

# INFORME D'AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓ DEL SERVEI METEOROLÒGIC DE CATALUNYA

**EMPLAÇAMENT AUDITAT:** Carrer de Berlín, 38-46, 08029 Barcelona

**DATA D'AUDITORIA:** 7 i 8 de juny de 2017

**AUDITORES:** Noelia Ríos i Esther Cáceres

## OBJECTE DE L'AUDITORIA

Avaluació del Sistema de Gestió del **SERVEI METEOROLÒGIC DE CATALUNYA** segons la norma UNE-EN-ISO 9001:2015.

## ABAST

Tots els elements del Sistema de Gestió del **SERVEI METEOROLÒGIC DE CATALUNYA** contemplats en la norma UNE-EN-ISO 9001:2015 aplicables als serveis de:

- Modelització meteorològica pel consum intern i extern
- Predicció
- Vigilància
- Observació
- Serveis Climàtics
- Productes de Canvi Climàtic,

els serveis de suport necessaris per a la prestació del servei, en concret:

- Tecnologies de la Informació i Comunicacions: tant els serveis relacionats amb sistemes físics, és a dir tot el maquinari informàtic i de comunicacions, així com el programari comercial i també els serveis relacionats amb projectes TIC pel desenvolupament i manteniment de programari propi
- Sistemes d'Observació: implementació i manteniment de la infraestructura meteorològica.
- Administració: sistemes de despesa i ingrés amb tot el que hi ha al seu voltant,

i tots els aspectes relatius a la qualitat.

## DOCUMENTACIÓ DE REFERÈNCIA

- Norma UNE-EN-ISO 9001:2015
- Norma UNE-EN-ISO 19011:2011
- Manual i Procediments del Sistema de Gestió.
- Altres documents com instruccions tècniques, formats, registres, etc.

## RESULTAT DE L'AUDITORIA

Finalitzada l'auditoria es mostren a continuació els punts forts del sistema, oportunitats de millora, observacions i no conformitats detectades.

L'auditoria ha estat realitzada per mostreig pel que poden existir altres desviacions no identificades en aquest informe.

S'entén per no conformitat l'absència de compliment d'algun dels requisits especificats en les normes de referència o en el propi sistema de gestió l'empresa i per observació la desviació puntual i risc potencial de no conformitat en el futur.

El sistema es troba correctament implantat si bé s'han detectat punts febles que cal millorar.

Cal destacar els següents **punts forts**:

- Registre que mostra estat dels projectes.
- Seguiment dels projectes auditats i la seva traçabilitat (p.e. projecte RAM vinculació a petició GIRA).
- Cronograma global projectes "PLANIFICACIÓ PROJECTES RAM 2017" vinculat a la disponibilitat de recursos (cada persona un color).
- Anàlisi de dades en el seguiment dels indicadors.
- Millores implantades en l'Àrea de Climatologia per automatitzar els butlletins i que comportarà una reducció dels errors i millora dels terminis de presentació.
- Document Descripció dels Processos del SMC.

## Oportunitats de millora

- Revisar valor de ref. d'aquells indicadors a on els resultats han millorat considerablement durant el 2016 p.e. visualitzacions web Àrea de Climatologia.
- Incorporar en els objectius el plantejament de grup transversal per a la difusió, relacionat amb l'objectiu d'increment dels visitants a la web.
- Eliminar de les fitxes les comprovacions que ja no es fan p.e. temperatura amb filtre nou (SOM).
- Definir indicador pel Blog Meteocat, com per exemple "nº accessos al blog".
- Establir indicador de nº activitats educatives i tipus. (Nº realitzades / sol·licituds).
- Establir com un risc específic del procés l'Acció Preventiva de la Sala de realització (de moment s'ha tractat com NC).
- Avaluar els proveïdors en funció dels imports, i també aquells que tot i ser d'imports petits, el seu global arriba a un import determinat.
- Fer els qüestionaris d'avaluació de la formació amb Google o altre sistema informatitzat.
- Canviar el concepte "sense avaluar" del registre de formacions quan no es requereix fer avaluació.
- Incloure en el Manual de Benvinguda la certificació ISO, Política i Línies estratègiques.
- Establir indicador per mesurar els projectes que tenen més incidències a TIC Projectes.

- Fer informe anual de la tipologia d'incidències TIC que s'han recollit durant l'any.
- Afegir comentaris a la valoració dels indicadors d'Acció Externa en el seguiment general d'indicadors.
- Incloure en el procediment de Riscos que la revisió es farà anualment en la Revisió per al Direcció.
- Disposar d'un registre ordenat amb les AC obertes.

### Observacions:

- La revisió per la direcció, que analitza les dades del 2016, no contempla tots els punts d'entrada de la norma p.e. la eficàcia de les accions per abordar riscos i oportunitats. Cal formalitzar els acords en quan a millores, canvis al sistema i necessitats de recursos conforme als elements de sortida que estableix la norma.
- Cal revisar el plantejament d'alguns objectius (diferència entre objectiu / finalitat i accions) i diferenciar en el pla anual el que son objectius de millora i altres actuacions derivades de requeriments o accions correctives.
- No s'han definit els criteris freqüència baixa, mitjana, alta per avaluar els riscos.
- No s'evidencia seguiment AP 03 oberta el 2 de maig 2016 (Àrea de Climatologia).
- El projecte CSOC (Àrea Climatologia) que té continuïtat durant el 2017 mostra cronograma 2016.
- No s'han identificat els riscos relacionats amb el procés de Gestió Econòmica.
- A RRH i Difusió no totes les sol·licituds de dades tenen resposta registrada tot i que estan contestades (verificat correus).
- Projecte Línea única de predicció: no s'ha definit un termini d'assoliment. Actualment en fase d'estudi. Falta de recursos humans.
- No està penjada a RRHH la DLT d'equips realització audiovisual.
- No s'han avaluat els proveïdors TIC del 2016 per cada contracte, s'ha fet de forma global anual.
- No hi ha evidència formal de l'aprovació del pla de formació 2017.
- No s'ha registrat el seguiment de l'indicador "incidències/any" del grup electrògen (no hi ha hagut mai).
- Indicador repetitivitat incidències oficina: 1º trim.2017 no hi ha el valor encara que diu que ha sobrepassat el Standard.
- PR Gestió consultes incidències: Incidències obertes des de 18 d'abril (Meteocat Clients) i 27 d'abril (Aigües de Barcelona, problemes via WS) quan el temps de resposta és de 7 dies.



**No conformitats:** Durant aquesta auditoria s'ha identificat **1** no conformitat.

Nº	ÀREA / PROCÉS	Clàusula
1	ACCIÓ EXTERNA	9.1.
<p>No es disposa de dades dels indicadors 2017 relatives a la gestió de les peticions.</p> <p>S'observen peticions pendents de tancar en la BBDD des de gener 2017.</p> <p>Atenció ciutadana: al registre de sol·licituds de dades de l'any 2017 no hi ha resposta registrada.</p>		

### Calendari d'auditoria i processos auditats:

Norma UNE-EN ISO 9001:2015		ÀREA / PROCÉS A AUDITAR 1											
AUDITORES: Noelia Ríos i Esther Cáceres		Direcció	Àrea de Recerca Aplicada i Modelització (RAM)	Relacions Institucionals i Difusió	Àrea de Climatologia	Unitat de Sistemes d'Observació Meteorològica (SOM)	Unitat Tecnològies de la Informació i Comunicació (TIC)	Acció Externa	Gestió Econòmica	Contractació	Recursos Humans	Meteorologia Aplicada / Qualitat / Seguretat i Protecció	Àrea de Predicció
4.	Context de la Organització											X	
5.	Lideratge	X											
5.1.	Lideratge i compromís	X											
5.2.	Política	X											
5.3.	Rols, responsabilitats i autoritats	X											
6.	Planificació.	X											
6.1	Accions per abordar riscos i oportunitats											X	
6.2	Objectius	X											
6.3	Planificació dels canvis											X	
7.	Suport	X											
7.1.	Recursos					X	X				X		
7.2.	Competència										X		
7.3.	Presa de consciència											X	
7.4.	Comunicació							X				X	
7.5.	Informació documentada		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.	Operació		X	X	X	X	X	X	X			X	X
8.1.	Planificació i control operacional		X	X	X	X	X	X	X			X	X
8.2.	Requisits productes i serveis		X	X	X	X	X	X					X
8.3.	Disseny i desenvolupament		X		X							X	X
8.4.	Control dels processos, productes i serveis subministrats externament									X			
8.5.	Producció i prestació del servei		X	X	X	X	X	X				X	X
8.6.	Alliberació de productes i serveis		X	X	X	X	X	X				X	X
8.7.	Control de les sortides no conformes		X	X	X	X	X	X				X	X
9	Avaluació de l'acompliment											X	
9.1.	Seguiment, medició, anàlisi i avaluació											X	
9.2.	Auditoria interna											X	
9.3.	Revisió per la direcció	X											
10.	Millora											X	

## NOTES DE L'AUDITORA/ES

**Auditors:** Esther Cáceres, Noelia Ríos  
**Auditats:** Oriol Puig, Mar Pla, Eliseu Vilaclara  
**Data:** 7 de juny de 2017  
**Procés / Àrea:** DIRECCIÓ  
**Comentaris:**

Revisió sistema 28 febrer 2017.

OBS aquesta revisió que analitza les dades del 2016 no contempla tots els punts d'entrada de la norma p.e. la eficàcia de les accions per abordar riscos i oportunitats. Cal formalitzar els acords en quan a millores, canvis al sistema i necessitats de recursos conforme als elements de sortida que estableix la norma.

Línies estratègiques sense canvis un cop fet anàlisi DAFO.

Es manté vigent política.

Anàlisi objectius 2016 en informe de revisió per la direcció. Es valora l'assoliment. Valoració dels indicadors.

Plantejament objectius 2017 vinculats a línies estratègiques. La Direcció estableix línies estratègiques i cada àrea té la seva taula de projectes (6 Línies estratègiques)

Registre de prioritització de projectes 2017 (direcció).

OA.1.1. Entorn XOM i Feno.

S'hauria de redefinir l'objectiu i enfocar-ho a la millora de la satisfacció de l'usuari.

OBS: revisar el plantejament dels objectius (diferència entre objectiu / finalitat i accions) i diferenciar en el pla anual el que son objectius de millora i altres actuacions derivades de requeriments o accions correctives.

EO: Objectius de la LE6: són accions que ajuden a l'objectiu que seria tenir la documentació adient per un estat independent

PF taules de projectes (estat).

**Auditora:** Esther Cáceres  
**Auditats:** Mar Pla, Abdel Sairouni i Jordi More  
**Data:** 7 juny 2017  
**Procés / Àrea:** Àrea de Recerca Aplicada i Modelització (RAM)  
**Comentaris:**

S'evidencia seguiment indicadors 2016 amb resultat conforme excepte dades observacions (venen de fora) - risc – s'obre AP. Contemplat en ID riscos.

Altres riscos, riscos tecnològics, accions pla plurianual renovació maquinària...

OBS no s'han definit els criteris freqüència baixa, mitjana, alta, què vol dir?



S'evidència recollida dades i anàlisi indicadors primer trimestre. PF anàlisi de dades.

Només una acció correctiva (deriva de la preventiva oberta durant el 2016).

Objectius 2017 e.o. línia única de predicció automàtica MOS (model output statistics). S'evidència planificació i seguiment projecte.

E.o. Projecte Actualització Probabilitat de Pedra (millora operativa producte per posar disponible a través de la web). S'evidència planificació i seguiment projecte.

PF traçabilitat p.e. requereix de petició de màquina virtual a TIC MAQ 343 (vinculat a petició GIRA i seguiment accions).

PF Cronograma global projectes "PLANIFICACIÓ PROJECTES RAM 2017" vinculat a la disponibilitat de recursos (cada persona un color).

Es fa valoració en quan a compliment de terminis i a la finalització del projecte segons projecte es fa petit informe validació etc. No es fa valoració del projecte, en el moment de tancament, de manera formal tot i que el que és destacable es comenta en reunions equip per introduir com una millora en futurs projectes.

**Auditora: Esther Cáceres**

**Auditats: Mar Pla, Marc Prohom i Anna Rius**

**Data: 7 juny 2017**

**Procés / Àrea: ÀREA DE CLIMATOLOGIA**

**Comentaris:**

S'evidència ID riscos (tecnològics i operatius)

S'evidència recollida i anàlisi dades indicadors 2016.

OM revisar valor de ref. d'aquells indicadors a on els resultats han millorat considerablement durant el 2016 p.e. visualitzacions web.

No s'han obert accions en aquest període. OBS no s'evidència seguiment AP 03 oberta el 2 de maig 2016.

Objectius 2017 p.e. projecte CSOC per incrementar el n. de visites web a l'espai clima.

S'evidència planificació projecte i seguiment.

Cronograma 2016.OBS ampliar cronograma a 2017.

OM incorporar en els objectius el plantejament de grup transversal per a la difusió que ha d'ajudar al increment dels visitants.

PF millores implantades en l'Àrea de Climatologia per automatitzar els butlletins que comportarà una reducció dels errors i millora dels terminis de presentació.

Procediment butlletí estacional:

e.o. butlletí hivern 2016-2017\_v1.

e.o. butlletí anual 2016\_v4 (en Excel control s'identifiquen canvis a cada versió). Verifiquem que a la web s'ha publicat versió 4.

e.o. petició 25 març sol·licitant Eva Romero petició informe. Pluges a Rubí dies 24 i 25 març.

Informe de data 21 abril (termini màxim de un mes).

NC No es disposa de dades dels indicadors 2017 relatives a la gestió de les peticions. S'observen peticions pendents de tancar en la BBDD des de gener 2017.

**Auditora: Esther Cáceres**

**Auditats: Mar Pla, Roger Vendrell i Raül Rodríguez**

**Data: 7 juny 2017**

**Procés / Àrea: Unitat de Sistemes d'Observació Meteorològica (SOM)**

**Comentaris:**

RISCOS: naturals, vandalisme, tecnològics per manca d'actualització (p.e. canvi de tecnologia i no hi ha recanvis), operatius p.e. fallada comunicació ...

Indicadors 2016: Cal revisar la definició i dades indicador "número de enviaments abans del dia 10" dades 2, 1, 3, 1, 0 com sabem si és correcte o no? suposen el total? o no? En canvi en el 2017 s'especifica tenir mínim 9 enviaments abans del 10 de cada mes.

Indicadors 2017: S'evidencia dades primer trimestre.

Objectius 2017: OA1.1. Entorn XOM e.o. requeriments programari. S'evidencia planificació i seguiment.

NC: en procés d'implantació de les accions en resposta a la NC de l'auditoria externa. Cal especificar necessitats de recursos en informe de revisió per la direcció p.e. per poder implantar pla de calibració i tots aquells necessaris no recollits en el pla anual (objectius).

NC totes tancades excepte la NC oberta durant auditoria externa.

AP tancada.

Entrevistat Raül:

Estació CABANES alta muntanya. manteniment preventiu 10 abril 2017. Inventari EMA.

Manteniment correctiu 19 abril no està recollit en visites manteniment EMA 2017 si bé es disposa de la fitxa (perquè no es paga doncs s'hauria d'haver fet durant el preventiu dia 10).

RS169 Piramòmetre – recollit en el programa PRIMAS (preventiu).

No s'evidencia realització del manteniment planificat pel mes de febrer BCN ZOO. Només requeriment que no hi hagi menys de 4 mesos entre primer i segon manteniment any (dos any).

S'identifica equip de mesura en fitxa estació - 24 febrer 2016 equip EM 438.

E.o. El Canós. Abril manteniment preventiu i febrer incidència correctiu 17 febrer.

OM eliminar de la fitxa les comprovacions que ja no es fan p.e. temperatura amb filtre nou.





**Auditora: Esther Cáceres**  
**Auditats: Mar Pla i Roger Pujolar**  
**Data: 7 juny 2017**  
**Procés / Àrea: GESTIÓ ECONÒMICA**  
**Comentaris:**

OBS no s'ha identificat riscos relacionats amb el procés de Gestió Econòmica.

S'evidencia seguiment indicadors e.o. termini pagament 4T 77.06 dies.

Indicador ingressos propis confirmats resultats correctes. S'evidencia seguiment i tot i no tenir tancat segon trimestre, en la taula s'inclouen dades abril.

E.O. Document previsió ingressos.

Tarragona Power. Factura 15/5 import 31.096,38 euros segons previsió ingressos 2017.

S'evidencia factura n. 17/00051 per aquest import.

Renovació anual del conveni de col·laboració de 2004.

Factura octubre 2016 cobrament 22 desembre 2016.

No es pot verificar el servei perquè intervé Qualitat de l'Aire.

Tramesa mensual p.e. Ezquerria Ingeniería Tasaciones SL

e.o. Factura n. 17/00037 inclou:

3 peticions gener, 4 febrer, 2 març. Verificades amb acció externa. Registrades a la taula OK.

Respostes verificades al correu electrònic. E.o.: petició del 17/2/17 resposta el mateix dia.

**Auditora: Noelia Ríos**  
**Auditada: Mariona Carreras**  
**Data: 7 de juny de 2017**  
**Procés / Àrea: RRII I DIFUSIÓ**  
**Comentaris:**

#### Taula de processos

- Memòria anual d'activitats (pública)
- Procediment de notes de premsa i IT Aplicatiu Sala de Premsa (gestionat per la Generalitat)
- Blog Meteocat OM: buscar indicador com per exemple "nº accessos al blog"

Abans hi havia un indicador del qual ja no tenen dades (comparticions a facebook)

- Gestió Bústia SMC. Registre compartit amb Acció externa (sol·licitud de dades any 2017)



OBS: no totes les sol·licituds de dades tenen resposta registrada tot i que estan contestades (verificat correus)

- Procediment activitats educatives

OM: establir indicador de nº activitats educatives i tipus. (Nº realitzades / sol·licituds)

EO: Aplicatiu generalitat notes de premsa: Primavera càlida i pluviomètricament regular. Queda publicat en Sala de Premsa (pendent de publicació, actualment en redacció)

EO (bústia): 16/05/2017 pregunta hores de sol anual a Tarragona 2016. Resposta el mateix dia informant que des del SMC no es disposa d'aquesta dada. S'adreça a algun observatori.

EO: Sol·licitud de activitat formativa 3/2/17 a través de formulari de l'ajuntament de Barcelona. Escola: Poeta Margall "vols fer de meteoròleg?" Demanen una data no possible i se'ls ofereix una altra però no contesten.

**Auditora: Noelia Rios**

**Auditors: Santi Segalà, Aleix Andrés, Montse Aran**

**Data: 7 de juny de 2017**

**Procés / Àrea: PREDICCIÓ**

**Comentaris:**

#### Taula de processos:

Predicció General: diferents instruccions per cada producte.

- IT Butlletí general (3 cops al dia)
- IT Predicció comarcal (1 cop al dia)
- IT Pirineu (diari)

Productes de predicció específics:

- IT Informe incendis
- IT Informe de contaminació
- IT prediccions TV
- IT Predicció FECSA/ENDESA
- IT Predicció URBASER
- IT Prediccions per "El Nacional"

Procediment realització de gravacions (videos)

Avisos SMP:

- IT Avisos preavisos SMP (perill)
- IT Avis Observació
- IT Seguiment avisos

Vigilància operativa:

- IT vigilància

Briefing

#### Quadre d'indicadors:

S'evidencia seguiment indicadors amb freqüència trimestral.



Predicció comarcal: Indicador: Error mitjà i error absolut(24h, 48h,..)

Diferència previsió vs observació (penjat al web). Eo: Informe de verificació temperatura màxima 1º trim 2017

Prediccions TV, indicador % dies en que el producte s'envia abans de l'hora >90%. Seguiment 1º trim. 81%. Es justifica al seguiment. Hi ha pla de contingència.

Indicadors Avisos: En procés de definir indicador pel tema dels avisos. Es valora de manera qualitativa com s'ha gestionat a partir de reunions quinzenals internes. S'està estudiant valorar la satisfacció dels usuaris d'aquest servei.

E.o.: 18/05/2017 Informe Avís d'intensitat pcp. Resultat: No s'ha superat l'avís. Acta reunió

### Projectes

- Línea única de predicció. OBS: no s'ha definit un termini d'assoliment. Actualment en fase d'estudi. Falta de recursos humans.

### Anàlisi de riscos:

Procès temps futur-Predicció.

Riscos tecnològics, legals/polítics, reputacionals, operatius.

Risc mitjà: pèrdua de competències o productes de predicció numèrica. Tractament: decisions estratègiques o polítiques.

Risc mitjà: fallada de comunicacions, falta de recursos. Hi ha pla de contingència.

Acció preventiva de la Sala de realització. S'evidencia seguiment OM: Establir com un risc específic del procés. De moment s'ha tractat con a NC

OBS: no està penjada a RRHH DLT equips realització audiovisual.

No s'han obert NC ni AP.

**Auditora: Noelia Ríos**

**Auditat: Isaac Serra**

**Data: 7 de juny de 2017**

**Procés / Àrea: CONTRACTACIÓ**

**Comentaris**

Processos d'Administració

Procediments: Contractació de proveïdors, Atorgament de subvencions, Signatura de convenis, Manteniment instal·lacions, Accés Oficines.

### Contractació menor

Nº 089/17: Adquisició de 2 servidors y switch. Import 17000 euros. (TIC)



Expedient: Informe de justificació de despesa. S'evidencien 3 pressupostos.

Adjudicatari: Brain2Store (pressupost més ajustat)

Avaluació proveïdors TIC: OBS: no han avaluat els proveïdors del 2016 per cada contracte, ho fan de forma global anual.

OM: avaluar els proveïdors en funció dels imports, i els que són d'imports petits però que el global arriba al límit també.

#### Contracte obert:

Subministrament clau B.17:003 (equips recanvis xarxa radars). Plecs tècnic aprovat 8/5/17

Indicadors: nº convenis ingressos any actual / any anterior (>1)

1º trimestre 2017: 0,86

**Auditora: Noelia Ríos**

**Auditats: Isaac Serra i Cristina Madrona**

**Data: 8 de juny de 2017**

**Procés / Àrea: RRHH**

**Comentaris**

PR RRHH Confecció Nòmines – indicador incidències anuals (0). Al 2016 1 incidència a la setmana de funcionament de programa. Es va fer canvi de servidor al novembre 2016 com acció immediata. NC oberta: 9/01/2017. Program obsolet. Empresa Wolters Kluger. Es demana pressupost a altra empresa (Grupo Castilla). Actualment s'està estudiant la proposta. Pendent de tancar.

PR RRHH Control Horari – indicador incidències màquina – 2 incidències al 2016 (valor de referència 6-10).

PT Formació. Pal de formació 2017

Avaluació de la formació amb enquestes. Dos nivells, una la fa l'alumne i l'altre el cap. Inclou els motius de la formació.

Eo. "Análisis avanzado de datos especiales con R" (28 juny-1 juliol 2016) Laura Barberia. S'evidencien qüestionaris avaluació.

OM: fer els qüestionaris en Google

Avaluació formació 2016

OBS: no hi ha evidència de l'aprovació del pla de formació 2017.

OM: canviar el concepte "sense avaluar" per quan no es requereix fer avaluació

Al 2016 es van publicar dues places per substitucions per baixes maternitat. Verificat Sergio Gallego Santiago i Roc Mateu Prieto. Es disposa de Manual de Benvinguda.



Verificada DLT\_Tècnic EPV

OM: incloure al Manual de Benvinguda la certificació ISO, Política i Línies estratègiques.

Registre de NC i AC:

NC oberta per auditoria externa – Inexistència del registre de formació feta pels treballadors.  
AC pendent de tancar

**Auditora: Noelia Ríos**  
**Auditats: Joan Biarge**  
**Data: 8 de juny de 2107**  
**Procés / Àrea: TIC PROJECTES**  
**Comentaris:**

Indicador:

Desenvolupament software 30% projectes que superen 3 incidències.

OM: establir indicador per mesurar els projectes que tenen més incidències.

Anàlisi de riscos:

Riscos naturals : mitjà. estudiar tenir un backup de TIC

Riscos tecnològics: mitjà. Equips obsolets. Disposar partida anual

Riscos operatius: Alt. Fallida maquinari.

**Auditora: Noelia Ríos**  
**Auditats: Joan Biarge, Leticia Serra, Miquel Angel Córdoba**  
**Data: 8 de juny de 2017**  
**Procés / Àrea: TIC SISTEMES**  
**Comentaris:**

Taula de processos

- Backups a cinta i custòdia
- Passos a producció de programari
- Grup electrògen (control mensual)

Indicador: incidències/any OBS: no hi ha registre d'incidències (no ha passat mai)

- Gestió de peticions i incidències (horari oficina). Eina JIRA

Indicador: repetitivitat (4-6 inc/trimestre)

- Gestió incidències 24x7

Indicadors: inc/mes (4-6 inc/mes), 50 inc/any, temps resolució/ inc (2h), repetitivitat (4-6 inc/trimestre)

NC RG TIC SOM NC AC 20 Repetició Satèl·lit Meteosat. Tancada



1º trim 2017: indicador repetitivitat incidències oficina: OBS: no surt el valor encara que diu que ha sobrepassat el Standard. No cal obrir NC

OM: fer informe anual de la tipologia d'incidències que s'han recollit durant l'any

JIRA:

Verificada Petició de Projectes Instal·lació Oracle 6/6/17

**Auditora: Noelia Ríos**

**Auditada: Jéssica Amaro**

**Data: 8 de juny 2017**

**Procés / Àrea: ACCIÓ EXTERNA**

**Comentaris**

PR AE Recepció Peticions

Indicadors:

- nº peticions (només atenció ciutadana) 4000-4500 anual
- % atenció clients 100% OBS: no s'ha omplert el 1º trim 2017

PR Gestió consultes incidències

Indicador:

- temps de resposta 7 dies.

OBS: Incidències obertes des de 18 d'abril (Meteocat Clients) i 27 d'abril (Aigües de Barcelona, problemes via WS). De moment no s'ha obert NC

En aquesta darrera hi ha registre al JIRA. Hi ha una NC del sistema a TIC

PR Projectes

Indicador: Desviació planificació fases (2 mesos) i Total (6 mesos)

OM: falta afegir comentaris valoració indicadors Acció externa

Acords amb clients: conveni Sonar. Obligacions del SMC. Es verifica correus informant previsions.

Catàleg de preus per serveis a clients

Fitxa client e.o. ROAD 3/2/17, oferta 10\_ROAD acceptada, ingrés.

Semàfor de clients: avaluació de la satisfacció (clients contractuals)

Enquestes per esdeveniments. Està en procés de fer una enquesta genèrica.

Atenció ciutadana: al registre de sol·licituds de dades de l'any 2017 no hi ha resposta registrada NC

Riscos:

- Tecnològics: risc baix
- Operatius: risc mitjà. Analitzar incidències per verificar freqüència
- Reputacionals: risc mitjà. Analitzar enquestes

- Comercials: no arribar als objectius econòmics (previsió d'ingresos). Risc mitjà. Estudi de costos
- Financers: cobrar tard. Risc baix

La NC de l'any anterior, s'han iniciat accions en resposta a resultat indicador grau resposta a enquestes que no ha quedat documentada com NC. Es manté oberta. En procés de resolució

**Auditora: Noelia Ríos**

**Auditors: Mar Pla, Eliseu Vilaclara**

**Data: 8 de juny de 2017**

**Procés / Àrea: METEOROLOGIA APLICADA / QUALITAT / SEGURETAT I PROTECCIÓ**

**Comentaris:**

Manual de qualitat rev.5 de maig 2017. Actualment en procés de revisió per incorporar aeronàutica.

OM: incloure en el procediment de Riscos que la revisió es farà anualment en la Revisió per al Direcció.

PR CSG Revisió trimestral i revisió per direcció. OBS: no inclou els punts nous de norma en l'ordre del dia.

Procediment PR\_CSG\_elaboració\_control\_documentació en versió 7 de maig 2017.

PF: Document Descripció dels Processos del SMC

Els responsables del processo estan definits en la Comissió del Sistema

Procediment PR CSG Gestió del Risc i les oportunitats

OBS: definir els conceptes de valoració del risc (baix, mitjà, alta) de manera que aquesta sigui objectiva.

Quadre de comandament: contempla Control de documentació i registres

Registre de NC:

Seguiment trimestral de les AC obertes

OM: disposar d'un registre ordenat amb les AC obertes

NC 02 oberta des de 2015 (pagament)

NC 11 oberta des de 2015 (Pla de calibratge)

NC Pendent de tancar des de 2016: 3 de TIC, 2 d'Acció externa, 1 de RRHH

Avaluació de proveïdors de MAP del febrer 2017

Auditoria externa 2016 es van registrar 2 NC (RRHH i Acció externa - satisfacció client i temps de resposta)

Seguiment de les oportunitats de millora i observacions d'auditoria en el seguiment trimestrals.

**Esther Cáceres**

**Auditora**

**DATA: 8 de juny de 2017**