



**TÜVRheinland®**

**0.04.15167**

**Informe de Auditoría según**

**ISO 9001:2008**

**para la empresa**

**SERVEI METEOROLOGIC DE CATALUNYA**

**E - 08029 Barcelona**

Cliente	Norma(s)	Certification N° (s)	Acreditación	Tipo de auditoría
SERVEI METEOROLOGIC DE CATALUNYA	ISO 9001:2008	0.04.15167	ENAC / TÜV Rheinland Iberica	Follow-up 1

## Índice

1	Conclusiones de la auditoría.....	3
2	Alcance .....	3
2.1	Alcance de la certificación.....	4
3	Cambios en el sistema de gestión / Revisión de contrato .....	4
4	Resultados de la auditoría .....	4
4.1	Puntos fuertes, oportunidades de mejora, comentarios y avisos .....	5
5	Consideraciones finales .....	7
5.1	No conformidades ( <i>sólo si aplica</i> ) .....	7
5.2	Múltiples emplazamientos ( <i>sólo si aplica</i> ) .....	7
5.3	Plazos de entrega de plan de acciones y próxima auditoría.....	7
5.4	Otras consideraciones .....	7

Cliente	Norma(s)	Certification N° (s)	Acreditación	Tipo de auditoría
SERVEI METEOROLOGIC DE CATALUNYA	ISO 9001:2008	0.04.15167	ENAC / TÜV Rheinland Iberica	Follow-up 1

**Auditor jefe** : Feliu Miralles Rafael  
**Equipo auditor** : /  
**Representante del sistema de gestión** : [Maria del Mar Pla](#)  
**Fecha de auditoría** : 07/06/2016 - 08/06/2016

## 1 Conclusiones de la auditoría

La eficacia del sistema de gestión ha sido verificada mediante muestreo aleatorio por el equipo auditor debidamente cualificado. Durante la verificación se evaluaron las secuencias de trabajo para saber si cumplen con los requisitos de la/s norma/s y con las descripciones de la documentación del sistema de gestión. Se han tenido en cuenta las características propias de las actividades de la empresa, así como los requisitos legales y reglamentarios aplicables y otros documentos principales. Esto se ha llevado a cabo mediante pruebas aleatorias mediante entrevistas e inspecciones de los documentos correspondientes. Los hallazgos de auditoría y recomendaciones en relación con oportunidades de mejora se indican en el capítulo 4.

<input checked="" type="checkbox"/>	Las no conformidades encontradas en la auditoría anterior han sido subsanadas. Se verificaron las correcciones y las acciones correctivas implementadas a dichos fines.
<input type="checkbox"/>	Las condiciones de certificación fueron establecidas durante la auditoría de <b>etapa 1</b> . Las debilidades detectadas durante la auditoría de <b>etapa 1</b> , en su caso, se han resuelto y las correcciones asociadas fueron verificadas.
<input checked="" type="checkbox"/>	Se detectaron no conformidades en la presente auditoría: Norma(s):      Cantidad de no conformidades: <b>2</b> ISO 9001:
<input type="checkbox"/>	Las no conformidades mayores (N °      ) con cada uno de los elementos de norma indicados hacen necesario realizar una nueva auditoría para verificar la eficacia de las correcciones y acciones correctivas (fecha probable:      )
<input checked="" type="checkbox"/>	La empresa ha establecido y mantiene un sistema efectivo para asegurar el cumplimiento de su política y objetivos. El equipo auditor ha verificado, acorde con el objeto de la auditoría, que el sistema de gestión de la empresa cumple con los requisitos de la norma(s), se mantiene y está debidamente implementado.

El equipo auditor recomienda (una vez verificadas las correcciones y las acciones correctivas para las no conformidades identificadas, en su caso):

<input checked="" type="checkbox"/>	La emisión de los nuevos certificados.
<input type="checkbox"/>	El mantenimiento de la certificación actual.
<input type="checkbox"/>	La adopción de cambios (véase capítulo 3) dentro del alcance actual de la certificación.
<input type="checkbox"/>	El mantenimiento o la emisión de los certificados una vez llevada a cabo la re-auditoría con resultado satisfactorio.

Cliente	Norma(s)	Certification N° (s)	Acreditación	Tipo de auditoría
SERVEI METEOROLÓGIC DE CATALUNYA	ISO 9001:2008	0.04.15167	ENAC / TÜV Rheinland Iberica	Follow-up 1

## 2 Alcance

### 2.1 Alcance de la certificación

Alcance de la certificación (para cada norma):	Serveis de Modelització, Predicció, Vigilància, Observació i Teledetecció Meteorològica i Serveis Climàtics i Canvi Climàtic
Nro. de empleados	77
Capítulo de la norma, que está excluido en el caso de ISO 9001//166002:	CAP
Motivos de la exclusión:	---

Los criterios de la auditoría, los objetivos de la auditoría, el alcance y particularmente la identificación de las unidades organizacionales o funcionales o procesos auditados, así como la duración de la auditoría, se incluyen en el **plan de la auditoría**, que se envió al cliente con la debida antelación.

En el caso de **visita a instalacion/es, obra/s**, u similares. el **metodo de muestreo** se ha basado en (marcar la/s aplicables):

<input type="checkbox"/>	El tamaño de las instalaciones/obras
<input type="checkbox"/>	La variación del tipo de actividad entre las diferentes instalaciones/obras
<input type="checkbox"/>	La complejidad en el sistema de gestión y los procesos llevados a cabo en los emplazamientos
<input type="checkbox"/>	Los temas medioambientales y la amplitud de los aspectos e impactos asociados (para sistemas de gestión ambiental)
<input type="checkbox"/>	Tipo/s de riesgo/s (sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo).
<input type="checkbox"/>	Otros:

## 3 Cambios en el sistema de gestión / Revisión de contrato

No ha habido cambios esenciales en el sistema de gestión o en la documentación del mismo desde que se realizó la última auditoría. La información del pedido sobre la que se basa la auditoría (incluyendo el número de empleados, alcance y ubicaciones) corresponde a la situación actual de la empresa.

## 4 Resultados de la auditoría

Las no conformidades identificadas durante la auditoría, en relación con las normas auditadas están enumerados en el informe de no conformidades (lista de no conformidades) entregado en la reunión final de la auditoría.

La auditoría se ha realizado conforme al plan de auditoría enviado al cliente con antelación en el cual se reflejan los procesos/unidades auditadas.

Todos los hallazgos y evidencias de la auditoría, coherentes con los requisitos previstos, se recogen en la Guía y Notas de Auditoría elaboradas por el equipo auditor.

Toda la información obtenida durante la auditoría será tratada con la más estricta confidencialidad por el equipo auditor y la entidad de certificación. Debido al carácter muestral de la auditoría, las no conformidades identificadas no representan la totalidad de las posibles no conformidades que pudieran existir.

Cliente	Norma(s)	Certification N° (s)	Acreditación	Tipo de auditoría
SERVEI METEOROLÒGIC DE CATALUNYA	ISO 9001:2008	0.04.15167	ENAC / TÜV Rheinland Iberica	Follow-up 1

## 4.1 Puntos fuertes, oportunidades de mejora, comentarios y avisos

Nº.	Unidad/Dpto.	Puntos fuertes
1	QUALITAT / DIRECCIÓ	Descatar el nivell d'implicació i entusiasme tant per part de l'Equip de la Qualitat com de Direcció. Comentar també que han aplicat totes les millores suggerides en el nostre anterior informe d'auditoria, havent resolt també satisfactòriament tots els comentaris.
1	DIRECCIÓ	De les 5 Línies estratègiques que l'SMC tenia definides, sobre les quals deriven els seus Objectius de la Qualitat, actualment n'han afegit una més consistent en dimensionar el SMC en previsió de ser un estat independent.
2	DIRECCIÓ	Seguir destacant la planificació dels Objectius de la Qualitat que duen a terme
3	QUALITAT	Destacar que tenen establertes reunions trimestrals de Seguiment del Sistema
4	PROCÈS TEMPS FUTUR: Models Meteorològic i Oceanogràfic	Destacar nova sistemàtica implantada que els hi permet poder-se avançar-se als problemes avanç que l'usuari consistent en incorporar dos registres nous en relació a l'any passat que davant d'un missatge "Login o Error"
5	PROCÈS TEMPS FUTUR: Models Meteorològic i Oceanogràfic	Destacar l'existència de les guies tècniques per cada producte com "ADN" del projecte que permet una fàcil traçabilitat tècnica de com funciona el model
6	COMERCIAL	Destacar que estan treballant en la confecció de qüestionaris de satisfacció de client sectorials que de moment tant sols han posat en marxa a Agricultura

Las siguientes recomendaciones y oportunidades de mejora que se describen a continuación, pretenden contribuir a la mejora continua del sistema de gestión. Asimismo, servirán para resolver las debilidades que aún existan en la organización, garantizar la eficacia del sistema de gestión y prevenir no conformidades.

Nº.	Unidad/Dpto.	Oportunidades de mejora
1	RR.HH.	Estudiar l'interès en disposar de Matriu de Polivalència el Personal
2	QUALITAT	Es recomana formatar el document de "Pla de Formació" d'altre manera que faciliti saber en quin moment fa la valoració de l'eficàcia de l'acció formativa
3	QUALITAT	Interessaria plantejar-se segregat del procediment d'Elaboració i Control Documentació la relació de requisits legals d'aplicació en forma de registre annexat, amb l'objectiu de agilitzar el seu manteniment
4	PROCÉS: Disseny Entronc Extern	Plantejar-se l'interès en millorar el gant amb barres de previst/realitat
5	PROCÉS: Activitats Educatives	Plantejar-se aportar més valor al Procés d'Activitats Educatives amb la documentació el procés d'Activitats Formatives així com amb la incorporació d'indicadors de control el procés
6	QUALITAT	Malgrat que es comprova que s'ha comunicat a la Organització les dates de l'Auditoria Externa, interessaria documentar la seva planificació igual com es fa amb l'Auditoria Interna

Cliente	Norma(s)	Certification N° (s)	Acreditación	Tipo de auditoria
SERVEI METEOROLOGIC DE CATALUNYA	ISO 9001:2008	0.04.15167	ENAC / TÜV Rheinland Iberica	Follow-up 1

7	QUALITAT	A la vista de la contundència de l'acció correctiva NC-AC11 de data 02.09.15 oberta sobre el tema del calibratge, aportaria valor anar fent un seguiment de la eficàcia de la mateixa per a palesar més clarament la situació actual dins del calendari establert d'actuació
8	COMERCIAL	Es recomana l'explotació del logo TÜV Rheinland actualment tant sols presents a la web

Nº.	Unidad/Dpto.	Comentarios <i>(Se entiende por comentario cualquier situación que a juicio del equipo auditor pueda dar lugar a una no conformidad en el futuro)</i>
1	DIRECCIÓ	Caldria treballar més els objectius de la qualitat en el sentit de que suposessin un major repte
2	DIRECCIÓ	Caldria reflectir més explícitament en la Revisió del Sistema els objectius fixats per l'any vinent
3	RR.HH.	Caldria indicar en el Pla de Formació el nom dels candidats aquesta formació per il·lustrar millor el pla a mesura que es vagi executant.
4	MANTENIMENT	Caldria reclamar els parts pendents de lliurar a la empresa concessionària dels manteniments de les estacions (Alcarràs, Puig Sesolles, ...)
5	QUALITAT	Caldria incorporar en el control de requisits legals la nova ISO 9001:2015
6	PROCÈS:Disseny Entronr Extern	Es detecta que davant de desviacions temporals dels projectes no es documenten NN.CC. (Projecte ESAMB)
7	COMERCIAL	Caldria copsar el nivell de satisfacció del client captiu per raons legals (Elèctriques, Mitjans de Comunicacio,...)
8	RR.HH.	Puntualment es troba a faltar evidències de la formació d'algun membre (Tomeu Rigo)

**Avisos/Incidencias** *(A destacar en este apartado, cualquier problema no resuelto durante la auditoria, si fuera identificado.)*

Lista de Asistentes <i>(marcar con "X" la participación en ambas reuniones) Agregar tantas filas como sea necesario</i>				
	Nombre y Apellido	Puesto o Responsable de las funciones/procesos a auditar	Reunión de apertura	Reunión de cierre
1	Oriol Puig	Director del Servei		<input checked="" type="checkbox"/>
2	Ma. del Mar Pla	Responsable Qualitat	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Eliseu Vilaclara	Responsable Qualitat	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4	Marc Prohom	Cap Àrea Climatologia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Santi Sagalà	Cap d'Àrea de Predicció	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6	Joan Biarge	Cap TIC	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7	Roger Vendrell	Cap Unitat Sist. Observació Metereològica	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8	Abdel Sairouni	Cap d'Àrea Recerca Aplicada i Modelització	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9	Jessica Amaro	Unitat d'Acció Externa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Cliente	Norma(s)	Certification N° (s)	Acreditación	Tipo de auditoría
SERVEI METEOROLOGIC DE CATALUNYA	ISO 9001:2008	0.04.15167	ENAC / TÜV Rheinland Iberica	Follow-up 1

## 5 Consideraciones finales

### 5.1 No conformidades (*sólo si aplica*)

Las no conformidades identificadas por el equipo auditor han sido aclaradas en la reunión final. La empresa auditada deberá analizar las causas de las no conformidades identificadas durante la auditoría y establecer las correcciones específicas, así como de las acciones correctivas realizadas o planificadas para eliminar dichas no conformidades, adjuntando un plan de correcciones y acciones correctivas que incluya al responsable y el plazo de implantación previsto. Durante la siguiente auditoría de seguimiento o renovación el equipo auditor verificará la eficacia de las correcciones y de las acciones correctivas establecidas.

Tras la recepción de las acciones y/o correspondiente plan de acciones se procederá a la revisión de las mismas para determinar si son aceptables, pudiendo solicitar nuevas evidencias si así se considera necesario para la toma de decisiones. No responder en los plazos establecidos puede conllevar a la retirada del certificado, perdiendo éste su validez.

### 5.2 Múltiples emplazamientos (*sólo si aplica*)

En caso de encontrar no conformidades en un emplazamiento, tanto en las auditorías de certificación como en las auditorías internas, se deberán investigar si los demás emplazamientos están afectados. Deberán revisar todas las no conformidades para determinar si indican una deficiencia del sistema aplicable a todos los emplazamientos. Deberá proporcionarse evidencias de que las acciones correctivas se han implantado.

El cliente deberá informar sobre el cierre de cualquiera de los emplazamientos incluidos en el alcance de la certificación, no hacerlo implica el mal uso del certificado.

### 5.3 Plazos de entrega de plan de acciones y próxima auditoría

Todas las auditorías de seguimiento deben efectuarse en un plazo máximo de 12 meses, con una tolerancia de -3/+0 meses si se trata de la primera auditoría de seguimiento y con una tolerancia de -3/+1 mes para el resto, a contar desde la fecha del último día de auditoría de certificación inicial. En el caso de auditoría de renovación, ésta deberá realizarse y aprobarse la renovación antes del vencimiento del certificado.

En caso de auditoría de renovación la validez del certificado fija la fecha límite de cierre del expediente por parte del centro de certificación de TÜV Rheinland. (debe tenerse en cuenta el tiempo necesario para la evaluación de las acciones y la toma de decisión para la certificación. El expediente debe estar cerrado antes de que caduque el certificado).

Las correcciones y acciones correctivas deberán enviarse al auditor líder antes del:	<b>08/07/16</b>
--	-----------------

Las acciones correctivas, deben ser presentadas al auditor líder en el plazo arriba indicado (el plazo máximo es de 60 días naturales.) Ver las Instrucciones de cumplimiento en el Informe de No Conformidades.

Cliente	Norma(s)	Certification N° (s)	Acreditación	Tipo de auditoría
SERVEI METEOROLOGIC DE CATALUNYA	ISO 9001:2008	0.04.15167	ENAC / TÜV Rheinland Iberica	Follow-up 1

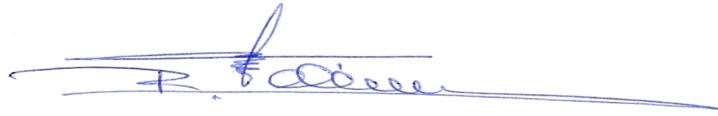
## 5.4 Otras consideraciones

La verificación de los auditores no exime a la empresa de la responsabilidad, el cumplimiento y una constante atención a las exigencias de los requisitos legales aplicables en vigor.

El informe es propiedad de TÜVRheinland® y no podrá ser modificado sin su permiso.

Barcelona, 08-06-2016

Fecha



Auditor Jefe / Auditor(es)