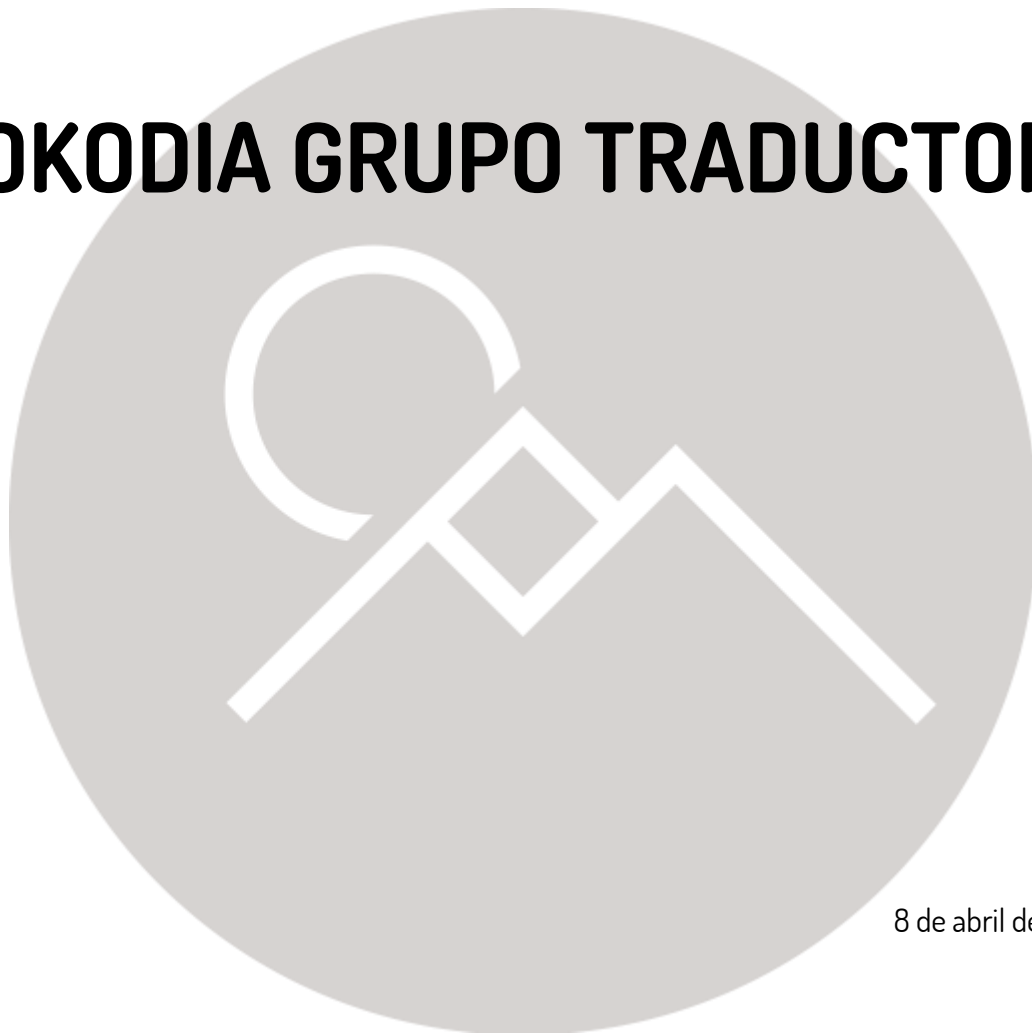


INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

OKODIA GRUPO TRADUCTOR



8 de abril de 2019

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: 8 de abril de 2019

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

Personas participantes:

- Luis Rodríguez (CEO y Responsable del Sistema)
- Ignacio Hidalgo (Asesor externo)

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 dicha 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
10. MEJORA					



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
10.1 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

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 1/06/2017.
- 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 (8/01/19).
- Análisis de necesidades y expectativas de partes interesadas en documento independiente de fecha 26/05/2017, revisado en Informe de revisión por la Dirección (28/01/2019).
- 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 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 28/01/2019.
- Se evidencia la puesta en marcha de Objetivos de calidad 2019:
 1. Aumentar los servicios ofrecidos por OKODIA a sus servicios actuales o potenciales mediante la comercialización de un servicio de traducción automática.
 2. Mejora del proceso administrativo y de gestión: mejorar la automatización de los procesos mediante el cambio del sistema de gestión (implantación de Plunet).
- 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 8/01/2019 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 2018 en el Informe de revisión por la Dirección del 28/01/2019.
- 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 Projetex. Personal y puestos de trabajo auditados:
 - Gestor de proyecto (Gemma y Violeta). OK.
 - Gestor comercial - Ventas (Irene). OK.
 - Traductores/Revisores (externos). RWE, JCS, SGT, SSG. OK.



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CALIDAD & MEDIOAMBIENTE

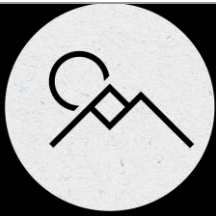
- En todos se dispone de CV actualizado y copias de las titulaciones. Se cumplen los requisitos definidos en cada perfil de puesto.
- Se evidencia el proceso de homologación inicial de un nuevo colaborador según los procedimientos internos existentes (T.D.). Translation Test de fecha 11/02/19, revisado por A.Y. (2,95). No incorporado. Verificada prueba positiva en el caso del traductor JCS.
- 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. Verificado en las siguientes acciones incluidas en el Plan de formación 2018: "ISO 9001:2015 e ISO 17100:2015" (GL, AS), "Gestión de proyectos" (GL, AS).
- Pendiente la formalización del Plan de formación 2019.
- La organización solamente dispone de equipos informáticos y no cuenta con maquinaria a la que deba de realizar un mantenimiento preventivo planificado, solamente correctivo.
- Proyectos auditados:
 - 180488-J-PRLC0001.
 - Cliente: PRLC. 1874 palabras (ES>EN).
 - Pedido de cliente 3/12/18. Presupuesto (2 versiones por cambio del cliente), incluye tarifas, condiciones generales, plazo de entrega. Presupuesto final Q-PRLC0001b. Aceptación por parte de cliente 4/12/18 mediante ppto firmado.
 - Traducción RWE (pedido a proveedor J-RWE0020). Revisión AMS. Control en Projetex.
 - Envío traducción del traductor 10/12/2018. Envío a cliente 10/12/18.
 - 180308-J-FRLT0001.
 - Cliente: Forletter. 2000 palabras (ES>varios idiomas).
 - Pedido email. Presupuesto por email del 4/04/18. Aceptación del cliente por email 28/04/18.
 - Traducción JCS (pedido J-JCS0035). Entrega 11/06/18. Revisión Luis.
 - Envío de traducción 16/01/18.
 - 190009-J-MDPF3271.
 - Cliente: MedSpace. 0,75 horas (EN>FR).
 - Solicitud de trabajo del cliente por email del 2/01/2019 contra tarifas aprobadas existentes desde 2017.
 - Traducción SGT (J-SGT0382), revisión Luis.
 - Entrega del traductor y al cliente de fecha 7/01/19.
 - 190030-J-ONSDT0024.
 - Cliente: The Onsider. 1187 palabras (EN>ES).



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CALIDAD & MEDIOAMBIENTE

- Pedido email. Presupuesto por email del 22/02/19. Aceptación del cliente por email 22/02/19.
- Traducción SSG (pedido J-SSG0623). Entrega 27/02/19. Revisión Natalia.
- Envío de traducción 27/02/19.
- 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.
- 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 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.
- Se evidencia la deshomologación de un colaborador externo en el período auditado tras fallos detectados en la revisión de sus textos (JKM). Se evidencia la apertura de la correspondiente Acción correctiva y el registro en su Ficha de proveedor de Projetex.
- Aparte la empresa cuenta con otros proveedores de servicios, los cuales están controlados en el CRM.
- La organización analiza la satisfacción de sus clientes mediante el envío de encuestas de satisfacción a los clientes con una mayor facturación en el año, obteniéndose un índice de participación del 53,8%. Buenas valoraciones, valoración media global de 8,71 puntos, superior a la registrada en 2017. 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 28 de enero de 2019, completo.
- En 2018 se registraron 6 No conformidades en 2018, 4 relacionadas con problemas de calidad de traducciones de colaboradores externos y 2 con reclamaciones de clientes con la traducción recibida. Todas tratadas por medio de Acción correctiva y cerradas a fecha de la auditoría interna.
- No se ha generado ninguna No conformidad en lo que va de 2019 a fecha de la presente auditoría.



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CALIDAD & MEDIOAMBIENTE

4. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

NO CONFORMIDADES

No se han detectado.

PUNTOS FUERTES

- Control de proyectos.

OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES DE MEJORA

- Pendiente la actualización del seguimiento de los Objetivos de calidad 2019.
- Pendiente la revisión y actualización de la documentación del Sistema una vez se implante y se ponga en funcionamiento la nueva herramienta de gestión.
- Puntualmente no se ha incluido la formación inicial de las nuevas contrataciones en el Plan de formación.
- Solicitar copia del título a Violeta y a Irene.
- Especificar en el Procedimiento P-04 Gestión de los RRHH el proceso seguido para la formación del personal de nueva incorporación.
- Adaptar el P-05 Compras y proveedores al incluir el CRM como nueva herramienta de control de proveedores.

FIRMAS DE ACEPTACIÓN

V° B° Auditor

Nombre: Ignacio Hidalgo Martín
Firma:

V° B° Empresa

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