

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

# OKODIA GRUPO TRADUCTOR



9 de abril de 2018

**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:** 9 de abril de 2018

**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
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>					
<b>4.1 Comprensión de la organización y su contexto</b>		SÍ	--	--	IHM
<b>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</b>	4.1, 5.1 Generalidades	SÍ	--	--	IHM
<b>4.3 Alcance del Sistema de gestión</b>		SÍ	--	--	IHM
<b>4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos</b>		SÍ	--	--	IHM
<b>5. LIDERAZGO</b>					
<b>5.1 Liderazgo y compromiso</b>		SÍ	--	--	IHM
<b>5.2 Política</b>	--	SÍ	--	--	IHM
<b>5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización</b>		SÍ	--	--	IHM
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>					
<b>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades</b>		SÍ	--	--	IHM
<b>6.2 Objetivos de calidad</b>	--	SÍ	--	--	IHM
<b>6.3 Planificación de los cambios</b>		SÍ	--	--	IHM
<b>7. APOYO</b>					
<b>7.1 Recursos</b>		SÍ	--	--	IHM
<b>7.1.1 Generalidades</b>	3.1 Recursos	SÍ	--	--	IHM
<b>7.1.2 Personas</b>		SÍ	--	--	IHM
<b>7.1.3 Infraestructura</b>	3.2 Recursos técnicos y tecnológicos	SÍ	--	--	IHM
<b>7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos</b>	--	SÍ	--	--	IHM
<b>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</b>	--	N.A.	--	--	N.A.
<b>7.2 Competencia</b>	3.1 Recursos	SÍ	--	--	IHM
<b>7.3 Toma de conciencia</b>	3.1 Recursos	SÍ	--	--	IHM
<b>7.4 Comunicación</b>	5.2 Gestión del proyecto	SÍ	--	--	IHM
<b>7.5 Información documentada</b>	--	SÍ	--	--	IHM
<b>8. OPERACIÓN</b>					
<b>8.1 Planificación y control operacional</b>	4.1 Generalidades 4.2 Solicitudes y viabilidad 4.3 Presupuesto	SÍ	--	--	IHM
<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	--	--	IHM
<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	--	--	IHM
<b>8.5 Producción y provisión del servicio</b>	4.6 Preparación del proyecto 5.1 Generalidades	SÍ	--	--	IHM
<b>8.6 Liberación de los productos y servicios</b>	5.2 Gestión del proyecto	SÍ	--	--	IHM
<b>8.7 Control de las salidas no conformes</b>	5.3 Proceso de traducción 6. Procesos de posproducción	SÍ	--	--	IHM
<b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>					
<b>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación</b>	5.2 Gestión del proyecto	SÍ	--	--	IHM
<b>9.1.1 Generalidades</b>	--	SÍ	--	--	IHM
<b>9.1.2 Satisfacción del cliente</b>	--	SÍ	--	--	IHM
<b>9.1.3 Análisis y evaluación</b>	--	SÍ	--	--	IHM
<b>9.2 Auditoría interna</b>	--	SÍ	--	--	IHM
<b>9.3 Revisión por la Dirección</b>	--	SÍ	--	--	IHM
<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>IHM</b>
<b>10.2 No conformidad y acción correctiva</b>	--	<b>SÍ</b>	--	--	<b>IHM</b>
<b>10.3 Mejora continua</b>	--	<b>SÍ</b>	--	--	<b>IHM</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.
- Análisis del contexto interno y externo mediante Análisis DAFO (10/01/18).
- Análisis de necesidades y expectativas de partes interesadas en documento independiente de fecha 26/05/2017, revisado en Informe de revisión por la Dirección (2/02/2018).
- 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 2017 en su propio formato, analizando el resultado en el Informe de revisión por la Dirección de fecha 2/02/2018.
- Se evidencia la puesta en marcha de Objetivos de calidad 2018:
  1. Alcanzar una facturación de 1.000.000,00 euros.
  2. Retención del talento en 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 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.
- Informe de revisión por la Dirección del 2 de febrero de 2018, 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). SCP, AGR, PHS. 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 evidencia el proceso de homologación inicial de un nuevo colaborador según los procedimientos internos existentes (Kim B.). Translation Test de fecha 19/07/17, revisado por Carol G.C. (86,50%).



# 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. Verificado en las siguientes acciones incluidas en el Plan de formación 2017: "ISO 9001:2015 e ISO 17100:2015" (LRJ), "Formación en el uso del nuevo CRM para ventas" (MDB).
- Se dispone de Plan de formación 2018 formalizado.
- 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:
  - 180219-J-MDPS3366.
    - Cliente: MedPace Spain. 3420 palabras (EN>ES).
    - Pedido de cliente 20/03/2018 según tarifas previas existentes 2017. Aceptación por parte de PM (ARJ).
    - Traducción SCP (pedido a proveedor J-SCP0009), revisión LRJ.
    - Envío traducción del traductor 23/03/18, envío a cliente 23/03/18.
  - 180070-J-TNKLC0659.
    - Cliente: Tinkle Consultants. 960 palabras (ES>EN).
    - Pedido urgente 16/01/18. Presupuesto por email del 16/01/18 y aceptación del cliente de misma fecha mediante pedido (B-12393).
    - Traducción AGR (pedido J-AGR0512), revisión ARJ.
    - Envío de traducción 16/01/18.
  - 180044-J-UNEX0043.
    - Cliente: Universidad de Extremadura. 4165 palabras (ES>EN).
    - Pedido de cliente del 9/01/18 contra tarifas ya aprobadas (se evidencia correo electrónico del 5/12/17). PM: NAG.
    - Traducción PHS (J-PHS0095), revisión NAG.
    - Entrega del traductor y al cliente de fecha 18/01/18.
- 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. Se evidencia la apertura de la correspondiente Acción correctiva y el registro en su Ficha de proveedor.



# INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CALIDAD & MEDIOAMBIENTE

- La organización analiza la satisfacción de sus clientes mediante encuestas de satisfacción, obteniéndose una baja participación (5 respuestas de 20 enviadas a los clientes con una facturación superior a los 1.000 euros), inferior a la registrada en años anteriores. Buenas valoraciones, valoración media global de 8,2 puntos, inferior a los 9,0 puntos registrados 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.
- Se han registrado 4 No conformidades en 2017, 1 relacionadas con un colaborador externo, 1 con un cliente insatisfecho con el resultado de la traducción, 1 de auditoría externa y 1 de proceso interno. Todas tratadas por medio de Acción correctiva y cerradas a fecha de la auditoría interna.
- 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

- Puesta en marcha de acciones u objetivos ligados a riesgos u oportunidades identificadas.
- Mejoras documentales introducidas en diferentes áreas de la organización.

### OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES DE MEJORA

- Incluir en la documentación del Sistema los procedimientos de trabajo generados en diferentes áreas de la organización, como Recursos humanos, Informática, etc.
- No dejar tan cerrado el resultado de la prueba realizada a los nuevos traductores (Translation Test) ya que a veces, aunque el resultado no sea favorable, la decisión del revisor o de la propia empresa puede ser otro.
- Puntualmente no se ha incluido a Carácter Digitación en el Listado de proveedores homologados.
- Incluir la formación en el Sistema de calidad recibida por la personas becarias en el Plan de formación.

### FIRMAS DE ACEPTACIÓN

Vº Bº Auditor

Nombre: Ignacio Hidalgo Martín

Firma:

Vº Bº Empresa

Nombre: Luis Rodríguez (CEO y Responsable de calidad)

Firma: