

Nonconformity Report - Informe de No Conformidades N° _ to _

Esquemas acreditados ENAC



Cliente Servei Meteorològic de Catalunya	Certificación N.º 0.04.15167
Tipo de auditoría SA	Norma (s) ISO 9001:2015

Representante del sistema: Mª DEL MAR PLA MANUEL-RIMBAU
Eq. Auditor - Auditor Líder: RAFAEL FELIU MIRALLES
Auditor (es)/Experto/s:
Fecha de auditoria: 2017-06-20 - 2017-06-21

21.06.17

Fecha

Auditor Líder – Firma

Representante del sistema de gestión – Firma

El cliente debe analizar la causa de las no conformidades. Estos resultados y la(s) corrección(es) y acción(es) correctiva(s) deben ser descritas en el informe de no conformidades, el cual debe ser enviado al auditor jefe lo antes posible. También deben entregarse los documentos que evidencien la eliminación de no conformidades

Por favor tener en cuenta las acciones para las no conformidades que deben tomarse y los documentos correspondientes deben ser presentados antes de la fecha:	Fecha acordada:	21/07/17 1a)
	Fecha real:	dd/mm/aa 1b)

<input type="checkbox"/>	La(s) corrección(es) y acción(es) correctiva(s) son apropiadas. Se han verificado la(s) corrección(es), así como los documentos entregados con posterioridad. 2)
<input type="checkbox"/>	Se realizó una re-auditoría. 2)

Fecha, auditor que lo procesó – 3)

Cliente	Certificación N.º
Servei Meteorològic de Catalunya	0.04.15167
Tipo de auditoría	Norma (s)
SA	ISO 9001 :2015

N.º	Ref.	No conformidad - [Con quién y dónde fue tratada]	Clasificación (*) Evidencias (**) Ver (*) y (***)	Análisis de causas [¿Efectuada por quién?]	1. Correcciones y 2. Acciones correctivas [¿Efectuadas por quién?] (8) [Fecha de realización] (9)	Verificacio n (evidencias y decisión) del auditor
1	4.2.	No es pot evidenciar que s'hagi establert ni gap entre expectatives de les parts interessades i requisits del Sistema ni criteris d'actuació associats amb els corresponents plans d'acció que es deriven Direcció: Oriol Puig	N.C. Menor	En el procés de definició de les parts interessades per part del Consell de Direcció i de la Coordinació SGQ no s'ha realitzat l'anàlisi del gap entre les expectatives de les parts interessades i els requisits del sistema i, per tant, no s'han desenvolupat plans d'acció per aquells gaps significatius.	ACCIÓ IMMEDIATA Analtzar, des de la Coordinació del SGQ, les diferències existents entre les expectatives de les parts interessades i els requisits del Sistema, per tal d'identificar si hi ha un GAP. Establir quin és el llindar del GAP que fa recomanable emprendre accions, i definir com es gestionen els plans d'acció. ACCIÓ CORRECTIVA Les accions a realitzar per part del Consell de Direcció i de la Coordinació del SGQ són: Establir un procediment per determinar sempre de la mateixa manera: - el GAP entre les expectatives de les parts interessades i els requisits del Sistema - el llindar del GAP a partir del qual es desenvoluparan Plans d'Acció per reduir-lo - la forma de gestionar els Plans d'Acció - la revisió de les parts interessades i de les seves expectatives	
				Realitzat per: Maria del Mar Pla		

Nonconformity Report - Informe de No Conformidades N° _ to _

Esquemas acreditados ENAC

Cliente	Certificación N.º
Servei Meteorològic de Catalunya	0.04.15167
Tipo de auditoría	Norma (s)
SA	ISO 9001:2015

2	4.3.	No han identificat explícitament les parts interessades pertinents susceptibles de comunicar l'abast del sistema. Qualitat: Eliseu Vilaclara i Ma. del Mar Pla	N.C. Menor	La Coordinació del Sistema de Gestió no ha identificat les part interessades pertinents a qui comunicar l'abast del sistema Realitzat per: Maria del Mar Pla	ACCIONS IMMEDIATES Identificar les parts interessades pertinents de Comunicar a aquestes l'abast del Sistema de Gestió de Qualitat ACCIÓ CORRECTIVA Establir un procediment de revisió de les parts interessades pertinents que inclogui la corresponent comunicació de l'abast.	
3	6.2.	Es detecten algunes irregularitats en la gestió dels objectius de la Qualitat Evidències: a) No es pot evidenciar el seguiment dels objectius de la qualitat de forma regular. b) No es pot evidenciar l'argumentació de les causes per donar de baixa objectius prèviament fixats. Direcció: Oriol Puig	N.C. Major	No s'han realitzat actes de totes les reunions de Direcció on s'han revisat els objectius i per tant no hi ha prou registres de les actualitzacions als Objectius Anuals. Realitzat per: Maria del Mar Pla	-Establir amb la direcció una periodicitat mínima de revisió dels objectius -Realitzar actes de les reunions de Direcció on es faci constar la revisió dels objectius feta -Deixar constància dels objectius que es donin de baixa i d'alta al llarg de l'any, indicant el per què - Exposar, a les reunions de revisió del sistema, un resum de les darreres actualitzacions dels objectius S'adjunta document amb les evidències corresponents a la no conformitat	

Nonconformity Report - Informe de No Conformidades N° _to _

Esquemas acreditados ENAC



Cliente	Certificación N.º
Servei Meteorològic de Catalunya	0.04.15167
Tipo de auditoría	Norma (s)
SA	ISO 9001 :2015

N.º Ref.	No conformidad - [Con quién y dónde fue tratada]	Clasificación (*) Evidencias (**) Ver (*) y (**)	Análisis de causas [¿Efectuada por quién?]	1. Correcciones y 2. Acciones correctivas [¿Efectuadas por quién?] [Fecha de realización]	Verificacio n (evidencias y decisión) del auditor
4) 5)					
		6)	7)	8)	
				9)	

Nonconformity Report - Informe de No Conformidades N° _ to _

Esquemas acreditados ENAC

Cliente	Certificación N.º
Servei Meteorològic de Catalunya	0.04.15167
Tipo de auditoría	Norma (s)
SA	ISO 9001:2015

4	9.1.2	<p>Es detecten irregularitats en la Gestió de la Satisfacció dels Clients:</p> <p>a) No es pot evidenciar que hagin dut a terme l'Acció Correctiva plantejada com a resposta a la N.C.nº2 de l'auditoria de l'any anterior (Es detecta indicador de procés relacionat amb la satisfacció del client sense controlar. Eficàcia del requeriment del temps de contesta a queixes i suggeriments)</p> <p>b) No es pot evidenciar que hagin actuat envers al comentari n.º 7 de l'auditoria de l'any anterior (Caldria copsar el nivell de satisfacció del client captiu per raons legals (Elèctriques, Mitjans de Comunicació,...))</p> <p>Relació amb Client: Jessica Amaro i Jordi Toda</p>	N.C. Major	<p>S'han identificat 3 causes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Falta de recursos de personal per poder desenvolupar les accions indicades. Una de les dues persones de l'equip d'Acció Externa està realitzant tasques a predicció. - Es qüestiona idoneïtat del programa actual amb què s'estan fent les enquestes. Així com la seva gestió ja que es realitza des de comptes personal i no corporatius impossibilitant l'accés si aquesta persona no hi és. - Falta identificar més clarament quins són els indicadors que s'utilitzen relacionats amb la satisfacció del client per cada tipus de client. <p>Realitzat per: Jèssica Amaro</p>	<p>Les accions a realitzar són:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Insistir a direcció de la necessitat de disposar de més recursos, principalment per tasques administratives. I també es preveu la reincorporació de la persona que està a predicció el mes de novembre - Millora en el procediment per tal d'identificar millor els indicadors utilitzats per definir el grau de satisfacció per a cada tipus d'usuari - Finalitzar el període de proves per verificar que el termòmetre de clients resulta una eina adequada per mesurar el grau de satisfacció o si cal incorporar alguna millora. <p>Implementació del Termòmetre de clients on es plasma el grau de satisfacció dels clients amb una relació contractual amb l'SMC captat a través dels diversos canals de comunicació (feedback directe).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realització de les enquestes a tots els clients amb relació contractual a través de la l'aplicació on-line surveymonkey.com, com a programari de qüestionaris en substitució del programari anterior. S'enviarà als clients un cop s'hagi prestat un servei o a finals d'any per obtenir una valoració global de quatre aspectes que es consideren significatius: servei contractat, atenció rebuda, gestions per a l'adquisició del servei i si tornaria a contractar l'SMC <p>S'adjunta document amb les evidències corresponents a la no conformitat</p>
---	-------	---	-------------------	--	--

Nonconformity Report - Informe de No Conformidades N° _ to _

Esquemas acreditados ENAC

Cliente	Certificación N.º
Servei Meteorològic de Catalunya	0.04.15167
Tipo de auditoría	Norma (s)
SA	ISO 9001 :2015

CUESTIONES A TENER EN CUENTA EN SISTEMAS MULTI EMPLAZAMIENTO O GRUPOS DE EMPRESAS Y QUE EL AUDITOR DEBERÁ ASEGURAR SU CUMPLIMIENTO:

(OBLIGATORIO PARA ESQUEMAS CON ACREDITACION ENAC)

HITOS A VERIFICAR – Completar por parte del Auditor Líder	OK ?
Respecto a no conformidades detectadas en un emplazamiento/empresa del grupo concreto ¿el plan de acción correctiva incluye la investigación de la afectación de los demás emplazamientos/empresas del grupo?	
¿El plan de acción correctiva incluye la revisión de todas las NC por parte del cliente, para determinar si indican o no una deficiencia generalizada del sistema de gestión aplicable a todos los emplazamientos/grupos de empresas?	
En caso afirmativo: ¿se han tomado acciones correctivas y revisada la eficacia de las mismas, tanto en la sede central/organización cliente como en cada uno de los emplazamientos/empresa del grupo afectados?	
En caso negativo: ¿la organización ha demostrado la justificación para sólo haber tomado acciones correctivas de manera limitada?	
NOTA: No es admisible que con el fin de resolver una no conformidad, el cliente excluya del alcance los emplazamientos que hayan sido “problemáticos” durante el proceso de certificación. Tal exclusión, sólo puede ser acordada con anterioridad.	

Instrucciones de cumplimentación para el Cliente y Auditor Líder (Equipo auditor):

1a: 1b) dd/mm/aa : (1a) Fecha acordada entre el auditor líder y el representante del sistema de gestión y también la (1b) fecha real del envío del cliente (incluidas posibles revisiones adicionales). Para que el cliente presente las correcciones y acciones correctivas para las no conformidades detectadas.

Nota al Cliente: El plazo máximo para la presentación de las acciones correctivas por parte del cliente es de 60 días naturales, desde el último día de la auditoría on site.

Si no se puede verificar la implementación de las correcciones y acciones correctivas antes de los 90 días naturales a contar desde el último día de la auditoría (Etapa 2 ó RA), se propondrá realizar al cliente una visita extraordinaria - con su coste adicional según las Condiciones de Contratación - en los 60 días naturales siguientes como máximo, a fin de verificar el cierre de las correcciones y acciones correctivas. Una vez realizada la visita, y si su resultado es satisfactorio, se procederá a la recomendación de la certificación/renovación.

Si en los 6 meses posteriores al último día de la auditoría de la Etapa 2, no es posible tomar la decisión favorable sobre la certificación, se debe realizar una nueva auditoría de Etapa 2, antes de recomendar la certificación.

Para ampliar los detalles de esta información y los plazos correspondientes, consultar el procedimiento: “Programación y supervisión de programación de auditorías” de TÜV Rheinland en el proceso global de certificación.

2) Completar por el Auditor Líder (o Equipo auditor), con una cruz (X) según corresponda.

3) Completar por el Auditor Líder (ó Equipo auditor), con Fecha y nombre del auditor que lo procesó. No es necesario incluir la firma.

4) N° secuencial de la No Conformidad.

5) Indicar sobre qué capítulo de la norma y capítulo aplicable recae el incumplimiento, u otro requisito normativo/legal aplicable o el requisito del sistema de gestión del cliente que se incumple o qué apartado de las condiciones generales de contratación de la certificación se incumplen, de acuerdo a los criterios de esta auditoría.

6) Detallar la No Conformidad, e identificar claramente el incumplimiento/falla detectado y ejemplos concretos. Identificar con quién y en dónde fue tratada.

7) A completar por el cliente el Análisis de causas de la No Conformidad, y por quien fue efectuada.

Nonconformity Report - Informe de No Conformidades N° _ to _

Esquemas acreditados ENAC

Cliente	Certificación N.º
Servei Meteorològic de Catalunya	0.04.15167
Tipo de auditoría	Norma (s)
SA	ISO 9001 :2015

8) A completar por el cliente: Detallar las **Correcciones** (acciones reparadoras inmediatas) y **Acciones Correctivas** (que conlleven a resolver las causas de la desviación y no a justificar o resolver los hallazgos en los que ésta se fundamenta)

Para las NC Mayores, ver (*) y (*)**

Se debe detallar las Correcciones y Acciones Correctivas, aportando evidencias que demuestren que el problema ha sido resuelto adecuadamente y que su resolución ha sido eficaz.

Para las NC Menores, ver (*) y (*)**

Se debe detallar las Correcciones y Acciones Correctivas, aportando evidencias que demuestren que el problema ha sido adecuadamente resuelto o que se está en Vías de resolución.

(*) **NC Mayor:** Para recomendar la certificación o el mantenimiento de la misma las **no conformidades mayores** deberán estar cerradas. El auditor deberá verificar la idoneidad de las acciones implantadas, así como la eficacia de las mismas a través de las evidencias aportadas o reauditoría.

NC Menor: En el caso de las **no conformidades menores** el auditor verificará la idoneidad de las acciones propuestas y comprobará su cierre en la próxima auditoría de seguimiento o renovación

(***) **Notas para las "evidencias":**

D = Entregar documentación "siempre" en una NC Mayor. Si en una NC Menor, el Auditor Líder estima que es necesario, colocará D.

NA = No aplica entregar documentación.

RA = Re-Auditoría.

9) A completar por el cliente, con el Plazo de implantación de las Correcciones y Acciones Correctivas.

NO CONFORMITATS MAJORS SERVEI METEOROLÒGIC DE CATALUNYA 2017

Nº 3

Referència 6.2

No conformitat:

Es detecten algunes irregularitats en la gestió dels objectius de la Qualitat

Evidències:

- a) No es pot evidenciar el seguiment dels objectius de la qualitat de forma regular.
- b) No es pot evidenciar l'argumentació de les causes per donar de baixa objectius prèviament fixats.

Direcció: Oriol Puig

Anàlisi de causes:

En el procés de definició de les parts interessades per part del Consell de Direcció i de la Coordinació SGQ no s'ha realitzat l'anàlisi del gap entre les expectatives de les parts interessades i els requisits del sistema i, per tant, no s'han desenvolupat plans d'acció per aquells gaps significatius.

Realitzat per: Maria del Mar Pla

Correccions i accions correctives:

- Establir amb la direcció una periodicitat mínima de revisió dels objectius
- Realitzar actes de les reunions de Direcció on es faci constar la revisió dels objectius feta
- Deixar constància dels objectius que es donin de baixa i d'alta al llarg de l'any, indicant el per què
- Exposar, a les reunions de revisió del sistema, un resum de les darreres actualitzacions dels objectius

Evidències:

Evidències documentals:

- Punt 6.2 i 7.4.1 Manual del Sistema de Gestió de Qualitat on s'indica la definició i seguiment del Pla Anual i de les reunions. (document: Manual del Sistema de Gestió de Qualitat - Sistema de Gestió – Confluence)
- Procediment de direcció respecte el Pla Anual i Projectes on s'indica el seguiment que es realitza al Pla Anual (document: PR Direcció Pla Anual i Projectes - Direcció – Confluence)

Evidències de la implementació dels procediments anteriors:

- Acta de la reunió del Consell de Direcció en data 11 de juliol de 2017. En el punt 3 estan indicats l'estat de tots els projectes així com les altes i les baixes. (document: CD 2017-07-11 - Direcció – Confluence)
- Actualització del Pla Anual 2017 (document: Objectius i projectes 2017 - Direcció – Confluence)



Nº 4

Referència 9.1.2

No conformitat:

Es detecten irregularitats en la Gestió de la Satisfacció dels Clients:

- a) No es pot evidenciar que hagin dut a terme l'Acció Correctiva plantejada com a resposta a la N.C.nº2 de l'auditoria de l'any anterior (Es detecta indicador de procés relacionat amb la satisfacció del client sense controlar. Eficàcia del requeriment del temps de contesta a queixes i suggeriments)
- b) No es pot evidenciar que hagin actuat envers al comentari nº 7 de l'auditoria de l'any anterior (Caldria copsar el nivell de satisfacció del client captiu per raons legals (Elèctriques, Mitjans de Comunicació,...))

Relació amb Client: Jessica Amaro i Jordi Toda

Anàlisi de causes:

S'han identificat 3 causes:

- Falta de recursos de personal per poder desenvolupar les accions indicades. Una de les dues persones de l'equip d'Acció Externa està realitzant tasques a predicció.
- Es qüestiona idoneïtat del programa actual amb què s'estan fent les enquestes. Així com la seva gestió ja que es realitza des de comptes personal i no corporatius impossibilitant l'accés si aquesta persona no hi és.
- Falta identificar més clarament quins són els indicadors que s'utilitzen relacionats amb la satisfacció del client per cada tipus de client.

Realitzat per: Jèssica Amaro

Correccions i accions correctives:

Les accions a realitzar són:

- Insistir a direcció de la necessitat de disposar de més recursos, principalment per tasques administratives. I també es preveu la reincorporació de la persona que està a predicció el mes de novembre
- Millora en el procediment per tal d'identificar millor els indicadors utilitzats per definir el grau de satisfacció per a cada tipus d'usuari
- Finalitzar el període de proves per verificar que el termòmetre de clients resulta una eina adequada per mesurar el grau de satisfacció o si cal incorporar alguna millora. Implementació del Termòmetre de clients on es plasma el grau de satisfacció dels clients amb una relació contractual amb l'SMC captat a través dels diversos canals de comunicació (feedback directe).

Realització de les enquestes a tots els clients amb relació contractual a través de la aplicació on-line [surveymonkey.com](https://www.surveymonkey.com), com a programari de qüestionaris en substitució del programari anterior i a través de la contractació del servei *plus* durant 3 mesos. S'enviarà als clients un cop s'hagi prestat un servei o a finals d'any per obtenir una valoració global de quatre aspectes que es consideren significatius: servei contractat, atenció rebuda, gestions per a l'adquisició del servei i si tornaria a contractar l'SMC



Evidències:

Evidències documentals:

- Procediment de Satisfacció del Client on s'identifiquen de forma clara els diferents indicadors per tipologia de clients i usuari. (document: PR AE satisfacció client - Accio Externa – Confluence)
- Procediment d'enquestes, per indicar quines es realitzaran i les eines a utilitzar. (document: PR_AE_Enquestes - Accio Externa – Confluence)

Com evidències del procés de implementació dels anteriors procediments s'adjunta:

- Calendari i enquestes adreçades als clients que han rebut assessorament meteorològic per esdeveniments. (Planificació Enquestes Esdeveniments)
- Exemple enquesta amb la nova eina on-line surveymonkey.com per clients que han rebut assessorament meteorològic per esdeveniments. (Preguntes enquesta SURVEY)
- Respostes de dos clients que han rebut assessorament meteorològic (documents: 2017 – Godó, 2017 - Road Productions) amb el programari anterior.
- Projecte d'enquesta d'ús de la informació meteorològica a usuaris web i de les Xarxes Socials. Està previst que divendres 21 de juliol es presenti l'informe a l'SMC amb els resultats d'aquest projecte. (documents: Enquestes a usuaris XXSS i web - Accio Externa – Confluence, Volem saber de tu Meteocat rev 220517)
- Taula de processos d'Acció Externa amb registres i indicadors de Satisfacció Client. (document: Taula processos AE - Accio Externa – Confluence)
- Informe dels indicadors d'Acció Externa a data 11 de juliol de 2017. (document: Indicadors 2017 - Accio Externa – Confluence)
- Quadre de comandament d'indicadors amb els indicadors de Satisfacció clients i usuaris incloent els valors dels indicadors en vigor. (document: Quadre indicadors 2017 - Sistema de Gestió – Confluence, pàgina 5)
- Termòmetre de clients amb tots els clients introduïts i actualitzada la informació per aquells que es té informació de retorn (inclou el retorn dels clients captius). (document: 2017_Termòmetre de Clients - Accio Externa – Confluence)

Accions planificades:

1. D'octubre a desembre 2017 s'enviarà l'enquesta a tots els clients mitjançant la nova aplicació on-line. A finals d'any s'extrauran els valors dels indicadors corresponents (valoració global del servei, percentatge que tornarien a contractar).
2. Desembre 2017 tenir complert el termòmetre de clients i per tant poder extreure el grau de satisfacció de tots els client.
3. Desembre 2017: Incorporació d'accions per millorar la satisfacció dels clients en el CRM.

M^a del Mar Pla Manuel-Rimbau
Responsable de Qualitat

Barcelona, 14 de juliol de 2017