

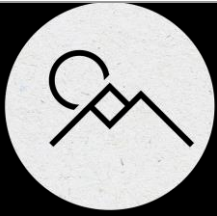
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

# OKODIA GRUPO TRADUCTOR



27 de marzo de 2017

**Javier Rodríguez García**  
Auditor



# INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CALIDAD & MEDIOAMBIENTE

## 1. DATOS GENERALES

**Empresa:** OKODIA GRUPO TRADUCTOR

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

**Fecha:** 27 de marzo de 2017

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

**Personas participantes:**

- Luis Rodríguez (CEO y Responsable del Sistema)
- Ignacio Hidalgo (Asesor externo)
- Javier Rodríguez (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 considera el punto 8.3 de la Norma ISO 9001:2015 como de no aplicación, 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

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>					
<b>4.1 Comprensión de la organización y su contexto</b>		SÍ	--	--	JRG
<b>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</b>	4.1, 5.1 Generalidades	SÍ	--	--	JRG
<b>4.3 Alcance del Sistema de gestión</b>		SÍ	--	--	JRG
<b>4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos</b>		SÍ	--	--	JRG
<b>5. LIDERAZGO</b>					
<b>5.1 Liderazgo y compromiso</b>		SÍ	--	--	JRG
<b>5.2 Política</b>	--	SÍ	--	--	JRG
<b>5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización</b>		SÍ	--	--	JRG
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>					
<b>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades</b>		SÍ	--	--	JRG
<b>6.2 Objetivos de calidad</b>	--	SÍ	--	--	JRG
<b>6.3 Planificación de los cambios</b>		SÍ	--	--	JRG
<b>7. APOYO</b>					
<b>7.1 Recursos</b>		SÍ	--	--	JRG
<b>7.1.1 Generalidades</b>	3.1 Recursos	SÍ	--	--	JRG
<b>7.1.2 Personas</b>		SÍ	--	--	JRG
<b>7.1.3 Infraestructura</b>	3.2 Recursos técnicos y tecnológicos	SÍ	--	--	JRG
<b>7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos</b>	--	SÍ	--	--	JRG
<b>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</b>	--	SÍ	--	--	JRG
<b>7.2 Competencia</b>	3.1 Recursos	SÍ	--	--	JRG
<b>7.3 Toma de conciencia</b>	3.1 Recursos	SÍ	--	--	JRG
<b>7.4 Comunicación</b>	5.2 Gestión del proyecto	SÍ	--	--	JRG
<b>7.5 Información documentada</b>	--	SÍ	--	--	JRG
<b>8. OPERACIÓN</b>					
<b>8.1 Planificación y control operacional</b>	4.1 Generalidades 4.2 Solicitudes y viabilidad 4.3 Presupuesto	SÍ	--	--	JRG
<b>8.2 Requisitos para los productos y servicios</b>	4.4 Acuerdo entre cliente y PST 4.5 Tratamiento de la información del cliente relacionada con el proyecto	SÍ	--	--	JRG
<b>8.3 Diseño y desarrollo</b>	--	N.A.	--	--	N.A.
<b>8.4 Control de procesos, productos y servicios suministrados externamente</b>	3.1 Recursos	SÍ	--	--	JRG
<b>8.5 Producción y provisión del servicio</b>	4.6 Preparación del proyecto	SÍ	--	--	JRG
<b>8.6 Liberación de los productos y servicios</b>	5.1 Generalidades 5.2 Gestión del proyecto	SÍ	--	--	JRG
<b>8.7 Control de las salidas no conformes</b>	5.3 Proceso de traducción 6. Procesos de posproducción	SÍ	--	--	JRG
<b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>					
<b>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación</b>	5.2 Gestión del proyecto	SÍ	--	--	JRG
<b>9.1.1 Generalidades</b>	--	SÍ	--	--	JRG
<b>9.1.2 Satisfacción del cliente</b>	--	SÍ	--	--	JRG
<b>9.1.3 Análisis y evaluación</b>	--	SÍ	--	--	JRG
<b>9.2 Auditoría interna</b>	--	SÍ	--	--	JRG
<b>9.3 Revisión por la Dirección</b>	--	SÍ	--	--	JRG
<b>10. MEJORA</b>					



# 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>10.1 Generalidades</b>	--	<b>SÍ</b>	--	--	<b>JRG</b>
<b>10.2 No conformidad y acción correctiva</b>	--	<b>SÍ</b>	--	--	<b>JRG</b>
<b>10.3 Mejora continua</b>	--	<b>SÍ</b>	--	--	<b>JRG</b>
TOTAL NO CONFORMIDADES			0	0	





# 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.
- Realización de copias de seguridad con distintas periodicidades. Metodología definida en el Procedimiento P-01.
- 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 implicadas.
- Se evidencia la puesta en marcha de un Objetivo de calidad bianual 2016-17:
  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. Además, se evidencia relación de acciones con Riesgos y Oportunidades identificadas.
- Informe de revisión por la Dirección del 31 de enero de 2017, completo.
- La empresa dispone de un organigrama de puestos definidos en el Manual de Calidad (ed. 2). Personal y puestos de trabajo auditados:
  - Responsable de calidad (LRJ). OK.
  - Gestor de proyecto (NAG, ARJ). OK.
  - Traductores/Revisores (externos). CCY, CFR, KEB, ARJ, CGP, SHF. OK.
- En todos se dispone de CV actualizado y copias de las titulaciones. Se cumplen los requisitos definidos en cada perfil de puesto.
- 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.
- 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. Por ejemplo, "Gestión de proyectos audiovisuales" (ARJ), "ISO 9001:2015 e ISO 17100:2015" (LRJ). Puntualmente no se han incluido las charlas formativas impartidas al personal 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.
- Ejemplos de proyectos auditados: nº J-GRBU0081 (es>en), J-GRBU0067 (es>en), J-RMMT0418 (en>de), J-AXHA003 (en>de).
- 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 proceso comercial en los proyectos auditados, bien mediante la aceptación de presupuesto enviado por OKODIA (por ejemplo, Q-AXHA001 en el proyecto J-AXHA003),



# INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CALIDAD & MEDIOAMBIENTE

o bien contra tarifas ya negociadas con el cliente (por ejemplo, proyecto J-RMMT0418 contra tarifas 2015).

- En todos los proyectos auditados se comprueban las comunicaciones previas mantenidas con el cliente sobre pedido-presupuesto-aceptación, así como las posteriores entre cliente y Gestor de proyectos para la planificación, seguimiento y cierre del proyecto.
- Se comprueba en Projetex 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 en Projetex.
- Control y rehomologación de colaboradores externos en Projetex. Se comprueba la realización de prueba de traducción en los nuevos colaboradores (por ejemplo, CGP y SHZ) según lo especificado en los Procedimientos específicos de trabajo del área de RRHH. Incluirlos en la documentación del Sistema.
- Se evidencia la deshomologación de algunos colaboradores tras fallos detectados en la revisión de sus textos. Se evidencia la apertura de la correspondiente Acción correctiva y el registro en su Ficha de proveedor. Por ejemplo, Solange M.R. (NC 01/16).
- La organización analiza la satisfacción de sus clientes mediante encuestas de satisfacción, obteniéndose una alta participación (30 respuestas de 76 enviadas), inferior a la registrada en 2016. Buenas valoraciones, valoración media global de 9,13 puntos, superior a los 9,0 puntos registrados en 2016. 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.
- Se han registrado 9 No conformidades en 2016, 5 relacionadas con colaboradores externos, 2 con clientes insatisfechos y 2 de auditoría interna. Todas tratadas por medio de Acción correctiva y cerradas a fecha de la auditoría interna.
- A pesar de esas dos NC relacionadas con insatisfacciones de clientes, no se han registrado quejas o reclamaciones, ya que se analizaron y se trataron y cerraron satisfactoriamente.



# INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CALIDAD & MEDIOAMBIENTE

## 4. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

### NO CONFORMIDADES

---

**No se han detectado.**

### PUNTOS FUERTES

---

- **Implicación del personal para la implantación de ambas Normas.**
- **Mejoras documentales introducidas en diferentes áreas de la organización.**
- **Esfuerzo en la recopilación de la documentación de los traductores externos.**

### OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES DE MEJORA

---

- **Incluir en la documentación del Sistema los procedimientos de trabajo generados en el área de Recursos humanos.**
- **Puntualmente no se ha recogido en el Plan de formación 2017 la formación impartida a los nuevos trabajadores incorporados en 2017.**
- **Puntualmente no se ha codificado según lo especificado en el Procedimiento P-07 la modificación del presupuesto Q-GRBU0045 enviado al cliente tras un cambio de especificaciones del mismo (de urgente a no urgente).**

### FIRMAS DE ACEPTACIÓN

Vº Bº Auditor

**Nombre: Javier Rodríguez García**

**Firma:**

Vº Bº Empresa

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

**Firma:**