

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

OKODIA GRUPO TRADUCTOR



17 de marzo de 2025

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: 17 de marzo de 2025 *(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. 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 6/03/2025, detectándose algunos cambios con respecto al período anterior, analizados en el Informe de revisión por la Dirección 2025.
- Análisis de necesidades y expectativas de partes interesadas, de fecha 5/03/2024, incluido en el CRM. Revisadas en 2025, 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 6/03/2025 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 2024 realizada sobre el propio Listado 2024.
- Análisis de resultados de Objetivos y acciones 2024 realizado en el CRM. Adecuado.
- Se evidencia la puesta en marcha de Objetivos de calidad para 2025:
 - Traducciones automáticas y automatización del flujo.
 - Mejorar presupuestos.
 - Mejorar Okopedia.
 - Aumentar la fidelización de los clientes.



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CALIDAD & MEDIOAMBIENTE

- 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. Aumento significativo de las formaciones realizadas por el personal con respecto a años anteriores (32 formaciones en 2024 frente a 8 en 2023). 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:
 - Cómo modificar segmentación en Trados Studio. Inés Blanco.
 - ISO18587 aplicada a Okodia. Miriam Varas.
- Debido al aumento de las formaciones realizadas por el personal, sería conveniente incluir en el propio Plan de formación un campo para valorar la eficacia de cada una de ellas y no hacerlo de manera general en el Informe de revisión por la Dirección.
- 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 (esp>eng). Cliente PSI. 1681 palabras. Solicitud de ppto mediante email del 3/09/2024. Envío del ppto nº Q-20925-02 del 4/09/2024 para entrega 9/09/2024. Existe una versión 01 por el tipo de documento, revisada por cambio del cliente. Aceptación mediante email del 4/09/2024. PM Sofía Pariani. Pedido a traductor Jenna Porter Couprie (0-25750-TRA-002) del 6/09/2024, con todas las especificaciones del cliente y de los trabajos, con enlace de aceptación. Entregado el 6/09/2024 por la plataforma. Envío a revisora Nicole Chantal (0-221133-RVW-003) el 6/09/2024 con las instrucciones y el enlace para su aceptación, que se recibe revisado en dos entregas (9/09/2024 y 10/09/2024). Ok ambos check list a la finalización. Verificación por parte de gestora en Plunet el mismo 10/09/2024. Envío al cliente 10/09/2024. Verificada puntuación de traductora y revisora en Plunet.
 - 0-22071 (esp>fr). Cliente Servigroup. Solicitud de ppto por email del 21/11/2024. Envío del ppto nº Q-22071-01 del 21/11/2024. Plazo de dos días. Aceptación mediante email del 22/11/2024. Se cambia por urgencia a 0-26993. Pedido a traductor Emilie Couprie con pedido 0-26993-TRA-001 enviado el 22/11/2024 con fecha de entrega para el propio 22/11. Traducción recibida en plazo y se verifica su check de autocontrol. Revisión por



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CALIDAD & MEDIOAMBIENTE

Celine Reau con pedido 0-26993-RVW-001, con entrega el 22/11/2024. Check list marcada y puntuación por gestora ok. Envío al cliente 22/11/2024.

- 0-27316 (esp>eng). Cliente Torreblanca del Mediterráneo Sol. Deriva de una petición de su área de usuario R-01330. Solicitud de ppto del 12/12/2024 con fecha de entrega 18/12/2024. 351 palabras nuevas y 350 repetidas. Envío del ppto n° Q-22389-01 del 12/12/2024. Aceptación mediante email del 12/12/2024. Pedido a traductor Carol Chau Yu con pedido 0-27316-TRA-001 enviado el 12/12/2024, entregado el 15/12/2024. Traducción recibida en plazo y se verifica su check de autocontrol. Revisión por Rachel Westerdale con pedido 0-27316-RVW-001 enviado el 16/12/2024, con entrega el mismo 16/12/2024. PM Ana Belén Simal. Check list marcada y puntuación por gestora ok. Envío al cliente 17/12/2024.
 - 0-27315 (posedición eng>it). Cliente SMEG. 10775 palabras y 2821 repeticiones. Presupuesto n° Q-22095-02). Eng>it. Solicitud email del 22/11/2024. Dos presupuestos (22/11/2024): 01 humana y 02 posedición (comprende traducción automática y revisión humana). Aceptación de la versión de traducción automática mediante email del 12/12/2024. Plazo: 31/12/2024. Gestora de proyecto: Alessandra Pilieri. Se verifica OP a posedor. Envío del documento para poseditar a Daniela Pellegrini (0-27315-MTF-001) el 13/12/2024. Se verifica la devolución de los trabajos poseditados el 26/12/2024 y la revisión por parte de la Gestora (26/12/2024). Envío a cliente mediante email del 30/12/2024. Verificada puntuación de poseditora y revisora en Plunet.
- 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.
 - 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 revisoras.
 - Se revisa el alta de un nuevo traductor (Nina Grunding). Test de cualificación (95%), CV, títulos.
 - 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 2025 pendiente de cerrar para analizar los resultados de la presente auditoría.



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CALIDAD & MEDIOAMBIENTE

- En 2024 se registraron 82 No conformidades, entre ellas 29 derivadas de quejas de clientes. Todas registradas y tratadas mediante acciones inmediatas y correctivas. Se verifica proceso de seguimiento y cierre.





INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CALIDAD & MEDIOAMBIENTE

4. 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

- Debido al aumento de las formaciones realizadas por el personal, sería conveniente incluir en el propio Plan de formación un campo para valorar la eficacia de cada una de ellas y no hacerlo de manera general en el Informe de revisión por la Dirección.
- Puntualmente no se dispone de copia del título de alguna de las colaboradoras externas auditadas, por ejemplo, Jenna Porter Couprie, Daniela Pellegrini.

FIRMAS DE ACEPTACIÓN

Vº Bº Auditor

Nombre: Ignacio Hidalgo Martín

Firma:

Vº Bº Empresa

Nombre: Luis Rodríguez (CEO y Responsable de calidad)

Firma: