

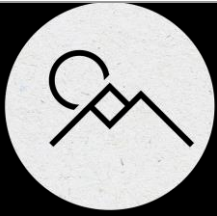
INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

OKODIA GRUPO TRADUCTOR



3 de abril de 2020

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: 3 de abril de 2020 *(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
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	





INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CALIDAD & MEDIOAMBIENTE

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 27/01/2020.
- 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. Se prevé un cambio una vez implantado el nuevo programa de gestión.
- Análisis del contexto interno y externo mediante Análisis DAFO revisado anualmente, último de fecha 27/01/2020.
- Análisis de necesidades y expectativas de partes interesadas en documento independiente de fecha 26/05/2017, revisado en Informe de revisión por la Dirección (27/01/2020).
- 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 ha realizado el seguimiento y cierre de los Objetivos de calidad 2018 en su propio formato, analizando el resultado en el Informe de revisión por la Dirección de fecha 27/01/2020.
- Se evidencia la puesta en marcha de Objetivos de calidad para 2020:
 1. Reducción de tiempos y de errores en la gestión de los proyectos mediante la optimización de los procesos internos de la organización.
- 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 27/01/2020 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 2019 realizada sobre el propio Listado 2019.
- 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. Personal y puestos de trabajo auditados:
 - Gestor de proyecto (Gemma y Violeta). OK.
 - Responsable calidad (Luis). OK.
 - Traductores/Revisores (externos). AA, CC, MJ. OK.
- En todos se dispone de CV actualizado y copias de las titulaciones. Se cumplen los requisitos definidos en cada perfil de puesto.



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CALIDAD & MEDIOAMBIENTE

- 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 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 2019: "Formación Plunet" (VF, IO, LE, GL, AR, AM, NA), "Importar filtros en Trados Studio" (NA).
- 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:
 - 0-02252
 - 0-02111
 - 0-02590
- En todos los casos 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.
- 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 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 2 colaboradores externos en el período auditado tras fallos detectados en la revisión de sus textos. Se evidencian la apertura de las correspondientes Acciones correctivas y el registro en su Ficha de proveedor.
- Control de proveedores externos en CRM. Sin incidencias significativas, no se han producido deshomologaciones en el período auditado.
- La organización analiza la satisfacción de sus clientes mediante el envío de encuestas de satisfacción a los clientes. Buenas valoraciones, con una valoración media global de 8,83 puntos, superior a la registrada en 2018. Además, la organización controla otros elementos de entrada, tales como quejas o indicadores de 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.
- Informe de revisión por la Dirección del 27/01/2020. Completo, incluye el análisis de todos los puntos requeridos por la Norma.
- En 2019 se registraron 3 No conformidades, 2 relacionadas con problemas de calidad de traducciones de colaboradores externos y 1 con una reclamación de cliente con la traducción recibida. Todas tratadas por medio de la correspondiente Acción correctiva y cerradas en plazo.
- No se ha generado ninguna No conformidad en lo que va de 2020 a fecha de la presente auditoria.



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

No se han detectado.

FIRMAS DE ACEPTACIÓN

Vº Bº Auditor

Nombre: Ignacio Hidalgo Martín

Firma:

Vº Bº Empresa

Nombre: Luis Rodríguez (CEO y Responsable de calidad)

Firma: