

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

OKODIA GRUPO TRADUCTOR



14 de marzo de 2024

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: 14 de marzo de 2024 *(en remoto)*

Normas de aplicación: ISO 9001:2015 // ISO 17100:2015 // ISO 18587:2020

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.

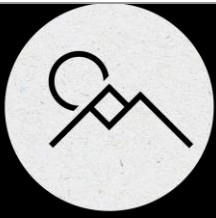


INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

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	

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 18587:2020	ELEMENTO EVALUADO	NC MAYORES	NC MENORES	AUDITOR
4. PROCESO DE POSEDICIÓN				
4.1 Generalidades	SÍ	--	--	IHM
4.2 Procesos de preproducción	SÍ	--	--	IHM
4.3 Procesos de producción	SÍ	--	--	IHM
4.4 Procesos de posproducción	SÍ	--	--	IHM
5. COMPETENCIAS Y CUALIFICACIONES DE LOS POSEDITORES				
5.1 Competencias	SÍ	--	--	IHM
5.2 Cualificaciones	SÍ	--	--	IHM
5.3 Profesionalidad	SÍ	--	--	IHM
6. REQUISITOS DE LA POSEDICIÓN COMPLETA				
	SÍ	--	--	IHM
TOTAL NO CONFORMIDADES		0	0	



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

3. PRINCIPALES EVIDENCIAS DE LA AUDITORÍA

- La organización ha implantado un nuevo proceso de Posedición. Se verifica la creación del Procedimiento y flujograma correspondientes. Durante la presente auditoría se revisan proyectos y se verifica su correcta implantación y la adecuación de todo el Sistema al nuevo proceso.
- Aprovechando esta implantación se ha realizado una migración de todo el Sistema al CRM, cambiando también la codificación de los procedimientos y registros para adecuarlos a la nueva sistemática. La organización dispone de toda la documentación de referencia actualizada en formato electrónico, con acceso a través de la red interna (OKOPEDIA). Control de la documentación mediante Listado de documentación en vigor, también accesible a través de Okopedia.
- Además, se dispone de un Listado de documentación externa y de un Listado de registros, ambos accesibles a través de Okopedia y actualizados.
- Realización de copias de seguridad con distintas periodicidades. Metodología definida en el Procedimiento CD001.
- Análisis del contexto interno y externo mediante Análisis DAFO revisado anualmente, último de fecha 20/02/2024, detectándose algunos cambios con respecto al período anterior, analizados en el Informe de revisión por la Dirección 2024.
- Análisis de necesidades y expectativas de partes interesadas revisadas a fecha 20/02/2024, sin cambios con respecto al período anterior, incluido en el CRM.
- Política de calidad actualizada a fecha 27/02/2024 para incluir la ampliación de alcance al proceso de Posedición. Se verifica que recoge la totalidad de los requisitos requeridos por todas las Normas implantadas. 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 20/02/2024 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 2023 realizada sobre el propio Listado 2023.
- Análisis de resultados de Objetivos y acciones 2023 realizado en el CRM. Adecuado.
- Se evidencia la puesta en marcha de Objetivos de calidad para 2024:
 - Puesta en marcha de la traducción automática (continuación 2023).
 - Onboarding e incentivos a personal nuevo.
 - Mejorar el posicionamiento de marca.
- 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.



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CALIDAD & MEDIOAMBIENTE

- 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. Valoración del traductor por revisor y del revisor por gestor. Ok en todos los casos.
- 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 2023:
 - Presupuestos web con WPML. Diferentes personas.
 - Formación ISO 9001 e ISO 18587 aplicado a Okodia. Ana Verdejo.
 - Formación MTPE para PM. Diferentes personas.
- 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:
 - 0-22113 (esp>fr). Cliente Servigroup. 806 palabras. Solicitud de ppto mediante email del 8/01/2024. Envío del ppto nº Q-17536-01 del 8/01/2024 para entrega 3-4 días laborables. Aceptación mediante email del 9/01/2024. PM Ana Mª Martínez. Pedido a traductor Emilie Couprie (0-22113-TRA-001) del 9/01/2024, entregado el 11/01/2024. Envío a revisora Fabienne Ory (0-221133-RVW-002) para entrega el 12/01/2024, que se recibe revisado el 12/01/2024. Ok ambos check list a la finalización. Verificación por parte de gestora en Plunet el mismo 12/01/2024. Envío al cliente 12/01/2024. Verificada puntuación de traductora y revisora en Plunet.
 - 0-22744 (esp>pol). Cliente TM Marketing & Sales. Solicitud de ppto a través de área de usuario de Plunet 22/02/2024, solicitud de entrega para el 28/02. Asignación de referencia al proyecto R-01064. 3401 palabras. Envío del ppto nº Q-18145-01 del 22/02/2024. Aceptación mediante email del 22/02/2024. Pedido a traductor Jacek Zawisza con pedido 0-22744-TRA-001 enviado el 22/02/2024 con fecha de entrega el 26/02. Traducción recibida el 26/02/2024 y se verifica puntuación (anotación de porqué hay 3 estrellas). Revisión por Anna Starzec con pedido 0-22744-RVW-001, con entrega el 27/02/2024. Check list marcada y puntuación por gestora ok. Envío al cliente 27/02/2024.
 - 0-21490 (posesición eng>cat/esp). Cliente PRBB. 5954 palabras. Solicitud de ppto mediante email del 7/11/2023 para 11/12/2023. Se envían dos propuestas, una con traducción humana y otra con IA con revisión humana. Envío de ambos pptos. Aceptación del IA con revisión humana mediante email del 15/11/2023 (ppto nº Q-16929-01). Gestora de proyecto: Sofía Pariani. Se verifican OP a cada poseedor. Envío del documento eng>cat para poseer a Sandra Gadea y del ing>esp Mª Angeles Montaner. Ambos envíos del 15/11/2023. Se verifica la devolución de los trabajos



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CALIDAD & MEDIOAMBIENTE

poseditados y la revisión por parte de la Gestora (20/11/2023). Envío a cliente mediante email del 20/11/2023. Se recibe una incidencia el 29/11/2023. Se asumen todos los comentarios del cliente aunque alguno no sea de aplicación. Envío de traducciones finales. Verificada puntuación de poseditora y revisora en Plunet.

- 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 el proceso de evaluación de los colaboradores externos y su evaluación por parte de revisores y gestores de proyectos. Se detecta la deshomologación de alguno de los colaboradores por fallos de calidad, errores en la entrega o detección de uso de traducción automática en algún trabajo. Se evidencian la apertura de las correspondientes Acciones correctivas y el registro en su Ficha de proveedor, por ejemplo, Erik W.
- Según incidencia nº 114 se da de baja a una traductora Heba Mohammad Shawky
- La organización analiza la satisfacción de sus clientes por medio de diferentes elementos de entrada, tales como quejas y reclamaciones, indicadores de fidelización, felicitaciones, reseñas en Google, indicador GSC, etc. 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". Seguimiento actualizado.
- Informe de revisión por la Dirección. Pendiente de generar con los resultados de la presente auditoría.
- En 2023 se registraron 50 No conformidades, 15 derivadas de quejas de clientes y 19 relacionadas con colaboradores externos. Todas registradas y tratadas mediante acciones inmediatas y correctivas. Todas cerradas. En lo que va de 2024 e han registrado 17 incidencias. Se verifica proceso de seguimiento y cierre.



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

- Puntualmente no se dispone de copia del título de Anna Starzec.

FIRMAS DE ACEPTACIÓN

Vº Bº Auditor

Nombre: Ignacio Hidalgo Martín

Firma:

Vº Bº Empresa

Nombre: Luis Rodríguez (CEO y Responsable de calidad)

Firma: