

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

OKODIA GRUPO TRADUCTOR



10 de abril de 2026

Ignacio Hidalgo Martín
Auditor



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CALIDAD & MEDIOAMBIENTE

1. DATOS GENERALES

Empresa: OKODIA GRUPO TRADUCTOR

Dirección: c/ Nuria 57; 08191 Rubí (Barcelona)

Fecha: 10 de abril de 2026 *(en remoto)*

Normas de aplicación: ISO 9001:2015 // ISO 17100:2015 // ISO 18587:2020

Personas participantes:

- Luis Rodríguez (CEO y Responsable del Sistema)

Áreas o departamentos auditados

Toda la organización, según la planificación previa existente.

Alcance de la auditoría

El definido por la organización como alcance de su Sistema de Gestión de la Calidad: “*Servicios de traducción y revisión*”.

Como consecuencia de su actividad la empresa considera los puntos 7.1.5 y 8.3 de la Norma ISO 9001:2015 como de no aplicación, justificando adecuadamente dichas exclusiones en su Manual de Calidad.

Documentación utilizada

La existente en su Sistema de Gestión de la Calidad, compuesta entre otros documentos por Manual de Calidad, Procedimientos, Instrucciones técnicas y Registros, como documentación principal del Sistema.



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CALIDAD & MEDIOAMBIENTE

2. RESUMEN DE LA AUDITORÍA

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 17100:2015	ELEMENTO EVALUADO	NC MAYORES	NC MENORES	AUDITOR
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
4.1 Comprensión de la organización y su contexto		SÍ	--	--	IHM
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.1, 5.1 Generalidades	SÍ	--	--	IHM
4.3 Alcance del Sistema de gestión		SÍ	--	--	IHM
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos		SÍ	--	--	IHM
5. LIDERAZGO					
5.1 Liderazgo y compromiso		SÍ	--	--	IHM
5.2 Política	--	SÍ	--	--	IHM
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización		SÍ	--	--	IHM
6. PLANIFICACIÓN					
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades		SÍ	--	--	IHM
6.2 Objetivos de calidad	--	SÍ	--	--	IHM
6.3 Planificación de los cambios		SÍ	--	--	IHM
7. APOYO					
7.1 Recursos		SÍ	--	--	IHM
7.1.1 Generalidades	3.1 Recursos	SÍ	--	--	IHM
7.1.2 Personas		SÍ	--	--	IHM
7.1.3 Infraestructura	3.2 Recursos técnicos y tecnológicos	SÍ	--	--	IHM
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	--	SÍ	--	--	IHM
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	--	N.A.	--	--	N.A.
7.2 Competencia	3.1 Recursos	SÍ	--	--	IHM
7.3 Toma de conciencia	3.1 Recursos	SÍ	--	--	IHM
7.4 Comunicación	5.2 Gestión del proyecto	SÍ	--	--	IHM
7.5 Información documentada	--	SÍ	--	--	IHM
8. OPERACIÓN					
8.1 Planificación y control operacional	4.1 Generalidades 4.2 Solicitudes y viabilidad	SÍ	--	--	IHM
8.2 Requisitos para los productos y servicios	4.3 Presupuesto 4.4 Acuerdo entre cliente y PST 4.5 Tratamiento de la información del cliente relacionada con el proyecto	SÍ	--	--	IHM
8.3 Diseño y desarrollo	--	N.A.	--	--	N.A.
8.4 Control de procesos, productos y servicios suministrados externamente	3.1 Recursos	SÍ	--	--	IHM
8.5 Producción y provisión del servicio	4.6 Preparación del proyecto	SÍ	--	--	IHM
8.6 Liberación de los productos y servicios	5.1 Generalidades 5.2 Gestión del proyecto	SÍ	--	--	IHM
8.7 Control de las salidas no conformes	5.3 Proceso de traducción 6. Procesos de posproducción	SÍ	--	--	IHM
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO					
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	5.2 Gestión del proyecto	SÍ	--	--	IHM
9.1.1 Generalidades	--	SÍ	--	--	IHM
9.1.2 Satisfacción del cliente	--	SÍ	--	--	IHM
9.1.3 Análisis y evaluación	--	SÍ	--	--	IHM
9.2 Auditoría interna	--	SÍ	--	--	IHM
9.3 Revisión por la Dirección	--	SÍ	--	--	IHM



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CALIDAD & MEDIOAMBIENTE

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 17100:2015	ELEMENTO EVALUADO	NC MAYORES	NC MENORES	AUDITOR
10. MEJORA					
10.1 Generalidades	--	SÍ	--	--	IHM
10.2 No conformidad y acción correctiva	--	SÍ	--	--	IHM
10.3 Mejora continua	--	SÍ	--	--	IHM
TOTAL NO CONFORMIDADES			0	0	

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 18587:2020	ELEMENTO EVALUADO	NC MAYORES	NC MENORES	AUDITOR
4. PROCESO DE POSEDICIÓN				
4.1 Generalidades	SÍ	--	--	IHM
4.2 Procesos de preproducción	SÍ	--	--	IHM
4.3 Procesos de producción	SÍ	--	--	IHM
4.4 Procesos de posproducción	SÍ	--	--	IHM
5. COMPETENCIAS Y CUALIFICACIONES DE LOS POSEDITORES				
5.1 Competencias	SÍ	--	--	IHM
5.2 Cualificaciones	SÍ	--	--	IHM
5.3 Profesionalidad	SÍ	--	--	IHM
6. REQUISITOS DE LA POSEDICIÓN COMPLETA				
	SÍ	--	--	IHM
TOTAL NO CONFORMIDADES		0	0	



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CALIDAD & MEDIOAMBIENTE

3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

NO CONFORMIDADES

No se han detectado.

PUNTOS FUERTES

- Control de proyectos.
- Automatización de tareas y utilización de aplicaciones para el mantenimiento y control del Sistema.

OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES DE MEJORA

- Puntualmente en alguna de las fichas de los Objetivos 2025 del CRM no se ha recogido claramente si se ha alcanzado o no.
- No se ha definido una meta clara en todos los Objetivos 2026 puestos en marcha.
- Puntualmente no se ha puntuado el trabajo de una de las poseedoras por parte de la PM en uno de los proyectos auditados.

4. PRINCIPALES EVIDENCIAS DE LA AUDITORÍA

- Sistema integrado ISO 9001:2015+ISO 17100:2015+ISO 18587:2020. La organización dispone de toda la documentación de referencia actualizada en formato electrónico, con acceso a través de la red interna (OKOPEDIA).
- No se han producido cambios en la documentación del Sistema en el período auditado.
- La organización dispone de un Mapa de procesos, anejo al Manual de calidad, en el que se describe la interacción entre los diferentes procedimientos definidos.
- Sistema documental y de la mayor parte de los registros en el CRM de la organización. Control de la documentación mediante Listado de documentación en vigor, también accesible a través de Okopedia. Además, se dispone de un Listado de documentación externa y de un Listado de registros, ambos accesibles a través de Okopedia y actualizados.
- Realización de copias de seguridad con distintas periodicidades. Metodología definida en el Procedimiento CD001.
- Análisis del contexto interno y externo mediante Análisis DAFO revisado anualmente, último de fecha 23/03/2026, detectándose algunos cambios con respecto al período anterior, analizados en el Informe de revisión por la Dirección 2026.



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CALIDAD & MEDIOAMBIENTE

- Análisis de necesidades y expectativas de partes interesadas, de fecha 5/03/2024, incluido en el CRM. Revisadas en 2026, sin cambios con respecto al período anterior. Revisión en Informe de revisión por la Dirección.
- La organización ha analizado la posible afectación del cambio climático a su contexto o a las necesidades y expectativas de sus partes interesadas y considera que no le es de aplicación. Análisis y justificación en Informe de revisión por la Dirección.
- Política de calidad actualizada a fecha 19/02/2024 para incluir la ampliación de alcance al proceso de Posedición. Se verifica que recoge la totalidad de los requisitos requeridos por todas las Normas implantadas. Accesible al personal a través de la red interna de la organización. Pública en la web para todas las partes interesadas implicadas.
- Identificación y evaluación de riesgos y oportunidades del 23/03/2026 derivados de los contextos de la organización y de los principales procesos existentes. Puesta en marcha de acciones u objetivos en función de la viabilidad o del riesgo detectado.
- Evaluación de la eficacia de las acciones puestas en marcha para abordar los riesgos y las oportunidades 2025 realizada sobre el propio Listado 2025.
- Análisis de resultados de Objetivos y acciones 2025 realizado en el CRM. Adecuado. Puntualmente en alguno de los Objetivo son se recoge la conclusión sobre su logro o no.
- Se evidencia la puesta en marcha de Objetivos de calidad para 2026, algunos retomados de 2025 que no se alcanzaron:
 - Mejorar flujo comercial.
 - Mejorar comunicación en redes sociales (puntualmente no se ha definido meta relacionada con indicadores existentes).
 - Crear API propia.
 - Erasmus SM-PMP (puntualmente no se ha definido una meta).
 - Incrementar fidelización de clientes.
 - Mejorar Okopedia.
- Se evidencia planificación de metas, acciones y responsables, realizando el seguimiento en el propio formato. Además, se evidencia relación de acciones con Riesgos y Oportunidades identificadas.
- La empresa dispone de un organigrama de puestos, de fecha 20/03/2023, incluido en el Manual de Calidad. La empresa cuenta con una serie de colaboradores externos para la realización de traducciones y/o revisiones en función de picos de producción. El control ejercido sobre los mismos se recoge en la aplicación Plunet.
- Se revisa el cumplimiento de los requisitos definidos en los perfiles de puesto para el personal interno/externo vinculado a los proyectos auditados. Valoración del traductor por revisor y del revisor por gestor. Ok en todos los casos.
- Se dispone de un Plan de Formación donde se recogen las acciones formativas realizadas. Registro en continuo. La evaluación de la formación se lleva a cabo mediante encuesta de los participantes. Evaluación de la eficacia realizada por la Dirección incluida en el Informe de revisión por la Dirección. Proceso verificado en las siguientes acciones formativas:



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CALIDAD & MEDIOAMBIENTE

- Alineación con Trados Studio. Irene Orovitg.
- ISO 9001 aplicada a Okodia. Ana Mª Martínez.
- Evaluación de la formación en el propio Plan de formación.
- La organización solamente dispone de equipos informáticos y no cuenta con maquinaria a la que deba de realizar un mantenimiento preventivo planificado, solamente correctivo.
- Se verifica la gestión de los procesos comercial, gestión de proyectos, traducción y revisión en los siguientes proyectos:
 - 0-25750 (pt>eng). Cliente PSI. Diferentes palabras según 100%. Solicitud de ppto mediante email del 16/12/2025, para entrega el 23/12/2025. Envío del ppto nº Q-27383-01 del 16/12/2025. Aceptación mediante email del 16/12/2025. PM Estefanía. Pedido a traductor Nicola J. Challinger (0-32531-TRA-002) del 16/12/2025, con todas las especificaciones del cliente y de los trabajos, con enlace de aceptación. Entregado el 16/12/2025 por la plataforma. Envío a revisora Nicole Chantal (0-32531-RVW-003) el 16/12/2025 con las instrucciones y el enlace para su aceptación. Entregado el 18/12/2025. Ok ambos check list a la finalización. Verificación por parte de gestora en Plunet el mismo 18/12/2025. Envío al cliente 23/12/2025. Verificada puntuación de traductora y revisora en Plunet.
 - 0-22071 (eng>fr). Cliente BBI. Solicitud de ppto por email del 15/12/2025. Antes del 23/12/2025. Envío de dos opciones de ppto (una con revisión y otro sin). Elige el ppto con revisión: del ppto nº Q-27378-02 del 16/12/2025. Plazo de dos días. Aceptación mediante email del 16/12/2025. Gestora Inés Blanco. Pedido a traductor Marlene Maltais con pedido 0-32539-TRA-001 enviado el 16/12/2025. Traducción recibida en plazo (18/12/2025) y se verifica su check de autocontrol. Revisión por Caroline Cloutier con pedido 0-32539-RVW-001, con entrega el 18/12/2025. Check list marcada y puntuación por revisora a traductora y de gestora a revisora ok. Envío al cliente 22/12/2025.
 - 0-27316 (traducción automática ing>esl). 660 palabras. Solicitud de ppto mediante email del 12/01/2026, solicitando traducción AI con revisión humana. Envío del ppto nº Q-27603-01 del 12/01/2026. Plazo 3-4 días. Gestora Alessandra Pilieri. Aceptación mediante email del 12/01/2026. Pedido a poseditora Nina Snoj con pedido 0-32763-MTF-001 enviado el 12/01/2026 y aceptado el mismo día, entregado el 15/01/2026. Enviado ya a la poseditora una vez traducido por AI. Valoración de la poseditora de la traducción automática. Envío al cliente 15/01/2026.
 - 0-27316 (traducción automática ing>esp/pt/fr/pol). 1852 palabras. Solicitud de ppto mediante email del 16/01/2026, solicitando traducción AI con revisión humana a esos idiomas. Envío del ppto nº Q-28081-01 del 16/01/2026. Plazo 1-3 días laborables. Gestora Inés. Aceptación mediante email del 17/01/2026. Pedido 0-33259. Enviado a diferentes poseedores, por ejemplo, Arnaud Brancheriau (fr), Marlena Treika (pol). Envío de los pedidos el 17/02/2026. Aceptados el mismo día. Entregas el 18/02/2026. Valoración de la poseditora polaca, no el francés. Valoración de la gestora. Envío al cliente 19/01/2026.
- Se evidencia el control y archivo de todas las comunicaciones y cambios de información y documentación entre PM-cliente y PM-traductor. Solicitud de presupuesto, envío de presupuesto y gestión de cambios adecuado.



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CALIDAD & MEDIOAMBIENTE

- Se evidencia la codificación de los proyectos, de los trabajos y de las órdenes de trabajo a los traductores según lo definido en el Procedimiento P-07.
- Se comprueba la trazabilidad en el proceso de envío de documentación al traductor (archivos, memoria, etc.), envío del texto traducido, revisión y envío al cliente. Control de plazos iniciales y finales.
- Se comprueban competencias técnicas de traductores y revisores, así como de gestoras.
- Se revisa el alta de un nuevo traductor (Nadchaphon Srisongkram). Test de cualificación (8,5), CV. En la ficha de la traductora se indica que no ha querido enviar copia de sus títulos. Actualmente está cualificada pero no se han realizado encargos.
- Se evidencia el proceso de evaluación de los colaboradores externos y su evaluación por parte de revisores y gestores de proyectos. No se detectan incidencias por mala calidad asociadas a colaboradores que hayan derivado en la deshomologación de ninguno de ellos.
- La organización analiza la satisfacción de sus clientes por medio de diferentes elementos de entrada, tales como quejas y reclamaciones, indicadores de fidelización, felicitaciones, reseñas en Google, indicador GSC, etc. Análisis de resultados en el Informe de revisión por la Dirección. Buenas valoraciones.
- Se dispone de un sistema de indicadores implantado y controlado de manera periódica por medio del formato "Seguimiento de indicadores". Seguimiento actualizado.
- Informe de revisión por la Dirección 2025. Se verifica que se dispone de un borrador de marzo 2026 pendiente de cerrar para analizar los resultados de la presente auditoría.
- En 2025 se registraron 57 No conformidades, entre ellas 26 derivadas de quejas de clientes. Todas registradas y tratadas mediante acciones inmediatas y correctivas. Se verifica proceso de seguimiento y cierre.