

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

<b>Organización:</b>	<b>OKODIA GRUPO TRADUCTOR</b>		
<b>Dirección:</b>	c/ Pau Clarís, 162, 4 <sup>ª</sup> , Barcelona, Barcelona, 08037, ES		
<b>Normas y acreditaciones:</b>	ENAC: ISO 9001:2015 UNACC: UNE-EN ISO17100:2015		
<b>Representante:</b>	Luís Rodríguez Jiménez		
<b>Emplazamientos auditados:</b>	Ver apartado 6	<b>Fechas de auditoría:</b>	2022/04/11, 2022/04/12
<b>Nº efectivo de personal:</b>	12	<b>Technical Area:</b>	35.5
<b>Auditor Jefe:</b>	Carlos Peiro	<b>Otros miembros del equipo auditor:</b>	
<b>Otros asistentes y funciones:</b>			
<b>Este informe es confidencial y su distribución se limita al equipo auditor, asistentes a la auditoría, representantes del cliente y personal de SGS.</b>			

## 1. Objetivos de la Auditoría

Los objetivos de esta auditoría han sido:

- Confirmar la conformidad del sistema de gestión con los criterios de auditoría establecidos en el Reglamento de Certificación
- Confirmar que la organización ha implantado eficazmente el sistema de gestión de acuerdo a lo planificado
- Confirmar que el sistema de gestión es capaz de cumplir los objetivos y la política de la organización

## 2. Alcance

**Servicios de traducción y revisión..**

**Translation and review services.**

**Services de traduction et de relecture**

**Serviços de tradução e revisão**

**Servizi di traduzione e revisione**

Direcciones cubiertas por el Certificado: Ver punto 10.

Nº: trabajo	223089	Fecha de informe:	12 April 2022	Auditoría:	RAU
<b>CONFIDENCIAL</b>		Formato:	GS0304-15(ES)	Ed.	8
				Pág. nº:	1 de 8

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

En la auditoría se han utilizado Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) de acuerdo a lo indicado en el Plan de Auditoría. El uso de TIC ha contribuido a la efectividad de la auditoría y a alcanzar los objetivos establecidos.

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

Nº: trabajo	223089	Fecha de informe:	12 April 2022	Auditoría:	RAU		
<b>CONFIDENCIAL</b>		Formato:	GS0304-15(ES)	Ed.	8	Pág. n°:	2 de 8

- 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
- Durante el proceso de auditoría, 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 auditoría se comprobaron, entre otras, las siguientes evidencias:

### Auditoría anterior

Ninguna de las observaciones deriva en no conformidad

### Auditoría actual

#### Responsabilidad por la Dirección

-Contexto, cuestiones internas y externas.-

Entrevista con la Dirección Luis Rodríguez. Este comenta el análisis del contexto y los cambios con respecto al anterior. Se destaca como nuevas las siguientes consideraciones:

Debilidades los costes de traductores de algunos idiomas muy elevados, ausencia de oferta de traducción automática.

Amenazas como traducciones que se requieren con extremada rapidez.

Oportunidades como acceso fácil a empresas que ofertan motores de búsqueda de traducción

Dicho análisis se mantiene como información documentada a través de un DAFO con fecha de 9.2.22

-Partes interesadas.-

Realizado el análisis de las partes interesadas. Entre las mismas se incluyen al personal interno, colaboradores externos, clientes, clientes finales, proveedores, administración y accionistas.

Para cada una de ellas se ha realizado el análisis para la identificación de las necesidades y de las expectativas.

Se incluye como expectativa de los clientes finales la traducción automática.

Este análisis se mantiene como información documentada en el cuadro de partes interesadas del 9.2.22.

-Riesgos y oportunidades.-

Revisión del 9.2.22 del listado de riesgos y oportunidades. Se mantiene la valoración del riesgo en base al binomio de probabilidad consecuencia-impacto. Tras la evaluación de riesgos ninguna supera la valoración de Reducir. Para dichos riesgos se han establecido acciones. Por ejemplo: riesgo de pérdida de conocimiento fundamental para la Organización, etc...

Las oportunidades se valoran entre las viables y no viables. Como viables se sigue trabajando sobre la oportunidad relacionada con la traducciones automáticas.

-Revisión por la Dirección.-

Cumplimiento con la periodicidad anual del proceso de revisión por la dirección anual. Visto informe del

Nº: trabajo	223089	Fecha de informe:	12 April 2022	Auditoría:	RAU		
<b>CONFIDENCIAL</b>		Formato:	GS0304-15(ES)	Ed.	8	Pág. nº:	3 de 8

25.3.22.

En el mismo se observa el tratamiento de todos los puntos indicados en la norma de referencia. En general, se considera conforme.

-Objetivos de calidad.-

Realizado seguimiento de los objetivos del 2021. En general se consideran cumplidos excepto el prorrogado para el 2022.

Aprobación de los objetivos del 2022

-Mejora y unificación de criterios en los procesos y satisfacción general de los empleados (prorrogado del 2021)

-Incorporación a 1 persona en el Dpto. RRHH

-Conseguir 1 gran cliente nuevo

Los objetivos se encuentran planificados. Las acciones se encuentran dentro del ERP.

Realizado seguimiento por parte de dirección con frecuencia trimestral.

-Política de calidad.-

Se mantiene la política de calidad aprobada del 1.9.2016. Sigue cumpliendo con todos los compromisos. Se encuentra a disposición de las partes interesadas a través de la página web.

-Liderazgo.- Se evidencia la defensa del sistema por parte de Dirección. Dirección responde y realiza el seguimiento del sistema. Dota de recursos al sistema. Se considera conforme.

-Satisfacción de clientes.-

Cumplimiento con la sistemática establecida en base a fidelización de los clientes y nº de reclamaciones. El análisis de los datos forma parte de la revisión por la dirección. En general, se considera que en general, los clientes se encuentran satisfechos.

-Seguimiento y medición.-

Cumplimiento con la periodicidad de la medición de los indicadores definidos. En general, todos se encuentran bajo control (dentro de límites de procesos). Algunos de estos límites se encuentran ajustados tras los datos del desempeño del ejercicio 2021.

Cumplimiento con la frecuencia de la inspección interna de los trabajos por parte de dirección. Se indica que no se ha detectado incumplimientos.

### Sistema de gestión

-Información documental.-

Los documentos del sistema se mantienen en el ERP. Se revisa el mantenimiento del Manual de calidad rev.2. Este sigue incluyendo el alcance entre otra información y se mantiene las exclusiones del 8.3, 7.1.5

Se dispone de mapa de procesos como doc anexo al manual.

Definido la sistemática de copias de seguridad en instrucción interna. Se evidencia cumplimiento con lo definido tras revisar los registros de copias.

Actualizado el listado de documentos general.

-Auditoria interna.- Cumplimiento con el programa anual aprobado en la revisión por dirección. Auditoria interna realizada por consultor externo. Esta se considera conforme e independiente. Informe de auditoria del 23.3.22. No se levantan NC. La Organización ha realizado tratamiento de las observaciones identificadas.

-NC, AACC.- Registro de las acciones en el ERP. Del mismo modo se registra si el origen es externo (reclamación) que interno. Se revisan algunas de las acciones registradas. Por ejemplo: NC 36, 33, 34, 32, 17, 26, etc... siendo algunas de ellas quejas como la nº 32

En general, el tratamiento se considera adecuado.

Para todas las reclamaciones revisadas se observa el análisis de causas y respuesta al cliente sea o no

Nº: trabajo	223089	Fecha de informe:	12 April 2022	Auditoría:	RAU		
<b>CONFIDENCIAL</b>		Formato:	GS0304-15(ES)	Ed.	8	Pág. nº:	4 de 8

procedente.

### Compras y proveedores, infraestructura:

-Traductores y revisores.- Cumplimiento con la homologación de los nuevos traductores / revisores en base a las pruebas (300 palabras). Se evidencia la evaluación inicial de algunos traductores y actualización en el ERP para su control. Por ejemplo: evaluación inicial revisada de:

Antonia Westerberg (Español Sueco) prueba de 300 palabras. Se dispone de CV con los criterios de capacitación definidos como titulación (traducción) y experiencia (>5 años)

Louise Nielsen (Español a Danés) prueba de 300 palabras. Se dispone de CV con los criterios de capacitación definidos como titulación (Traducción e interpretación) y experiencia (>5 años), etc...

La Re-evaluación de los mismos se realiza a través de las incidencias. El resultado de la reevaluación se mantiene como información documentada y se indica en el ERP.

-Resto de proveedores de servicios. Estos se evalúan en función del cumplimiento del servicio, plazos, etc... La evaluación se realiza en base a incidencias. Se indica que todos siguen aprobados.

Los pedidos de servicios de traducción (traducción / revisión) se realiza a través del ERP. A través, del correo se realiza el encargo donde se indica el texto a traducir / revisar, fecha tope de entrega. En el ERP se registran las facturas de los servicios realizados.

El resto de pedidos de servicio se realiza, generalmente, a través de la web. Equipos de trabajo a través de amazon, etc...

Revisado los e-mail de comunicación de la sistemática de evaluación realizada a varios proveedores de servicios, por ejemplo consultoría

### Comercial y Prestación de servicio

Se mantienen los procedimientos P07 Gestión Comercial rev.3 y el procedimiento P08 Prestación de servicio rev.03.

Comercial.-

Para cada nuevo cliente se cumplimenta la ficha cliente en la que se indica datos fiscales, nombre, direcciones, contactos, etc...

Se revisa varias, por ejemplo: NM Beauty Industries BV

Se revisa varios ejemplos de nuevos servicios. En todos ellos se observa como se identifica los presupuestos y sus revisiones. En todos ellos se indica las tarifas, lenguas relacionadas, plazos, etc...

-Q-05189-02 Traducción y revisión de varios textos de EN-FN, EN-FR, etc...

-Q-05436-01.

-Q-09028-01 Traducción (únicamente. Solo ámbito ISO 9001) EN-DE

-Q 08397-02 Traducción y revisión EN-ES

### Traducción/revisión

En todos los casos revisados se evidencia cumplimiento con los plazos y consideraciones de estilo, etc... indicadas por los clientes.

Toda la gestión de los expedientes viene identificada en el ERP y aplicación de almacenamiento en la nube. Se revisa algunos de los expedientes realizados desde la última auditoría, por ejemplo:

O-07491 Asignación como gestor de proyecto Alexandra Pilieri. Traducción y revisión de varios textos por ejemplo: EN-FN. Traductor Lauri Gerber y Revisor Jussi Pekka. Se evidencia el control de los documentos traducidos y revisados así como la Posproducción del documento para entrega cliente. La entrega se realiza en fecha.

O-12109 ((ámbito 9001) Asignación como gestor de proyecto Ana Rodriguez. Traducción y revisión de varios textos por ejemplo: EN-DE. Traductor Christine Forstreuter. Se evidencia el control de los

Nº: trabajo	223089	Fecha de informe:	12 April 2022	Auditoría:	RAU		
<b>CONFIDENCIAL</b>		Formato:	GS0304-15(ES)	Ed.	8	Pág. nº:	5 de 8

documentos traducidos así como la Posproducción del documento para entrega cliente. La entrega se realiza en fecha acordada.

O-11246 Asignación como gestor del proyecto Miriam Varas. Traductor Carmen Juarez y revisora Scheherezade Suria. Traducción y revisión del EN-ES Se evidencia el control de los documentos traducidos así como la Posproducción del documento para entrega cliente. La entrega se realiza en fecha acordada.

-etc...

En todos los casos revisados se evidencia cumplimiento con el chequeo de comprobación realizado por los traductores.

Se indica que las memorias son actualizadas cada 2 semanas. Por ejemplo: revisada la memoria de Gisooy del 30.3.22.

También se evidencia como se conservan las guías de estilo de los cliente y glosarios. Se evidencia que los traductores tienen acceso a las guías de estilo

### **RRHH (formación toma de conciencia, gestión del conocimiento)**

Definido los perfiles de puesto para cada puesto conforme al Organigrama de la Organización. En los mismos se indica los requisitos (funciones, formación y experiencia) de los puestos de revisor, traductor, gestor de proyectos, Comercial, etc...

Se evidencia cumplimiento con los requisitos especificados de varios revisores, traductores y gestores de proyecto, por ejemplo:

Lauri Gerber, Jussi Pekka, Christine Forsteruter, Carmen Juarez, etc...

Se revisa los registros de formación interna de las nuevas incorporaciones, por ejemplo:

Nuevas gestores de proyectos, Inés, Sofia y Sonia. Se evidencia formación interna en las diferentes ISO, ERP, etc...

Se mantiene registro de la misma.

Toma de conciencia y gestión del conocimiento: Se evidencia la realización internas de píldoras informativas o videos explicativos. Estos están colados en el ERP.

Dirección realiza proceso de bienvenida a todas las nuevas incorporaciones. Se realiza formación interna para formas de actuar, por ejemplo, como comunicarse con el cliente, etc...

### **Comunicación**

Se dispone de matriz de comunicación revisada en anteriores auditorias. A fecha de la auditoria no se encuentra actualizada para el 2022.

### **Emplazamientos auditados**

c/ Pau Clarís, 162, 4<sup>o</sup>1<sup>a</sup> , Barcelona, Barcelona, 08037, ES

### **Variaciones al Plan de Auditoría o al Programa de Auditoría**

N/A

### **Puntos no resueltos**

N/A

Nº: trabajo	223089	Fecha de informe:	12 April 2022	Auditoría:	RAU		
<b>CONFIDENCIAL</b>		Formato:	GS0304-15(ES)	Ed.	8	Pág. n°:	6 de 8

## 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) Aunque se dispone de metodología para la evaluación de la satisfacción basada en indicadores de fidelización y reclamaciones. Considerar disponer feed-back general de los clientes principales.
- 2) Considerar incluir en la propia descripción del objetivo el valor pretendido a conseguir.
- 3) Algunos indicadores usados por Dirección no se encuentran en el listado de indicadores, en concreto algunos de los relacionados con Marketing.
- 4) Algunos de los documentos de la Base de conocimiento de Okodia no parecen estar controlados conforme a lo indicado en el procedimiento general de control de los documentos y listado de documentos.
- 5) Según se indica, no se ha registrado algún incumplimiento detectado en las revisiones realizada por los traductores a la entrega de los trabajos.
- 6) A fecha de la auditoría no se ha cumplimentado el plan de comunicación para el año 2022.
- 7) Considerar profundizar en el análisis de riesgo / oportunidad ante los cambios derivados de la línea estratégica de la traducción automática.
- 8) Considerar incluir a los / las gestores de proyectos en el proceso de inspección internos de expedientes

## 9. Asistentes a las reuniones de apertura y cierre

Nombre	Cargo / función	Reunión apertura	Reunión cierre
Luis Rodríguez	Dirección	X	X
Ignacio Hidalgo	Consultor	X	X

## 10. Emplazamientos del certificado

c/ Pau Claris, 162, 4<sup>01</sup><sup>a</sup> , Barcelona, Barcelona, 08037, ES

Nº: trabajo	223089	Fecha de informe:	12 April 2022	Auditoría:	RAU		
<b>CONFIDENCIAL</b>		Formato:	GS0304-15(ES)	Ed.	8	Pág. n°:	8 de 8