

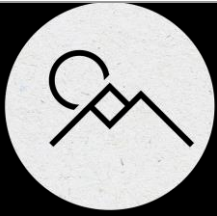
## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

# OKODIA GRUPO TRADUCTOR



23 de marzo de 2022

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:* 23 de marzo de 2022 *(en remoto)*

*Normas de aplicación:* ISO 9001:2015 // ISO 17100:2015

*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
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>					
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
<b>5. LIDERAZGO</b>					
5.1 Liderazgo y compromiso		SÍ	--	--	IHM
5.2 Política	--	SÍ	--	--	IHM
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización		SÍ	--	--	IHM
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>					
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
<b>7. APOYO</b>					
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
<b>8. OPERACIÓN</b>					
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
<b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>					
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
<b>10. MEJORA</b>					
10.1 Generalidades	--	SÍ	--	--	IHM
10.2 No conformidad y acción correctiva	--	SÍ	--	--	IHM
10.3 Mejora continua	--	SÍ	--	--	IHM
<b>TOTAL NO CONFORMIDADES</b>			<b>0</b>	<b>0</b>	





# INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

## 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. Control de la documentación mediante Listado de documentación en vigor, actualizado a fecha 1/01/2022 por cambio en el P-06 por modificación en la metodología de análisis de la satisfacción de los clientes.
- Además, se dispone de un Listado de documentación externa actualizado a fecha 1/02/2019 y un Listado de registros actualizado a fecha 1/06/2017.
- Realización de copias de seguridad con distintas periodicidades. Metodología definida en el Procedimiento P-01.
- Análisis del contexto interno y externo mediante Análisis DAFO revisado anualmente, último de fecha 9/02/2022.
- Análisis de necesidades y expectativas de partes interesadas de fecha 9/02/2022.
- Política de calidad actualizada (1/09/16), que recoge la totalidad de los requisitos requeridos por ambas Normas. Accesible al personal a través de la red interna de la organización. Pública en la web para todas las partes interesadas implicadas.
- Se dispone de un Objetivo para 2021, detallado en CRM, en el que se recogen acciones y su seguimiento actualizado.
- Se evidencia la puesta en marcha de Objetivos de calidad para 2022:
  1. Mejora y unificación de criterios en los procesos y satisfacción general de los empleados (prorrogado de 2021)
  2. Incorporar a 1 persona en el departamento de RRHH.
  3. Conseguir 1 nuevo gran cliente.
- 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.
- Identificación y evaluación de riesgos y oportunidades del 9/02/2022 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 2021 realizada sobre el propio Listado 2021.
- La empresa dispone de un organigrama de puestos definidos en el Manual de Calidad (ed. 2). 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.
- Se dispone de un Plan de Formación donde se recogen las acciones formativas realizadas. La evaluación de la formación se lleva a cabo mediante encuesta de los participantes. Evaluación de



# INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CALIDAD & MEDIOAMBIENTE

la eficacia realizada por la Dirección incluida en el Informe de revisión por la Dirección. Verificado en las siguientes acciones incluidas en el Plan de formación 2021.

- Formación inicial en el Sistema de calidad a las personas de nueva incorporación.
- 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:
  - 0-08045 (it>esp). Cliente Just Iberia. Tarifas estándar, no requieren ppto. Precios conforme al anterior presupuesto anterior aceptado (se consulta en Plunet y se verifican pptos anteriores aceptados). Pedido cliente 1/06/21 con fecha de entrega solicitada y aceptada del 3/06/2021. Pedido a traductor 0-08045-TRA-001 Carolina Bordonaro. (PM Alessandra P.). Envío del pedido y fecha de entrega mediante email del 1/06/21, con fecha de entrega del 3/06/21. Descarga de archivos a través de Plunet. Entrega de Carolina del 2/06/2021. Revisión de Alessandra, registro en Plunet. Entrega al cliente el 2/06/2021. Control de versiones en Plunet.
  - 0-08531 (esp>en/fr). Cliente Alimerca. Solicitud de ppto mediante email del 5/07/21. Envío del ppto nº Q-06376-01 del 5/07/21 para entrega límite 12/07/21. Aceptación mediante email del 5/07/21. PM Natalia. Pedido a traductor Carol Chua (en) 0-08531-TRA-01 y a traductor Fabienne Ory (fr) con 0-08531-TRA-003. Envío a traductores el 6/07/21 con fechas de entrega 9/07/21. Entregas de los traductores el 8/07/21. Revisión Natalia en Plunet. Envío al cliente 12/07/21.
  - 0-08581 (en>esp). Cliente Medspace Spain. Listado de tarifas aprobadas 2019. Envío de documentación a traducir mediante email del 9/07/2021. Aceptación pedido. PM Gemma. Traductor Esperanza Vinagre 0-08581-TRA-001. Envío a traductor para entrega 12/07/21. Entrega del traductor el 12/07/21, revisión en Plunet. Envío al cliente el 12/07/21.
- 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 evidencia la deshomologación de 5 colaboradores externos en el período auditado tras fallos detectados durante la ejecución de los trabajos. Se evidencian la apertura de las correspondientes Acciones correctivas y el registro en su Ficha de proveedor.
- La organización analiza la satisfacción de sus clientes por medio de diferentes elementos de entrada, tales como, quejas y reclamaciones, indicador de fidelización, felicitaciones. Análisis de resultados en el Informe de revisión por la Dirección.



# INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CALIDAD & MEDIOAMBIENTE

- Se dispone de un sistema de indicadores implantado y controlado de manera periódica por medio del formato "Seguimiento de indicadores", actualizado con respecto al anterior. Seguimiento actualizado. Pendiente de análisis de desviaciones en el Informe de revisión por la Dirección.
- Informe de revisión por la Dirección. Pendiente de generar con los resultados de la presente auditoría.
- En 2021 se registraron 17 No conformidades, 6 relacionadas con colaboradores externos y el resto con incidencias de clientes, si bien, ninguna se considera pertinente. Todas registradas y tratadas mediante acciones inmediatas.





# INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CALIDAD & MEDIOAMBIENTE

## 4. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

### NO CONFORMIDADES

No se han detectado.

### PUNTOS FUERTES

- Control de proyectos.
- Puesta en marcha de nuevas aplicaciones para el control de los procesos internos.

### OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES DE MEJORA

- En alguno de los proyectos auditados tarda en localizarse algunas de las comunicaciones con el cliente o traductor ya que, pasados 3 meses desde el cierre del proyecto, toda la documentación se pasa a un DropBox.
- Puntualmente no se ha registrado en el CRM la formación inicial en ISO 9001 de alguna de las nuevas incorporaciones de 2021, por ejemplo, María Laura y Ana Belén.
- Actualizar el envío de la comunicación a los proveedores de servicios.
- Está pendiente de realizar el Informe de revisión por la Dirección con los resultados de la presente auditoría.

### FIRMAS DE ACEPTACIÓN

#### Vº Bº Auditor

Nombre: Ignacio Hidalgo Martín

Firma:

#### Vº Bº Empresa

Nombre: Luis Rodríguez (CEO y Responsable de calidad)

Firma: