

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**

# **OKODIA GRUPO TRADUCTOR**



4 de abril de 2023

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:* 4 de abril de 2023 *(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

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 4/04/2023 por a creación de 2 nuevas ITs.
- 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 20/03/2023, detectándose algunos cambios con respecto al período anterior, analizados en el Informe de revisión por la Dirección 2023.
- Análisis de necesidades y expectativas de partes interesadas de fecha 20/03/2023.
- 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.
- Identificación y evaluación de riesgos y oportunidades del 20/03/2023 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 2022 realizada sobre el propio Listado 2022.
- Análisis de resultados de Objetivos y acciones 2021-22 realizado en el CRM.
- Se evidencia la puesta en marcha de Objetivos de calidad para 2023:
  1. Puesta en marcha del proyecto Okohmt, de traducciones automáticas, para traducción de páginas web
  2. Implantación de la figura del Manager de equipo y de tareas asociadas.
  3. Rediseño del branding de Okodia .
  4. Conseguir 1 nuevo gran cliente (prorrogado de 2021).
  5. Onboarding e incentivos para personal interno.
- 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.
- Aparte de estos objetivos, se plantea una acción de mejora “Mejorar el ámbito de calidad” para aumentar la participación y concienciación del personal en temas de calidad.
- 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.



# INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CALIDAD & MEDIOAMBIENTE

- 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.
- 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 2022.
- Formación inicial en el Sistema de calidad a las personas de nueva incorporación. Verificado registro en CRM.
- 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:
  - 0-17155 (esp>en/fr). Cliente Alimerka. Solicitud de ppto mediante email del 2/02/23. Envío del ppto nº Q-13127-01 del 7/02/2023 para entrega límite 2 días laborables. Aceptación mediante email del 8/02/23. PM Ana Belén. Pedido a traductor Craig Patetson (en) con 0-17155-TRA-01 y a traductor Fabienne Ory (fr) con 0-17155-TRA-003. Envío a traductores el 8/02/23 con fechas de entrega 9/02/23. Incluye desglose de palabras y enlace con acceso a los archivos. Entregas de los traductores el 9/02/2023. Check work marcada. Revisión interna. Envío al cliente 9/02/23.
  - 0-17064 (esp>en). Cliente Conmebol. Solicitud de ppto mediante email del 30/01/2023. Envío del ppto nº Q-13021-01 del 31/01/2023 para entrega límite 14 días laborables. Aceptación mediante email del 1/02/2023 y ppto firmado. Ficha de cliente. PM Miriam Varas. Pedido a traductor Andrew Chesnutt con pedido 0-17064-TRA-01 enviado el 2/02/23 con fecha de entrega en 14+4 días laborables. Incluye desglose de palabras, información sobre estilo y enlace con acceso a los archivos. Entrega inicial del 14/02/2023. Revisión por Carol Geraldine Chua con pedido 0-17064-RVW-002, con entrega el 24/02/2023. Check work marcada. Envío al cliente 24/02/23. Se detectan imágenes no traducidas. Nuevo envío posterior del 27/02/2023.
- 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 2 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.



# INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CALIDAD & MEDIOAMBIENTE

- La organización analiza la satisfacción de sus clientes por medio de diferentes elementos de entrada, tales como quejas y reclamaciones, indicador de fidelización, felicitaciones, reseñas en Google. 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", actualizado con respecto al anterior. Seguimiento actualizado.
- Informe de revisión por la Dirección. Pendiente de generar con los resultados de la presente auditoría.
- En 2022 se registraron 69 No conformidades, 32 derivadas de quejas de clientes y 29 relacionadas con colaboradores externos. 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.
- Automatización de tareas y utilización de aplicaciones para el mantenimiento y control del Sistema.

### OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES DE MEJORA

- Incluir en el CRM el resultado y el análisis final sobre la consecución o no de los Objetivos de calidad.
- Revisar la definición y las fórmulas de los nuevos indicadores 2, 3 y 4.
- 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: