

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD  
SEGÚN NORMAS ISO 9001:2008 Y UNE 15038**

**OKODIA GRUPO TRADUCTOR**

15 de febrero de 2016

Ignacio Hidalgo Martín  
Consultor

# INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

## 1. DATOS GENERALES

*Empresa:* OKODIA GRUPO TRADUCTOR

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

*Fecha:* 15 de febrero de 2016

*Normas de aplicación:* ISO 9001:2008 // UNE 15038

*Personas participantes:*

- Luis Rodríguez (CEO y Responsable del Sistema)
- Ignacio Hidalgo (Auditor interno)

*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 tiene excluidos de su alcance los puntos *7.3 Diseño y desarrollo* y *7.6 Control de equipos de seguimiento y medición* de la Norma ISO 9001:2008, justificando adecuadamente dicha exclusión 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

## 2. RESUMEN DE LA AUDITORÍA

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNE 15038	ELEMENTO EVALUADO	NC MAYORES	NC MENORES	AUDITOR	
<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>						
4.1 Requisitos generales	3.1 Generalidades	SÍ	-	-	IHM	
4.2 Requisitos de la documentación y los registros		SÍ	-		IHM	
<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>						
5.1 Compromiso de la Dirección	3.4 Sistema de gestión de la calidad	SÍ	-	-	IHM	
5.2 Enfoque al cliente		SÍ	-	-	IHM	
5.3 Política de Calidad		SÍ	-	-	IHM	
5.4 Planificación		SÍ	-	-	IHM	
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación		SÍ	-	-	IHM	
5.6 Revisión por la Dirección		SÍ		-	IHM	
<b>GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>						
6.1 Provisión de recursos	3.2 Recursos humanos 3.3 Recursos técnicos 3.5 Gestión de proyectos	SÍ	-	-	IHM	
6.2 Recursos humanos		SÍ	-	1	IHM	
6.3 Infraestructura		SÍ	-	-	IHM	
6.4 Ambiente de trabajo		SÍ	-	-	IHM	
<b>REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>						
7.1 Planificación de la realización del producto	4.2 Consultas y viabilidad 4.3 Presupuesto 4.4 Contrato entre cliente y empresa 4.5 Tratamiento de la información del cliente 4.6 Conclusión del proyecto 5.2 Gestión de proyectos de traducción 5.3 Preparación 5.4 Proceso de traducción 6. Servicios de valor añadido	SÍ	-	-	IHM	
7.2 Procesos relacionados con el cliente		SÍ	-	-	IHM	
7.3 Diseño y desarrollo		N.A.	-	-	--	
7.4 Compras		SÍ	-	-	IHM	
7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio		SÍ	-		IHM	
7.5.2 Validación de los procesos de producción y prestación del servicio		SÍ	-	-	IHM	
7.5.3 Identificación y trazabilidad		SÍ	-	-	IHM	
7.5.4 Propiedad del cliente		SÍ	-	-	IHM	
7.5.5 Preservación del producto		SÍ	-	-	IHM	
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición		N.A.	-	-	--	
<b>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>						
8.1 Generalidades		--	SÍ	-	-	IHM
8.2.1 Satisfacción del cliente	SÍ		-	-	IHM	
8.2.2 Auditoría interna	SÍ		-	-	IHM	
8.2.3 Seguimiento y medición de procesos	SÍ		-		IHM	
8.2.4 Seguimiento y medición de producto	SÍ		-	-	IHM	
8.3 Control del producto no conforme	SÍ		-	-	IHM	
8.4 Análisis de datos	SÍ		-	-	IHM	
8.5.1 Mejora continua	SÍ		-	-	IHM	
8.5.2 Acciones correctivas	SÍ		-	-	IHM	
8.5.3 Acciones preventivas	SÍ		-	-	IHM	
<b>TOTAL NO CONFORMIDADES</b>						
			<b>0</b>	<b>1</b>		

### 3. PRINCIPALES EVIDENCIAS DE LA AUDITORÍA

- La organización dispone de toda la documentación de referencia actualizada en formato electrónico, con acceso a través de la red interna.
- Realización de copias de seguridad con distintas periodicidades. Metodología definida.
- Política de calidad actualizada (1/07/15), incluyendo referencia a ambas Normas. Accesible a través de la red interna de la organización.
- La Dirección ha fijado un Objetivo de calidad para 2016:
  1. Aumentar la facturación en un 15% con respecto a 2015.

Se evidencia planificación de acciones y responsables, realizando el seguimiento en el propio formato.

