



## MANUAL DE LA CALIDAD

MC-1

Edición : 3

Fecha: 01-07-2017

Página 1 de 18

---

# MANUAL DE CALIDAD

---

---

### Histórico de Ediciones:

Nº Ed.	Modificaciones
2	Se modificada la Política y el Mapa de procesos
3	Se adapta a la nueva estructura y requisitos de la nueva ISO 9001:2015

---

**Elaborado y Revisado:**  
**Responsable Calidad**

**Fdo.:**

**Aprobado:**  
**Gerencia**

**Fdo.:**

*Toda la información recogida en el presente manual tiene carácter "confidencial", comprometiéndose el receptor a impedir su divulgación a terceros, limitándose al uso formal de esta publicación. El receptor reconoce que la divulgación de este manual, en todo o en parte, puede causar pérdidas sustanciales a ABROADLINK TRANSLATIONS, S.L..*

*El receptor del presente documento se compromete a no copiarlo ni reproducirlo, por si mismo o por terceras personas, cualquiera que sea el medio a emplear o el fin a que se destine, sin obtener previamente un permiso por escrito de ABROADLINK TRANSLATIONS, S.L..*



## INDICE

1	<b>PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA</b>	4
2	<b>GESTIÓN DEL MANUAL</b>	4
2.1	<b>Normas de Referencia</b>	4
3	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	4
3.1	<b>Requisitos Generales</b>	4
4	<b>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	5
4.1	<b>Organización y su entorno</b>	5
4.2	<b>Necesidades y expectativas de las partes interesadas</b>	5
4.3	<b>Alcance</b>	5
4.4	<b>Exclusiones</b>	5
4.5	<b>Sistema de gestión de Calidad y sus procesos</b>	6
5	<b>LIDERAZGO</b>	6
5.1	<b>Liderazgo y Compromiso de la Dirección (Gerencia)</b>	6
5.1.1	Enfoque al cliente	6
5.2	<b>Política de Calidad</b>	6
5.3	<b>Roles, responsabilidad y autoridad y comunicación</b>	6
5.3.1	Responsabilidad y autoridad	6
5.3.2	Representante de la Dirección	6
6	<b>PLANIFICACIÓN</b>	6
6.1	<b>Evaluación de riesgos y oportunidades</b>	6
6.1.1	Identificación y Evaluación para Procesos Estratégicos y Soporte	7
6.1.2	Identificación y evaluación en los Procesos Productivos	9
6.1.3	Revisión y control de las Acciones	9
6.2	<b>Objetivos de Calidad y Planificación</b>	9
6.2.1	Objetivos de Calidad	9
6.2.2	Planificación	10
7	<b>APOYO</b>	10
7.1	<b>Recursos</b>	10
7.2	<b>Recursos Humanos</b>	10
7.2.1	Generalidades	10
7.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia	10
7.3	<b>Infraestructura</b>	11
7.4	<b>Ambiente de trabajo</b>	11
7.5	<b>Comunicación</b>	11
7.6	<b>Documentación e Información Documentada</b>	12
7.6.1	Generalidades	12
7.6.2	Manual de la Calidad	12
7.6.3	Control de la Documentación	12
7.6.4	Control de los Registros	13
8	<b>PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	13
8.1	<b>Planificación de la Prestación de los Servicios</b>	13
8.2	<b>Procesos relacionados con el cliente</b>	13
8.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con los clientes	13
8.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con los clientes	13
8.2.3	Comunicación con el cliente	13
8.3	<b>Diseño y Desarrollo</b>	13
8.4	<b>Compras</b>	13
8.4.1	Proceso de Compras	13
8.4.2	Información de las Compras	14
8.4.3	Verificación de los productos comprados	14
8.5	<b>Producción y Prestación del Servicio</b>	14
8.5.1	Control de la prestación del servicio	14
8.5.2	Validación de los procesos de producción y prestación del servicio	14
8.5.3	Identificación y trazabilidad	14
8.5.4	Propiedad del cliente y Partes Interesadas	14
8.5.5	Preservación del producto	15
8.5.6	Actividades post entrega	15



8.6	Libерación de productos y servicios .....	15
8.7	Control del Producto no conforme .....	15
9	<b>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b> .....	15
9.1	<b>Seguimiento y medición</b> .....	15
9.1.1	Generalidades .....	15
9.1.2	Seguimiento y medición de los procesos .....	16
9.1.3	Seguimiento y medición del producto .....	16
9.1.4	Satisfacción del cliente .....	16
9.1.5	Análisis y Evaluación .....	16
9.2	<b>Auditoría Interna</b> .....	17
9.3	<b>Revisión por la Dirección</b> .....	17
9.3.1	Generalidades .....	17
9.3.2	Información para la revisión. ....	17
9.3.3	Resultados de la revisión. ....	17
10	<b>Mejora</b> .....	17
10.1	<b>Generalidades</b> .....	17
10.2	<b>No conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas</b> .....	18
10.2.1	Acción correctiva .....	18
10.2.2	Acción preventiva .....	18
10.3	<b>Mejora continua</b> .....	18
11	<b>ANEXOS</b> .....	18

---



## 1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

ABROADLINK TRANSLATIONS, S.L. es una empresa de traducción especializada en los principales idiomas comerciales europeos y del mundo (árabe, chino, alemán, francés, inglés, italiano, español, ruso, etc.). Entre nuestros principales campos de especialización se encuentran la publicidad, las tecnologías de la información, la medicina, la fabricación de equipos industriales y dispositivos médicos, la odontología y la farmacia. Como empresa de servicios de traducción integrales, nuestro papel es ayudar a que otras empresas se puedan comunicar con mercados culturalmente diferentes, transmitiendo los conceptos e ideas de sus productos y de su marketing, con un objetivo claro: aumentar sus ventas en el exterior.

Con este objetivo en mente, ABROADLINK TRANSLATIONS, S.L. ha definido en ocho puntos su filosofía empresarial:

- Selección de profesionales cualificados
- Equilibrio entre tiempo y calidad
- Innovación tecnológica como estrategia de futuro
- Garantía de entrega puntual
- Cláusula de confidencialidad
- Teoría del Skopos: traducción adaptada a objetivos
- Comunicación abierta y honesta con el cliente
- Definición de procesos de trabajos

## 2 GESTIÓN DEL MANUAL

El Manual de Calidad es el documento básico del Sistema de Gestión de la Calidad, en el que se especifican los requisitos de las normas de referencia y la metodología que nuestra empresa va a llevar a cabo para asegurar su cumplimiento (a través de procedimientos generales, específicos, registros...).

El Responsable de Calidad es el encargado de la elaboración y revisión del Manual, la Gerencia de ABROADLINK TRANSLATIONS, S.L. es responsable de su aprobación final.

La elaboración y control del Manual se lleva a cabo a través del procedimiento: PG 01 Elaboración y Control de los documentos y registros.

### 2.1 Normas de Referencia

Las normas de referencia en el Sistema de Gestión de la Calidad de ABROADLINK TRANSLATIONS, S.L. son:

- UNE EN ISO 9001:2015
- UNE EN 15038:2006

## 3 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### 3.1 Requisitos Generales

ABROADLINK TRANSLATIONS, S.L. ha establecido, documentado, implantado y mantiene al día un Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo con los requisitos de las Normas UNE EN ISO 9001:2015 y UNE-EN 15.038:2.006, con el objeto de mejorar continuamente la satisfacción del cliente y la eficacia de las actividades que desarrolla.

Para implantar el Sistema se han determinado los procesos de la empresa y su interacción (ver Anexo), se han determinado los criterios para asegurar que dichos procesos sean eficaces, se han incluido los procesos para las actividades de la dirección, nos hemos asegurado que existen los recursos necesarios para poder llevar a cabo su seguimiento y medición (cuando sea aplicable) y análisis y establecer acciones para obtener los resultados planificados y mejorar continuamente.

Además de controlar los procesos desarrollados por nuestras actividades de acuerdo con los requisitos de las normas de referencia para la implantación del Sistema de Calidad, llevamos a cabo el control de los procesos realizados por personal subcontratado, dado que sus actividades son una más dentro de nuestra organización, afectando a la satisfacción de nuestros clientes y a la calidad de nuestros servicios. Este control se lleva a cabo a través del Procedimiento de Gestión de Compras y Proveedores (PG03).



## 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

### 4.1 Organización y su entorno

ABROADLINK TRANSLATIONS, S.L. determina las cuestiones internas y externas que son pertinentes a su propósito y dirección estratégica. Para la realización de este análisis se ha realizado un estudio de situación en el año 2017, que será revisado cada año en el Informe de Revisión por la Dirección para indicar las modificaciones que haya podido sufrir el entorno y cómo nos afecta. El informe inicial de análisis de la Organización y su entorno es el Informe Estratégico

### 4.2 Necesidades y expectativas de las partes interesadas

ABROADLINK TRANSLATIONS, S.L. incluye un compromiso de seguimiento y revisión de la información sobre las partes interesadas y sus requisitos.

Las partes interesadas se entienden como las personas u organizaciones que puedan afectar, o verse como afectada por una decisión o actividad. Las partes interesadas de ABROADLINK TRANSLATIONS, S.L. están formadas por:

- Partes Internas: Compuestos por:
  - Empleados: Personas que desempeñan un cargo o trabajo y que a cambio de ello reciben un sueldo.
  - Proveedores: personas o empresas que abastecen con algo a otra empresas o a una comunidad.
  - Subcontratistas: personas u organizaciones que proveen de trabajadores especializados que puede incluir equipos de trabajo propios.
  - Accionistas: personas que poseen una o varias acciones en una empresa.
- Clientes Externos: personas o empresas receptoras de un bien, servicio, producto o idea, cambio de dinero u otro artículo de valor.
- Sociedad y Entorno externo: Compuestos por:
  - Competidores: Son aquellas organizaciones que realizan alguna de las actividades que realizamos en las mismas zonas geográficas.
  - Organismos Oficiales de carácter local, regional, nacional e internacional: Compuesto por aquellos organismos oficiales que emiten legislación de obligado cumplimiento.
  - Otros organismos e instituciones: Para aquellas otras instituciones que pueden solicitar el cumplimiento de algún requisito, que no siendo oficial, se debe o decide cumplir.

Sobre cada una de estas partes interesadas, se identifican cada una, se analizan sus necesidades y expectativas y se indica el sistema de seguimiento que se va a emplear con cada una de ellas. Esto quedará recogido en el FMC 01 Entorno y Partes Interesadas.

### 4.3 Alcance

ABROADLINK TRANSLATIONS, S.L. aplica el Sistema de Gestión de la Calidad a: Traducción y maquetación multilingüe

### 4.4 Exclusiones

Quedan excluidos:

- Pto. 8.3. Diseño y desarrollo. Se excluye este apartado, ya que durante la prestación del servicio es siempre el cliente quien determina todos los requisitos del servicio, no interviniendo ABROADLINK TRANSLATIONS, S.L. en las características del producto final.  
El Servicio de Traducción, consiste en la conversión fiel del texto aportado por el cliente al idioma de destino, quedando claro la inexistencia de intervención por parte de la empresa sobre las características del texto final.  
Respecto al Servicio de Maquetación, definido por la Norma UNE 15038, como un servicio de valor añadido, que consiste en organizar en un espacio, contenidos escritos y visuales en medios impresos y electrónicos. Esto se realiza según las especificaciones de cliente y ejecutando tareas planificadas.
- Pto. 7.1.5. Control de los equipos de seguimiento y medición. Excluido ya que la empresa no dispone de equipos de seguimiento y medición para la prestación del servicio.



## 4.5 Sistema de gestión de Calidad y sus procesos

La Norma ISO 9001:2015 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un Sistema de Gestión, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

## 5 LIDERAZGO

### 5.1 Liderazgo y Compromiso de la Dirección (Gerencia)

La Gerencia de ABROADLINK TRANSLATIONS, S.L. se compromete a desarrollar e implantar el Sistema de Calidad. Para ello, establece una Política de Calidad (adjunta a este manual), establece objetivos de Calidad, comunica a toda la empresa la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, así como los que afecten la calidad, del servicio prestado, asegura la disponibilidad de recursos para la implantación y mantenimiento del sistema, así como la mejora continua, y lleva a cabo revisiones del mismo.

#### 5.1.1 Enfoque al cliente

La Gerencia se asegura en todo momento que los requisitos de los clientes quedan claramente determinados y se cumplen, con el firme propósito de aumentar su satisfacción. Este enfoque se encuentra descrito en los procedimientos específicos que describen la actividad desarrollada por cada Servicio.

Además, se considera un proceso fundamental, la retroalimentación informativa de los clientes, según se establece en el Procedimiento Específico **PE01 Comunicación con el Cliente**

### 5.2 Política de Calidad

La Gerencia establece una Política de Calidad (**PCM**), la cual es adecuada al propósito de la empresa, incluye el compromiso de cumplir con los requisitos del cliente, con la mejora continua y sirve de marco de referencia para el establecimiento de objetivos y metas.

Nuestra política se encuentra implantada y mantenida al día, siendo comunicada y entendida por todos los niveles de la empresa, además de encontrarse a disposición del público a través de nuestra web <http://www.AbroadLink Translations, S.L..com>.

### 5.3 Roles, responsabilidad y autoridad y comunicación

#### 5.3.1 Responsabilidad y autoridad

ABROADLINK TRANSLATIONS, S.L. ha descrito un organigrama en el cual se establecen todos los departamentos que forman parte de la empresa (ver anexo a este Manual). Además, el programa de Gestión, contiene información necesaria para la gestión de personal, en las Fichas de Personal (Fichas de proveedor).

#### 5.3.2 Representante de la Dirección

El Responsable de Calidad representa a la Gerencia, debiendo informarla del estado del sistema y de cualquier necesidad de mejora, así como de asegurarse de que se toma conciencia de los requisitos del cliente, a todos los niveles de la empresa.

Además, cada Proyecto desarrollado por ABROADLINK TRANSLATIONS, S.L., cuenta con un Gestor de Proyectos, quien se responsabiliza de que el mismo se realice conforme a lo establecido en el Sistema y por el cliente.

## 6 PLANIFICACIÓN

### 6.1 Evaluación de riesgos y oportunidades

Al planificar el sistema, ABROADLINK TRANSLATIONS, S.L. determina los riesgos y oportunidades con el fin de alcanzar los resultados previstos, aumentar los efectos deseable y por ende reducir los no deseados, teniendo como guía la mejora continua.

Para llevar a cabo la planificación, ABROADLINK TRANSLATIONS, S.L. debe:

- Identificar riesgos y oportunidades.
- Integrar e implementar planes de acción
- Evaluar la eficacia de dichas acciones



Los sistemas de Identificación y Evaluación de los riesgos y Oportunidades se van a realizar desde dos puntos de vista:

1. Estratégico y Soporte: A partir del FMC 02 Análisis Estratégico
2. Productivo: Según las actividades productivas realizadas, quedando registradas en el FMC 02 Análisis Estratégico.

### 6.1.1 Identificación y Evaluación para Procesos Estratégicos y Soporte

A partir del entorno de la organización, se identifican los Aspectos Relevantes asociados al objeto de la organización y su dirección estratégica y que pueden tener impacto sobre la calidad del sistema como pudieran ser clientes, proveedores, competencia o factores políticos, sociales, Medioambientales etc...

#### **6.1.1.1 Identificación de aspectos provenientes del ámbito interno**

Se identifican los factores del ámbito interno que se relacionan en la pestaña "Encuesta Análisis INTERNO" pudiendo añadir nuevos factores o eliminar algunos existentes. Cada "factor interno" es clasificado según "tipo de activo" de los que a continuación se enumeran:

- Cultura Empresarial y RSC
- Estructura
- RR.HH.
- Estrategia y Conocimiento
- Gestión y Operaciones
- Tecnología e I+D
- Financiero
- Marketing y Ventas (producto/servicio).

#### **6.1.1.2 Identificación de aspectos provenientes del ámbito externo**

Se identifican los factores del ámbito externo que se relacionan en la pestaña "Encuesta Análisis EXTERNO" pudiendo añadir nuevos factores o eliminar algunos existentes. Cada "factor externo" es clasificado según grupo o "categoría del entorno" de los que a continuación se enumeran:

- Clientes
- Proveedores
- Competencia actual y potencial
- Factores políticos
- Factores económicos
- Factores sociales
- Factores normativos/legales
- Factores tecnológicos
- Factores Medioambientales.

#### **6.1.1.3 Evaluación de aspectos de Ámbito Interno y Externo.**

Evalúa aquellos aspectos identificados previamente como determinantes del contexto interno y externo a la organización:

- Una vez identificados los factores internos, estos se evalúan en función de su calificación como fortaleza o debilidad y de la importancia que ostenta para el negocio. Se obtiene una valoración resultante.
- Una vez identificados los factores externos, estos se evalúan calificados como amenaza u oportunidad en función de su efecto sobre el negocio y de su probabilidad de ocurrencia. Se obtiene una valoración resultante.

#### **6.1.1.4 Análisis de la información resultante: Potencialidad de las Oportunidades y valoración del Riesgo o Amenaza.**

A partir de los datos introducidos en los apartados anteriores la hoja de cálculo "Análisis Estratégico" genera en la pestaña "Factores\_AI" un listado de valoración de los factores internos jerarquizable mediante un filtro de datos. Al mismo tiempo genera en la pestaña "Factores\_AE" un listado de valoración de las oportunidades y amenazas detectadas en el ámbito externo jerarquizable mediante un filtro de datos; estas últimas serán clasificadas de modo automático (en función de su valor) dentro de la siguiente escala:

- Crítica
- Importante
- Moderada

- Tolerable
- Intrascendente
- Oportunidad

A partir de los datos introducidos en los apartados anteriores la hoja de cálculo “Análisis Estratégico” genera una gráfica de amenazas-oportunidades de categorías del Entorno en la pestaña “GRÁFICA\_A\_EXT” y otra de tipos de activos en “GRÁFICA\_AI”. Requieren particular atención los grupos situados en las esquinas superiores de ambas gráficas.

### 6.1.1.5 Determinación eje Estratégico y Diseño Plan de Acciones.

El eje estratégico vincula Fortalezas de la esquina superior de “GRÁFICA\_AI” con Oportunidades de la esquina superior de “GRÁFICA\_A\_EXT”. Marca el camino estratégico.

La dirección podrá determinar Acciones de Mejora de la posición estratégica de negocio, que quedarán registradas como Acciones de Mejora para permitir su seguimiento, y quedarán identificadas como:

- RA: Riesgo o Amenaza detectada
- OF: Oportunidad o Fortaleza a Desarrollar

El Sistema de Valoración para el Análisis Interno será:

<b>ANÁLISIS INTERNO</b>			
valoración del factor	CUANTIFICACIÓN	importancia para el negocio	CUANTIFICACIÓN
<b>Muy Débil</b>	-2	<b>Ninguna</b>	0
<b>Débil</b>	-1	<b>Poca</b>	1
<b>Neutro</b>	0	<b>Algo</b>	2
<b>Fuerte</b>	1	<b>Bastante</b>	3
<b>Muy fuerte</b>	2	<b>Mucha</b>	4

El Sistema de Valoración para el Análisis Externo será:

<b>ANÁLISIS EXTERNO</b>					
Probabilidad		valoración del factor	CUANTIFICACIÓN	importancia para el negocio	CUANTIFICACIÓN
<b>Poco probable</b>	1	<b>Amenaza</b>	-1	<b>Ninguna</b>	0
<b>Probabilidad moderada</b>	2	<b>neutro</b>	0	<b>Poca</b>	1
<b>Muy probable</b>	3	<b>Oportunidad</b>	1	<b>Algo</b>	2
				<b>Bastante</b>	3
				<b>Mucha</b>	4

Acciones sobre Amenazas y Oportunidades:

Requerirán el desarrollo de un Objetivo Específico en los Programas de Gestión aquellas Amenazas y Riesgos calificadas como:



- Críticos
- Importantes
- Moderados

Para el resto de Amenazas / Riesgos se podrán establecer acción preventivas.

Para las Oportunidades se valorará la necesidad de establecer Objetivos, Acciones de Mejora o no emprender ningún tipo de acción.

#### 6.1.2 Identificación y evaluación en los Procesos Productivos.

Sobre cada una de las Fichas de Procesos y las Instrucciones Operativas de Puesto se identificarán como mínimo los Riesgos relacionados con:

- Falta de suministros
- Falta de Recursos Humanos
- Falta de Recursos Técnicos
- Falta de Supervisión
- Mal uso o uso indebido

Sobre cada uno de estos tipos de Riesgos, se identificarán:

- Motivo u origen de la situación de riesgo
- Consecuencia de que la situación de riesgo se produzca
- Sistema de control actual

Sistema de valoración de Riesgos en los Procesos Productivos:

GRAVEDAD	VALOR	FRECUENCIA	VALOR	NIVEL DE TECCCIÓN	VALOR
Alto	5	Alta	3	Alto	0,5
Medio	3	Media	2	Medio	1
Bajo	1	Baja	1	Bajo	1,5

La Evaluación final de Riesgos se obtiene mediante la suma de los tres factores. Aquellos Riesgos cuya evaluación sea mayor de 6 se considerarán CRÍTICOS y se deberán establecer Acciones, ya sea mediante Objetivos o como Acciones de Mejora.

#### 6.1.3 Revisión y control de las Acciones

El seguimiento y control afectará a:

- 1.La Evolución de los Objetivos específicos por Amenazas Críticas y Moderadas
- 2.La implantación de las Acciones de Mejora por otras Amenazas y Oportunidades.
- 3.La efectividad de las acciones en relación a posición estratégica de la organización.

Dicha revisión quedará registrada en el Informe de Revisión por la Dirección.

## 6.2 **Objetivos de Calidad y Planificación**

### 6.2.1 Objetivos de Calidad

Nuestra Política de Calidad se materializa en objetivos que pueden implicar una consecución secuencial mediante el logro de metas intermedias. Los objetivos y metas, establecidos para todos los niveles de la empresa, son una manera muy útil de medir, comprobar y evidenciar la mejora continua de nuestro Sistema de Calidad.

El Responsable de Calidad y el resto de empleados de la empresa, proponen objetivos concretos, con el fin de ser estudiados y aprobados por la Gerencia en la Revisión del Sistema (**PG04 Dirección y Análisis de Datos**).

Para ello, en cualquier momento se pueden realizar **propuestas** a través de correo electrónico dirigidas al Responsable de Calidad, encargado de recopilarlas para exponerlas en la revisión del sistema.



Los objetivos (**F.PG04.03**) se programan estableciendo metas concretas, fechas previstas de consecución y personal responsable. Estos objetivos son aprobados por la Gerencia, y difundidos mediante su publicación en la Carpeta compartida de CALIDAD.

Para asegurar el cumplimiento de cada uno de los objetivos aprobados, el Responsable de Calidad, debe llevar un seguimiento continuo de los mismos, procediendo a su cierre cuando corresponda.

## 6.2.2 Planificación

La Dirección se asegura que el Sistema de Calidad se ha planificado con el criterio de cumplir los requisitos de las normas de referencia, los del cliente, y aquellos no especificados pero necesarios para una adecuada prestación del servicio, así como para cumplir con los objetivos marcados.

Esta planificación es periódica y se materializa en la documentación existente en el Sistema de Calidad y en las actuaciones derivadas de la Revisión del Sistema.

## 6.3 Planificación de los cambios

Aquellos cambios que se necesiten realizar en el Sistema de gestión serán, en la medida de lo posible, planificados.

Para que esta planificación de los cambios en el sistema se lleve a cabo de manera eficaz y sin que perjudique al propio sistema serán realizados teniendo en cuenta:

- El propósito del cambio y sus consecuencias reales y potenciales
- El mantenimiento de la integridad del sistema de gestión
- La disponibilidad de los recursos necesarios para afrontar estos cambios
- La asignación y distribución de las actuales y futuras responsabilidades y autoridades

Estos cambios en el sistema de gestión y las acciones emprendidas quedarán registradas en el Informe de Revisión por la Dirección

## 7 APOYO

### 7.1 Recursos

La Dirección asume en la Política su compromiso para aportar los recursos humanos y materiales necesarios para implementar y mantener el SGC considerando las limitaciones de los recursos internos existentes.

Se han identificado los recursos necesarios para la implantación y el mantenimiento del Sistema de Calidad, tales como:

- la designación del Responsable de Calidad,
- requisitos de formación del personal de la empresa,
- las Herramientas TAO, Software y Hardware necesarios para cada puesto de trabajo, y
- las fuentes de información y consulta.

Con estos recursos y con el propio Sistema se garantiza el aumento de la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos especificados y aquellos no especificados pero necesarios para la adecuada prestación del servicio.

### 7.2 Recursos Humanos

#### 7.2.1 Generalidades

Todo el personal que forma parte de ABROADLINK TRANSLATIONS, S.L. y/o que realiza trabajos que afectan a la calidad de los servicios prestados, es competente en base a formación, habilidades y experiencia apropiadas.

#### 7.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

La Gerencia de la empresa ha determinado los requisitos necesarios para cada puesto de trabajo en la Ficha de Puesto de Trabajo (F.PG02.01)



En función de estos requisitos y su comparación de la Ficha de Personal (Ficha de Proveedor) incluida en el Programa de Gestión (entre otros), se detectan anualmente las necesidades de formación a todos los niveles de la empresa y se establece un Plan de Formación (**F.PG02.02**), a través del cual se intentan cubrir las necesidades detectadas.

Además de la formación a través de cursos o acciones similares, se realizan labores de concienciación entre todo el personal, de manera que asuman la importancia de sus actividades para el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Calidad, de la Política de Calidad y el logro de los objetivos y metas propuestos para cada año.

Todas estas acciones de formación y sensibilización, se llevan a cabo a través del procedimiento general **PG02 Gestión de los RRHH**.

### 7.3 Infraestructura

ABROADLINK TRANSLATIONS, S.L. ha determinado, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos de los servicios prestados, incluyendo las Herramientas TAO, Software y Hardware.

### 7.4 Ambiente de trabajo

El personal de ABROADLINK TRANSLATIONS, S.L. desarrolla su trabajo en condiciones adecuadas, tanto en lo que se refiere a los factores físicos, ambientales como en los humanos, para que se tenga una influencia positiva sobre la motivación, satisfacción y desempeño de los trabajos de todo el personal de la empresa, afectando positivamente sobre la calidad del servicio que presta.

Por tanto y con el objetivo de conseguirlo, se tiene en cuenta los siguientes aspectos:

- Participación del personal de forma activa
- Tener en cuenta la necesidad de ergonomía de los distintos puestos de trabajo y dotación de recursos para su logro.
- Interacción social entre todo el personal.
- Mantener las instalaciones en unas buenas condiciones de temperatura, humedad, ruido, iluminación y condiciones climáticas.

ABROADLINK TRANSLATIONS, S.L. tiene subcontratada la actividad preventiva con un Servicio de Prevención acreditado, dando cumplimiento a la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, y garantizando que se cumplen las condiciones de: ergonomía, seguridad, temperatura, iluminación, ruido y mantenimiento.

### 7.5 Comunicación

ABROADLINK TRANSLATIONS, S.L. cuenta con un sistema que garantiza una comunicación fluida y eficiente tanto interna como externamente.

La COMUNICACIÓN INTERNA (vertical y horizontal), asegura la eficacia en la implantación y mantenimiento del Sistema de Calidad y, de forma general, será relativa a los siguientes aspectos:

- Política de Calidad
- Objetivos y metas
- Información que pudiera afectar a la calidad de los servicios prestados y productos vendidos.
- Información sobre las responsabilidades y autoridades de todos los empleados
- Sugerencias / quejas del personal en relación al sistema
- Cualquier otro aspecto relativo a nuestro Sistema de Calidad

En este sentido, son actos de comunicación interna registrables, los relacionados con: propuestas de mejora, quejas, solicitudes, informes, comunicaciones, formación.

Todas las comunicaciones son registradas por el emisor y/o destinatario de las mismas.

El Responsable de Calidad registra todas las quejas, propuestas de mejora y comunicaciones internas relacionadas con el Sistema de Calidad, encargándose de darles respuesta y exponerlas en la Revisión del Sistema por la Dirección



ABROADLINK TRANSLATIONS, S.L., cuenta con las siguientes herramientas de Comunicación Interna:

- a. Correo electrónico: su objetivo es facilitar el flujo de comunicación y la entrega de documentación. A través del correo electrónico todos los trabajadores podrán recibir información de la empresa así como trasladar sus propuestas, quejas, etc., al Dpto. de Calidad.
- b. Servidor (carpetas compartidas): Todos los equipos tienen acceso al Servidor, que contiene una carpeta compartida: CALIDAD.  
Su objetivo es integrar la documentación del Sistema de Calidad y centralizar los Registros para que sean accesibles a todos los trabajadores, de modo que puedan tener acceso a la información relevante de forma rápida y sencilla.
- c. Programa de Gestión: es el software de gestión que permite automatizar y unir gran parte de los procesos de la empresa, facilitando la toma de decisiones al realizarse de un modo más rápido y seguro. Los trabajadores tienen acceso al Programa según sus funciones.
- d. Reuniones: es una herramienta de comunicación interna de carácter oral. Se dejará registro en función del carácter y relevancia de las decisiones tomadas en la misma. Como mínimo se realizará una Revisión Completa del Sistema de Calidad anual, convocada por la Gerencia.

La COMUNICACIÓN EXTERNA, se lleva a cabo conforme a lo especificado en el PE de Comunicación Externa, contando como herramientas de comunicación externa: correo electrónico, programa de gestión y teléfono.

## 7.6 Documentación e Información Documentada

### 7.6.1 Generalidades

La documentación que forma parte de nuestro Sistema de Calidad incluye:

- Política de Calidad (**PC**), que se incluye en este Manual como anexo.
- Manual de Calidad (**MC**).
- Procedimientos Generales (**PG**) y Procedimientos Específicos (**PE**), incluidos en el Listado de Control de Documentos (**F.PG01.01**)
- Registros generados en el desarrollo de las actividades de nuestra empresa y requeridos por las normas de referencia y especificados en un Listado de Control de Registros de (**F.PG01.02**).
- Cualquier documento interno o externo que afecte a la gestión de la calidad y que esté inventariado y controlado según lo especificado en el PG01 Elaboración y Control de Documentos y Registros o en otro procedimiento específico.
- Mapas de procesos (incluidos en los procedimientos).

### 7.6.2 Manual de la Calidad

El Manual de Calidad es el documento básico de nuestro Sistema, ya que hace referencia a todos los requisitos de las normas de Calidad que debe cumplir nuestra empresa, además de especificar los documentos a través de los cuales se desarrolla.

También se incluye el alcance del manual, el cual coincide con el propio alcance del Sistema.

Finalmente, en el Mapa General de Procesos, adjunto al manual, se incluye la descripción gráfica de la interacción entre los procesos del Sistema, concretado en el resto de diagramas y procedimientos.

### 7.6.3 Control de la Documentación

Toda la documentación de nuestro Sistema de Calidad está sometida a control, mediante el **PG01 de Elaboración y Control de Documentos y Registros**, a través del cual controlamos que:

- La documentación actualizada (en sus versiones correspondientes) se encuentre localizada en los lugares de uso, de manera que se encuentre a disposición de todo el personal de la empresa.
- Se revisa y aprueba por la persona correspondiente (Gerencia, Responsable Calidad y/o Dpto).
- Se encuentra identificada y fechada de forma correcta, sea legible y se encuentre archivada de forma que aseguremos su conservación.
- Se identifican los documentos obsoletos, de manera que evitemos un uso inadecuado, procediendo a su retirada rápidamente o manteniéndolos por causa justificada (legal u otra).

Este control afecta tanto a la documentación generada internamente, como a aquella otra de origen externo, pero que afecta decisivamente en la implantación y mantenimiento del Sistema.



## 7.6.4 Control de los Registros

Como consecuencia de la implantación y mantenimiento de nuestro Sistema de Calidad se generan una serie de registros, que son las evidencias objetivas del cumplimiento de los requisitos de las Normas UNE EN ISO 9001:2015 y UNE-EN15.038:2.006.

La empresa establece una metodología concreta para el control de los registros generados, a través del procedimiento: **PG01 de Elaboración y Control de Documentos y Registros**. Dicho control se basa en la identificación, almacenamiento y disposición, asegurando su correcta protección, recuperación y retención.

## 8 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### 8.1 Planificación de la Prestación de los Servicios

ABROADLINK TRANSLATIONS, S.L. ha planificado y desarrollado los procesos necesarios para la realización de su actividad. Para ello se han determinado:

1. Los objetivos de la Calidad.
2. Los procedimientos generales requeridos por la Norma **UNE EN ISO 9001:2015**.
3. Los Procedimientos específicos que describen la planificación y control de los procesos clave de la empresa y exigidos por la norma **UNE-EN 15.038:2.006**.
4. Los recursos necesarios.
5. Las actividades de verificación, seguimiento, medición e inspección específicas para cada actividad, así como sus criterios de conformidad.
6. Los registros que evidencian el cumplimiento de los requisitos del proceso de prestación del servicio.

Estos puntos se han introducido dentro del Sistema de Calidad de la empresa.

### 8.2 Procesos relacionados con el cliente

#### 8.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con los clientes.

ABROADLINK TRANSLATIONS, S.L., con su Sistema de Calidad, asegura que la empresa establece una serie de requisitos de las actividades necesarias para la correcta prestación del servicio.

Los requisitos determinados por la empresa se engloban en los siguientes:

- los requisitos especificados por el cliente
- los requisitos no especificados pero necesarios para la adecuada prestación del servicio
- cualquier otro requisito aprobado por la empresa.

Todos los requisitos especificados anteriormente son recopilados y establecidos como datos de entrada para planificación de los servicios.

#### 8.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con los clientes.

Cuando un cliente contacta con ABROADLINK TRANSLATIONS, S.L. para solicitar un Servicio, se realiza una primera fase denominada: Análisis de Viabilidad, que consiste en estudio previo de los datos aportados, con el fin de determinar si se dispone de los medios técnicos y humanos necesarios. En caso de duda a falta de información, se solicitará al cliente material e información adicional.

#### 8.2.3 Comunicación con el cliente

ABROADLINK TRANSLATIONS, S.L. establece canales de comunicación eficaces con sus clientes, a través del teléfono, fax, correo electrónico y el propio Programa de Gestión.

Todo el proceso de comunicación con el cliente se encuentra descrito en el Procedimiento Específico **PE01 de Comunicación con el Cliente**.

### 8.3 Diseño y Desarrollo

Este punto está excluido de nuestro Sistema de Gestión.

### 8.4 Compras

#### 8.4.1 Proceso de Compras

El proceso de compras se encuentra descrito en el **PG03 Gestión de Compras y Evaluación de Proveedores**.



## 8.4.2 Información de las Compras

ABROADLINK TRANSLATIONS, S.L. establece las competencias profesionales de los prestadores de servicios en las Fichas de Puestos de Trabajo (**F.PG02.01**). Todos los proveedores homologados, cuentan como mínimo, con los requisitos establecidos en estas fichas.

Además, cada profesional conoce y ha aceptado formalmente los Términos y Condiciones Legales que detallan su relación laboral con ABROADLINK TRANSLATIONS, S.L..

Para cada servicio contratado, se le envía al proveedor homologado una Orden de pedido que detalla el servicio solicitado.

## 8.4.3 Verificación de los productos comprados

Todos los productos adquiridos, o servicios contratados, pasan por un control de calidad previo a su aceptación, tal y como se indica en el **PG03 Gestión de Compras y Evaluación de Proveedores**.

## 8.5 **Producción y Prestación del Servicio**

### 8.5.1 Control de la prestación del servicio

La prestación de nuestro servicio se encuentra descrita en el Procedimiento Específico: **PE02 Gestión de Proyectos**.

La prestación del servicio, siempre se lleva a cabo en condiciones controladas, gracias al Programa de Gestión de la empresa, que ofrece información detallada del desarrollo y control de cada fase

Para la ejecución de cada proyecto, se tienen en cuenta:

- a. Requisitos determinados por los clientes, y los establecidos para cada servicio prestado;
- b. La documentación de aplicación y los registros a generar;
- c. Herramientas TAO, Software y Hardware necesarios;
- d. Material a entregar a los clientes

### 8.5.2 Validación de los procesos de producción y prestación del servicio

Este punto está excluido del Sistema

### 8.5.3 Identificación y trazabilidad

La identificación y trazabilidad se realiza a través del Programa de Gestión, que estructura la información por cliente (nombre de cliente) y proyecto (número de proyecto de cliente). El número de proyecto de cliente es la clave para asegurar la identificación y trazabilidad de todos los documentos, registros y recursos asociados a cada trabajo.

### 8.5.4 Propiedad del cliente y Partes Interesadas

ABROADLINK TRANSLATIONS, S.L. dispone de documentos propiedad del cliente y otras partes interesadas, para la prestación del Servicio de Traducción y/o Maquetación. Esta información se archiva en la carpeta de cliente física y/o digital (dependiendo de su soporte), en la subcarpeta correspondiente al proyecto.

Todos los documentos digitales son identificados con su propio nombre y adjuntados a la carpeta del proyecto dentro del Programa de Gestión. De esta forma, quedan asociados, a través del número de proyecto y el número de cliente, de forma inequívoca. El programa deja registro de la fecha de entrada de estos documentos.

ABROADLINK TRANSLATIONS, S.L. realiza copias de seguridad semanales de toda la información contenida en el Servidor para asegurarse, entre otros, que no se produzcan pérdidas de esta documentación.

En el caso de producirse una pérdida o deterioro de la información facilitada por los clientes se registrará la no conformidad y el Responsable de Calidad será el encargado de ponerse en contacto por escrito con el perjudicado, comunicando la información perdida o deteriorada y las acciones correctivas emprendidas.

**Protección de datos.** Toda la información aportada por el cliente necesaria para la prestación de los servicios (nombre, teléfono, etc.) se encuentra identificada y se integra dentro de un fichero, dado de alta en la Agencia Española de Protección de Datos.



Todos los datos personales contenidos, serán tratados conforme a lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Datos de Carácter Personal (LOPD) y utilizados únicamente para los fines previstos. En ningún caso estos datos serán cedidos o vendidos a otras empresas o entidades sin el permiso previo y explícito del propietario.

El cliente podrá acceder a esta información en los términos fijados por la ley y eliminar o modificar aquellos datos personales que precisen a través de correo electrónico ([info@AbroadLink Translations, S.L..com](mailto:info@AbroadLinkTranslations.S.L.com)).

### **Propiedad intelectual**

ABROADLINK TRANSLATIONS, S.L. respeta y mantiene inalterable toda la documentación que le sea entregado por cualquier persona o entidad, fruto de su trabajo, empleándola únicamente para los fines marcados, salvo autorización expresa por parte de su propietario y en los términos que éste determine.

#### **8.5.5 Preservación del producto**

Todos los documentos empleados para un proyecto se encuentran almacenados de forma adecuada en el Programa de Gestión, identificados mediante su nombre y asociados al proyecto y cliente.

Todos estos documentos se encuentran en el servidor de la empresa, al que se le realizan copias de seguridad semanales, y son conservados durante un mínimo de 5 años tras la finalización del trabajo, excepto que sea solicitada por el cliente, en cuyo caso, se conservará una copia de la misma, salvo manifestación en contrario por parte del cliente.

#### **8.5.6 Actividades post entrega**

ABROADLINK TRANSLATIONS, S.L. considera como determinante en las actividades posteriores a la entrega los siguientes aspectos:

- Los riesgos asociados con los productos y servicios.
- La naturaleza, el uso y la vida útil de estos productos y servicios.
- La retroalimentación del cliente.
- Los requisitos legales y reglamentarios.
- Los requisitos del cliente.

### **8.6 Liberación de productos y servicios**

ABROADLINK TRANSLATIONS, S.L. aplica las disposiciones planificadas en etapas apropiadas, para verificar que se han cumplido los requisitos del producto y del servicio, antes de su entrega.

La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable por el cliente.

Es deber de ABROADLINK TRANSLATIONS, S.L. conservar información documentada sobre la liberación de productos y servicios evidenciando la conformidad y trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

### **8.7 Control del Producto no conforme**

ABROADLINK TRANSLATIONS, S.L. dispone de un procedimiento para el control de las No Conformidades detectadas durante la realización de sus actividades: **PG05 No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas.**

A través de este procedimiento, se establece la metodología para tomar las correcciones y acciones necesarias para eliminar la causa de las no conformidades reales o potenciales. Las acciones tomadas deben ser apropiadas a la magnitud de los problemas detectados.

## **9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

### **9.1 Seguimiento y medición**

#### **9.1.1 Generalidades**

ABROADLINK TRANSLATIONS, S.L. ha planificado actividades de seguimiento, medición, análisis y mejora orientados a:



- demostrar la conformidad de los requisitos especificados en cada proyecto,
- asegurar que se cumplen las especificaciones de su Sistema de Calidad, y
- se mejora continuamente su eficacia.

#### 9.1.2 Seguimiento y medición de los procesos

Para cada proceso de la empresa, determinamos los métodos de seguimiento y medición apropiados, teniendo en cuenta para ello su impacto sobre la conformidad con los requisitos del servicio y sobre la eficacia del Sistema de Calidad.

El seguimiento y medición de los procesos nos permite demostrar su capacidad para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcanzan tales resultados, se llevan a cabo correcciones inmediatas y, si procede, acciones correctivas.

Además, la eficacia en el desempeño de nuestros procesos se verá reflejada en la información generada de las Auditorías Internas (ver **PG06 Auditorías Internas**).

Los procesos clave se establecen a través de Procedimientos Específicos que incorporan Mapas de Procesos, donde se indica el Diagrama de Flujo, personal responsable y registros relacionados.

Para llevar a cabo su seguimiento y medición, se ha establecido un Listado de Indicadores (**F.PG04.02**), que son revisados en la Reunión por la dirección o a través de reuniones de seguimiento cuando proceda.

Junto con los objetivos de Calidad, los indicadores de Calidad nos dan una idea de la mejora continua de la empresa y nos ayudarán a mejorar en cada proceso.

#### 9.1.3 Seguimiento y medición del producto

El seguimiento y medición de la conformidad de los servicios prestados, se realiza a través de las actuaciones definidas en los procedimientos específicos. Se mantienen evidencias de la conformidad del servicio prestado al cliente en los registros derivados de estos procedimientos.

#### 9.1.4 Satisfacción del cliente

ABROADLINK TRANSLATIONS, S.L. ha desarrollado cuestionarios de satisfacción, que envía a una muestra representativa de clientes, tras la finalización de la presentación del servicio, a través del Programa de Gestión.

Será obligatoria la realización del Cuestionario de Satisfacción para todos los proyectos de traducción que incluyan revisión, salvo que se trate de trabajos repetitivos para un mismo cliente, en cuyo caso, solo se realizará una única encuesta por cliente.

Los resultados obtenidos de las encuestas son estudiados específicamente y globalmente con el dato obtenido mediante el cálculo de la satisfacción global. Esta metodología se encuentra descrita en el **PG04 de Dirección y Análisis de Datos**.

#### 9.1.5 Análisis y Evaluación

Los diversos datos recopilados a partir de los registros de los distintos procesos, se han determinado y son recopilados y analizados según se indica en el **PG04 de Dirección y Análisis de datos**.

Para ello contamos con dos fuentes principales de información:

- Listado de indicadores (**F.PG04.02**), permite realizar la medición y seguimiento de todos los procesos que se llevan a cabo en la empresa.
- Unido a ello y, con el mismo fin, se realiza un análisis de los resultados obtenidos de los distintos Cuestionarios de satisfacción (**F.PG04.01**) recibidos de nuestros clientes.

De esta forma obtenemos información, de la puntuación media obtenida, lo que nos permitirá compararla con la puntuación promedio fijada en los objetivos de la empresa o en el valor objetivo de los indicadores.





A partir de dichos datos se evalúa los puntos donde se pueden o deben acometer las *actuaciones de mejora*. Dichos datos nos proporcionan, como mínimo, información sobre:

1. La satisfacción del cliente
2. La conformidad con los requisitos del cliente
3. Las características y tendencias de los procesos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo las acciones preventivas
4. Los proveedores

## 9.2 Auditoría Interna

El Sistema de Calidad es auditado internamente, con una periodicidad mínima anual. El Responsable de Calidad establece un Programa de Auditoría (**F.PG06.01**), que es aprobado por la Gerencia.

Las auditorías internas comprueban que se cumplen los requisitos del Sistema de Calidad y su correcta implantación y funcionamiento.

Las auditorías son realizadas por personal cualificado y que no participan en la actividad auditada. Los auditores pueden ser personal de la empresa o bien subcontratados de consultoría especializada.

Los resultados de las auditorías se recogen en el Informe de Auditorías (**F.PG06.03**).

Tras conocer el resultado de las auditorías, se toman inmediatamente las acciones necesarias para subsanar las desviaciones detectadas, a través del procedimiento **PG05 No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas**. Posteriormente, finalizado el plazo para la ejecución de las acciones, se verifica que han sido eficaces y se han corregido las desviaciones detectadas.

La metodología utilizada para la realización de Auditorías Internas se especifica en el procedimiento general **PG6 de Auditorías Internas**.

## 9.3 Revisión por la Dirección

### 9.3.1 Generalidades

La Gerencia debe revisar el sistema al menos una vez al año. Para ello, convoca una reunión a la que debe asistir el Responsable de Calidad y los Responsables de Dpto. Además, se podrán convocar reuniones de seguimiento parciales en el momento que crea conveniente.

Estas revisiones del sistema son necesarias para evaluar la eficacia del sistema de calidad y proponer cambios, en caso necesario, en la política, objetivos y otros elementos. Su metodología se define en el procedimiento general **PG04 Dirección y Análisis de Datos**.

### 9.3.2 Información para la revisión.

La información y documentación necesaria para la Revisión del Sistema se encuentra especificada en el **PG04 Dirección y Análisis de Datos**

### 9.3.3 Resultados de la revisión.

Los resultados de la revisión por la dirección se recogen en un Acta de Reunión (**F.PG04.05**). Al menos, en los resultados de la revisión se deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:

- Las oportunidades para la mejora continua.
- Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de calidad, incluyendo las necesidades de recursos.
- La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.
- La mejora del producto y servicio en relación con los requisitos del cliente.

## 10 Mejora

### 10.1 Generalidades

Como indica nuestra Política de Calidad, estamos comprometidos con la mejora continua de nuestro Sistema de Calidad y de todas nuestras actividades.

Esta mejora se basa en el continuo establecimiento de objetivos y metas de Calidad, su ejecución y su evaluación, los resultados de las auditorías, las actividades de seguimiento y medición, la información sobre



las incidencias, no conformidades y reclamaciones/quejas de los clientes, acciones correctivas y preventivas y, especialmente, en la Revisión por la Dirección.

## 10.2 No conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas

ABROADLINK TRANSLATIONS, S.L. dispone de un procedimiento para el control de las No Conformidades detectadas durante la realización de sus actividades: **PG05 No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas**.

A través de este procedimiento, se establece la metodología para tomar las correcciones y acciones necesarias para eliminar la causa de las no conformidades reales o potenciales. Las acciones tomadas deben ser apropiadas a la magnitud de los problemas detectados.

### 10.2.1 Acción correctiva

La metodología empleada para la determinación de acciones correctivas necesarias para eliminar las causas de las no conformidades detectadas, se especifica en el **PG05 No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas**

### 10.2.2 Acción preventiva

La metodología empleada para la determinación de acciones preventivas necesarias para eliminar las causas de las no conformidades potenciales y Riesgos u Oportunidades detectadas, se especifica en el **PG05 No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas**

## 10.3 Mejora continua

Existe un compromiso de la Dirección con la mejora continua expresado en la Política CAP 0, mediante la necesidad de:

- planificar a fondo las actividades a desarrollar,
- hacerlas conforme a lo que se ha decidido,
- verificar los resultados comparándolos con lo planificado y
- corregir cuando sea necesario iniciando de nuevo el ciclo de la mejora continua.

Las actividades de la mejora continua son llevadas a cabo por todo el personal y especialmente por Dirección, Responsable de Calidad y Responsables de los procesos.

ABROADLINK TRANSLATIONS, S.L. ha adquirido un compromiso de mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y la eficacia del mismo mediante:

- La revisión de su Política de Calidad durante la revisión por la Dirección.
- El seguimiento y logro de los objetivos fijados, así como el establecimiento de nuevos hitos.
- El resultado de auditorías, reconociendo la importancia de este Proceso para la determinación de áreas susceptibles de mejora.
- El análisis de los datos generados por el Sistema y cualquier otra información que se considere representativa del Sistema y sus Procesos.
- El oportuno establecimiento de acciones correctivas cuando se descubra una No Conformidad en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- La determinación de intervenir ante desviaciones potenciales mediante la implementación de adecuadas acciones preventivas.
- El proceso de revisión por la Dirección, en el que se pone especial énfasis en la evolución de todas las actividades relacionadas con la mejora continua y en seleccionar los aspectos sobre los que deben incidir prioritariamente las actividades de mejora, planificando las correspondientes acciones correctivas y preventivas.

## 11 ANEXOS

- Política de la Calidad
- Organigrama
- Mapa de proceso General