras con resultado satisfactorio. En la próxima auditoría se realizará un seguimiento de las mismas.
- NC menores (seguimientos sin cambio): No se requiere contestación. En la próxima auditoría se realizará un seguimiento de las mismas.
 - **Estos plazos no son aplicables cuando exista un límite inferior más estricto, por ejemplo, la necesidad de evaluar y tomar una decisión sobre el expediente antes de expirar la fecha de validez del certificado.**
 - **El cierre de NC mayores y la respuesta a NC menores y su aceptación por el auditor jefe son requisitos para la emisión de un certificado.**

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.

9001	Descripción
7.2	Valorar la posibilidad de confeccionar un nuevo perfil de puesto de trabajo para las tareas de ventas.
9.1.1	Puntualmente, se detecta un indicador con un límite bastante inferior a la realidad de la empresa. En concreto, el indicador asociado a la cantidad de pptos solicitados por los clientes nuevos.
9.1.1	A fecha de la auditoria aun no se dispone del seguimiento del nuevo indicador % presupuestos aceptados frente a los presentados
9.1.1	Valorar la posibilidad de mejorar el desempeño del proceso de los procesos asociados al control de la traducción
7.5	Alguna de las Guías de estilo no están fechas para su control
7.5	Oportunidad de mejorar los diferentes términos usados en la documentación Ed. Edición, Rev. Revisión y/o Ver. Versión. Mejorable la uniformidad.
8.4	Se han comprado ordenadores a DELL y, de forma esporádica, dicho proveedor no se hallaba documentado en el listado de proveedores homologados.

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