- A fecha de la presente auditoría, no se ha realizado Revisión por la Dirección, estando planificada para la 2ª quincena de 2016.
- La empresa dispone de un organigrama de puestos definidos en el Manual de Calidad (ed. 1). Personal y puestos de trabajo auditados:
  - Responsable de calidad (LRJ). Titulación OK, falta CV.
  - Gestor de proyecto (ARJ, LRJ). Titulación OK, falta CV.
  - Traductores/Revisores (externos). DAC (faltan copias de sus títulos), SCP, SSG, RCL, ARJ, LRJ, CCY, AGR. OK.
- 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 Projetex.
- Todos homologados por tratarse de colaboradores históricos anteriores a la puesta en marcha del Sistema. En el caso de los colaboradores nuevos, se evidencia prueba de traducción, tal y como se especifica en el P-04. Por ejemplo, se comprueba en el caso de SCP (puntualmente la revisión la realizaron SSG y LRJ, recogándose en Projetex solamente la participación de SSG).
- Se dispone de Plan de Formación anual actualizado. La evaluación de la formación se lleva a cabo mediante encuesta de los participantes. Evidenciado en los cursos “Photoshop” (ARJ) e “Italiano” (LRJ). Puntualmente no se dispone del curso de “Fotografía digital” de RW.
- La organización solamente dispone de equipos informáticos y no cuenta con maquinaria a la que deba de realizar un mantenimiento preventivo planificado, solamente correctivo.
- Ejemplos de proyectos auditados: nº 150217, 160071, 160033, 160091.

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

- En todos ellos 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 el envío de presupuesto en el caso de ser requerido por el cliente (por ejemplo, Q-CRVG0001 y Q-CRVG0002b en el caso del proyecto nº 150217) y su aceptación.
- 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 en Projetex. Control de plazos iniciales y finales en Projetex.
- Control de colaboradores externos en Projetex. Se comprueba la realización de prueba de traducción en los nuevos colaboradores.
- Solamente se ha deshomologado a un traductor (SMR) por fallos reiterados en sus traducciones. Puntualmente no se ha abierto la no conformidad correspondiente.
- La empresa dispone de un Listado actualizado de proveedores homologados. Desde la implantación del Sistema no se ha registrado ninguna no conformidad con ninguno de ellas. Puntualmente no se ha incluido a Rocío González (marketing) en el Listado de proveedores homologados.
- La organización analiza la satisfacción de sus clientes mediante encuestas de satisfacción, obteniéndose una alta participación (12 respuestas de 25 enviadas). Buenas valoraciones, valoración media global de 9,0 puntos. Además, la organización controla otros elementos de entrada, tales como quejas o fidelización de clientes.
- Se dispone de un sistema de indicadores implantado y controlado de manera periódica por medio del formato "Seguimiento de indicadores". Seguimiento actualizado y valores dentro de los parámetros fijados. Valorar aumentar el nº de indicadores, incluyendo los relacionados con el proceso comercial.
- Desde la implantación del Sistema solamente se ha detectado 1 no conformidad, relacionada con la colaboradora SM, la cual está pendiente de generarse. Se comprueba el tratamiento de la acción correctiva.
- No se ha puesto en marcha ninguna acción preventiva.

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

### 4. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

#### NO CONFORMIDADES

Nº	Descripción	Apartado de la Norma
1	<p>En relación con los recursos humanos se detecta que:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- No se dispone del CV ni de copia de la titulación de la totalidad del personal de la organización (LRJ, ARJ) ni de los colaboradores externos (DAC).</li><li>- En algunas de las pruebas realizadas a los nuevos traductores externos no se han registrado todos los revisores que han participado en el proceso de revisión (SCP).</li></ul>	<p>6.2 (ISO 9001)</p> <p>3.2 (UNE 15038)</p>

#### PUNTOS FUERTES

- Esfuerzo e implicación del personal para la implantación de ambas Normas.
- Control de proyectos y plazos a través de Projetex.

#### OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES

- Evidenciar el envío de la Política de calidad a la totalidad de los colaboradores de la organización, o al menos, su acceso a través de OwnCloud
- A fecha de la presente auditoría, no se ha realizado Revisión por la Dirección, estando planificada para la 2ª quincena de febrero.
- Puntualmente no se dispone de la evaluación de la eficacia del curso de "Fotografía digital" realizado por RW.
- Puntualmente no se ha registrado la baja de Solange Meneses como colaboradora externa en el correspondiente informe de no conformidades, si bien, se evidencia la puesta en marcha de la acción correctiva correspondiente.
- Puntualmente no se ha incluido a Rocío González (marketing) en el Listado de proveedores homologados.
- Puntualmente no se dispone de copia de la orden de trabajo PO\_CCY0064 enviada al traductor CCY, asociada al trabajo nº J-RMMT0039.

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

- Valorar aumentar el número de indicadores, incluyendo los relacionados con el proceso comercial.
- Valorar registrar el seguimiento de los indicadores en un solo documento (por ejemplo, P06-R2) para facilitar su seguimiento y análisis.

### FIRMAS DE ACEPTACIÓN

#### Vº Bº Auditor

Nombre: Ignacio Hidalgo Martín  
Firma:



#### Vº Bº Empresa

Nombre: Luis Rodríguez (CEO y Responsable de calidad)  
Firma: