



# 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:** 2, 4 i 6 de maig 2016

**AUDITORA:** Esther Cáceres

## OBJECTE DE L' AUDITORIA

Avaluació del Sistema de Gestió del **SERVEI METEOROLÒGIC DE CATALUNYA** segons la norma UNE-EN-ISO 9001:2008.

## ABAST

Tots els elements del Sistema de Gestió del **SERVEI METEOROLÒGIC DE CATALUNYA** contemplats en la norma UNE-EN-ISO 9001:2008 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 9001:2008
- 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. S'aprecia una millora del grau de maduresa del sistema respecte l'any passat, i en general, major implicació del personal entrevistat.

Cal destacar els següents **punts forts**:

- Planificació projecte (RAM).
- Eina pel seguiment de projectes nous (RAM).
- Planificació i seguiment de projectes (CLIMA).
- Procediment de control provisional (SOM).
- “Què fem” a la intraweb (predicció).
- Full de seguiment client / projecte (Acció Externa).
- Semàfor de clients (Acció Externa).

### Oportunitats de millora

- Sistema d'alarmes (planificació projectes RAM en relació a compliment de terminis en projectes externs).
- Establir indicador pel procés de desenvolupament de projectes (RAM).
- Revisar la definició d'alguns indicadors de manera que siguin coherents amb el pla estratègic i el que s'espera de cada procés així com evitar ambigüitats i diferències d'interpretació.
- Optimització del procés de gestió de la bústia.
- Formalitzar procediment i calendari d'auditories (SOM) i ajustar el registre de comprovacions conforme amb el nou plec.
- Recollir les operacions planificades de manteniment preventiu, en aquests moments només queda constància del que s'ha fet (SOM).
- Realitzar inventari d'equips de realització audiovisual i establir pla de manteniment preventiu i/o estoc mínim per garantir la continuïtat del servei.
- Es recomana indicar en el informe de justificació de la despesa el motiu, que podria ser un altre que el preu.
- Pla d'acollida de personal.

### Observacions:

- No s'evidencia avaluació de l'eficàcia de tota la formació feta durant el 2015.
- No es pot demostrar que Marc P. cobreixi perfil segons DLT.
- Per alguns dels objectius plantejats falta especificar el indicador / estàndard que permetrà avaluar si s'ha assolit l'objectiu.

- Diferència entre objectiu de millora i el que és la feina habitual de l'àrea.
- L'anàlisi d'incidències TIC només contempla aquelles comunicades fora d'horari (caps de setmana, festius, ...) que representen el 10% del total d'incidències.
- PAC 2014-08 Projeccions climàtiques AMB la ultima petició segons reunió 15 abril no s'ha recollit al registre de seguiment (CLIMA).
- Puntualment s'observa que a la informació mensual mes de març no s'ha incorporat mapa radiació solar, caldria valorar la necessitat d'establir controls de qualitat per evitar aquestes situacions (CLIMA).
- No es pot determinar en tots els casos el patró utilitzat en les verificacions internes d'equips de mesura (especificar en la fitxa de manteniment el ID del patró (SOM)).
- Temps d'aprovació procediments TIC.
- No s'evidencien DLTs pels llocs de treball ocupats per Marta (TIC), Leticia, (TIC) ni equip de realització audiovisual.
- No s'evidencia en tots els casos seguiment de les no conformitats, accions correctives i preventives (actualització apartat implantació).

**No conformitats:** Durant aquesta auditoria s'han identificat 4 no conformitats.

| Nº  | ÀREA / PROCÉS      | Clàusula |
|---|--------------------|----------|
| 1   | GESTIÓ DEL SISTEMA | 8.5.     |
| No sempre s'evidencia apertura d'accions quan els indicadors no assoleixen els resultats esperats p.e RRI i Difusió, TIC, ... |                    |          |

| Nº  | ÀREA / PROCÉS  | Clàusula |
|---|----------------|----------|
| 2   | RRII i Difusió | 7.5.     |
| No s'evidencia recull a la BBDD de totes les peticions / queixes rebudes des de gener 2016. |                |          |

| Nº   | ÀREA / PROCÉS | Clàusula |
|--|---------------|----------|
| 3  | Acció Externa | 8.2.1.   |
| No es disposa de dades per poder determinar de manera objectiva el grau de satisfacció dels clients. |               |          |

| Nº  | ÀREA / PROCÉS | Clàusula |
|---|---------------|----------|
| 4   | Acció Externa | 8.2.3.   |
| No es disposa de dades d'indicadors del 2016 d'acció externa. |               |          |

## Calendari d'auditoria i processos auditats:

| Norma UNE-EN ISO 9001:2008 |  | ÀREA / PROCÉS AUDITAT 1 |   |                                    |                      |   |   |               |                  |              |                 |  |                   |
|----------------------------|--|-------------------------|---|------------------------------------|----------------------|---|---|---------------|------------------|--------------|-----------------|--|-------------------|
| AUDITORA: 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 Tecnològiques de la Informació i Comunicació (TIC) | Acció Externa | Gestió Econòmica | Contractació | Recursos Humans | Meteorologia Aplicada / Qualitat / Seguretat i Protecció | Àrea de Predicció |
|                            |  | <b>4.</b>               | <b>Sistema de Gestió de la qualitat</b>       |                                    |                      |   |   |               |                  |              |                 |  |                   |
| 4.1.                       | Requisits Generals                             |                         |   |                                    |                      |   |   |               |                  |              |                 | X  |                   |
| 4.2.                       | Requisits de la Documentació                   |                         |   |                                    |                      |   | X   |               |                  |              |                 | X  |                   |
| <b>5.</b>                  | <b>Responsabilitats de la Direcció</b>         | X                       |   |                                    |                      |   |   |               |                  |              |                 |  |                   |
| 5.1                        | Compromís de la Direcció                       | X                       |   |                                    |                      |   |   |               |                  |              |                 |  |                   |
| 5.2                        | Enfocament al client.                          | X                       |   |                                    |                      |   |   |               |                  |              |                 |  |                   |
| 5.3                        | Política de la qualitat                        | X                       |   |                                    |                      |   |   |               |                  |              |                 |  |                   |
| 5.4                        | Planificació.                                  | X                       |   |                                    |                      |   |   |               |                  |              |                 |  |                   |
| 5.5                        | Responsabilitat, autoritat i comunicació       | X                       |   |                                    |                      |   |   |               |                  |              |                 |  |                   |
| 5.6                        | Revisió per la Direcció                        | X                       |   |                                    |                      |   |   |               |                  |              |                 |  |                   |
| <b>6.</b>                  | <b>Gestió dels Recursos</b>                    |                         |   |                                    |                      | X   | X   |               |                  |              | X               |  |                   |
| 6.1                        | Provisió de recursos                           |                         |   |                                    |                      |   |   |               | X                | X            |                 |  |                   |
| 6.2                        | Recursos humans.                               |                         |   |                                    |                      |   |   |               |                  |              | X               |  |                   |
| 6.3                        | Infraestructura.                               |                         |   |                                    |                      | X   | X   |               |                  |              |                 |  |                   |
| 6.4                        | Ambient de treball.                            |                         |   |                                    |                      |   |   |               |                  |              | X               |  |                   |
| <b>7.</b>                  | <b>Realització del producte</b>                |                         | X   | X                                  | X                    |   |   | X             |                  |              |                 | X  | X                 |
| 7.1.                       | Planificació de la realització del producte    |                         | X   | X                                  | X                    |   |   | X             |                  |              |                 | X  | X                 |
| 7.2.                       | Processos relacionats amb el client            |                         | X   | X                                  | X                    |   |   | X             |                  |              |                 | X  | X                 |
| 7.3.                       | Disseny i desenvolupament                      |                         | X   |                                    |                      |   | X   |               |                  |              |                 |  |                   |
| 7.4.                       | Compres  |                         |   |                                    |                      |   |   |               |                  | X            |                 |  |                   |
| 7.5                        | Producció i prestació del servei               |                         | X   | X                                  | X                    |   | X   | X             |                  |              |                 | X  | X                 |
| 7.6                        | Control dels dispositius de seguiment i mesura |                         |   |                                    |                      | X   | X   |               |                  |              |                 |  |                   |
| <b>8.</b>                  | <b>Mesurament, anàlisi i millora</b>           |                         |   |                                    |                      |   |   |               |                  |              |                 | X  |                   |
| 8.1.                       | Generalitats                                   |                         |   |                                    |                      |   |   |               |                  |              |                 | X  |                   |
| 8.2.                       | Seguiment i mesura                             |                         |   |                                    |                      |   |   |               |                  |              |                 | X  |                   |
| 8.2.1.                     | Satisfacció del client                         |                         |   |                                    |                      |   |   | X             |                  |              |                 |  |                   |
| 8.2.2.                     | Auditoria interna                              |                         |   |                                    |                      |   |   |               |                  |              |                 | X  |                   |
| 8.2.3.                     | Seguiment i mesurament de processos            |                         |   |                                    |                      |   |   |               |                  |              |                 | X  |                   |
| 8.2.4.                     | Seguiment i mesurament de producte             |                         |   |                                    |                      |   |   |               |                  |              |                 | X  |                   |
| 8.3.                       | Control del producte no conforme               |                         |   |                                    |                      |   |   |               |                  |              |                 | X  |                   |
| 8.4.                       | Anàlisi de dades                               |                         |   |                                    |                      |   |   |               |                  |              |                 | X  |                   |

| Norma UNE-EN ISO 9001:2008 |         | ÀREA / PROCÉS AUDITAT1 |   |                                    |                      |   |   |               |                  |              |                 |  |                   |  |
|----------------------------|---------|------------------------|---|------------------------------------|----------------------|---|---|---------------|------------------|--------------|-----------------|--|-------------------|--|
| AUDITORA: 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 Tecnologies de la Informació i Comunicació (TIC) | Acció Externa | Gestió Econòmica | Contractació | Recursos Humans | Meteorologia Aplicada / Qualitat / Seguretat i Protecció | Àrea de Predicció |  |
| 8.5.                       | Millora |                        |   |                                    |                      |   |   |               |                  |              |                 | X  |                   |  |



## NOTES DE L' AUDITORA

**Auditora:** Esther Cáceres  
**Auditats:** Mar Pla, Eliseu Vilaclara  
**Data:** 2 maig 2016  
**Procés / Àrea:** Gestió del Sistema  
**Comentaris:**

Revisió sistema 29 gener.

Seguiment auditories – recollit en informe de revisió per la direcció.

Documentació del sistema: actualització per incorporar millores. Nous procediments i ITs.

Manual de qualitat rev. 4 de 29 juny 2015.

Procediments mínims exigits per norma.

Procediment de control de la documentació en versió 5 de març 2016.

La documentació externa genèrica es referencia en el PR\_CSG\_elaboracio\_control\_documentacio, la resta gestiona el responsable de procés. Secretaria de Direcció es la responsable de la recepció, control, distribució i arxiu de la documentació externa de caràcter legal i reglamentari.

Política 29 gener 2015.

Satisfacció client: vegeu notes acció externa.

Indicadors: seguiment trimestral, reunions comissió qualitat. Vegeu notes per àrees.

- Predicció: s'evidencia seguiment, anàlisi de dades i valoració.
- SOM: valors no acceptables, s'obren AC. Indicador control de qualitat per sota d'estàndard, es penalitza empresa externa.
- CLIMA nous indicadors pel 2016.
- RAM: resultats OK, nous indicadors per 2016.
- TIC sistemes: incidències Meteocat Clients i recepció imatges del Meteosat. (la repetitivitat no s'analitza.....s'hauria de revisar per obrir NC ).
- TIC projectes: resultats indicadors no acceptables tot i que han anat baixant incidències associades a desenvolupaments.
- RRll i difusió: indicadors comparticions a les xarxes socials dels articles del blog valors baixos, no s'obre acció.
- Administració: resultats OK excepte percentatge ingressos propis que baixa es proposa obrir acció.

NC/AC/AP – OBS actualització apartat implantació.  
Tancament un cop verificada eficàcia.

Avaluació proveïdors: valoració per àrea. Comentat a l'informe de revisió per la direcció. Valoració feta durant el mes de gener de 2016.



Organigrama 4 novembre 2015. Es disposa de fitxes de descripció del lloc de treball a on s'indica el perfil de la persona que ha d'ocupar el càrrec.

**Auditora: Esther Cáceres**

**Auditats: Jordi More i Abdel Sairouni**

**Data: 2 maig 2016**

**Procés / Àrea: RAM**

**Comentaris:**

E.O. RAM IN2016-02 nous camps UM

E.O. RAM EX 2014-03 i COAST projecte dos anys

Grup internacional, fases E1 i F1. S'evidencia objectius, planificació, cronograma informe entrega E1.

PF: planificació projecte.

PF eina pel seguiment de projectes nous.

OM sistema alarmes seguiment planificació quan passen terminis sobre tot projectes externs.

OM indicador desenvolupament de projectes.

S'obre AP doncs estan disminuint les dades que arriben.

**Auditora: Esther Cáceres**

**Auditada: Mariona Carreras**

**Data: 2 maig 2016**

**Procés / Àrea: RRII I DIFUSIÓ**

**Comentaris:**

S'ha elaborat IT Aplicatiu sala de premsa i PR RRII Notes de Premsa.

Indicadors comparticions a les xarxes socials Facebook 1000 trimestre - valors baixos, blog baix interès de les publicacions. NC no s'obre acció. Durant el segon trimestre només s'han fet dos publicacions de blog en lloc de tres es podria millorar combinant temes de més interès i garantint un mínim.

OM revisar indicador més adient coherent amb pla estratègic.

E.o. Petició 28 abril Ajuntament Tèrmens – no s'han contestat, tenen un mes.

E.o. 28 abril 2016 petició de Olga D. Es contesta 29 abril 2016. NC no hi ha cap entrada a la BBDD. De les que entren directes a la Jessica ultima entrada en BBDD 17 abril. Queixa: 6 gener resposta 7 gener. NC no entrada a la BBDD per tant no s'ha pogut fer anàlisi. La Mariona contesta passa còpia física a la Jessica que ha d'entrar a la BBDD.

**Auditora: Esther Cáceres**

**Auditats: Marc Prohom, Laura Barberia i Toni Barrera**

**Data: 2 maig 2016**



**Procés / Àrea: CLIMA**

**Comentaris:**

E.o. PAC 2014-08 Projeccions climàtiques AMB – entrevistat Toni.

Conveni 2 octubre 2014.

Informe fase I març 2015

OBS ultima petició segons reunió 15 abril no recollit al registre de seguiment. Data entrega 30 abril encara no lliurat.

PF seguiment del projecte en el mateix document de planificació.

NC AC 01 es tanca un cop verificada la seva eficàcia.

AP 02 tancada un cop verificada la seva eficàcia.

AP 03: OBS apartat descripció està descrivint causes, cal reformular.

Nous procediments:

- Manteniment nou web i actualització de continguts
- Càrrega de noves dades climàtiques a la BBDD Estacions Meteorològiques

Projectes en marxa: taula que recull tots els projectes i el seu estat. PF.

E.o. Manteniment web i actualització de continguts: OBS en informació mensual mes de març falta mapa radiació solar, tenim 4 en lloc de 5. caldria establir control de qualitat per evitar aquestes situacions.

**Auditora: Esther Cáceres**

**Auditats: Roger Vendrell, Txema Medina i Raúl Rodríguez**

**Data: 4 maig 2016**

**Procés / Àrea: SOM**

**Comentaris:**

Proveïdors: avaluació 26 gener 2016 – comentaris quan valoració baixa. Canvi Ibatech de radiosondatge per mal servei. UTE ADASA torna a sortir a concurs.

Incidències reiterades pèrdua dades a causa de radar que no funciona bé, s'ha comprat element crític, arribarà en el mes d'octubre. En procés d'obrir NC (AC tenir en estoc?).

Canvis documentació: s'elaboren noves ITs en relació a NC 2015 auditoria externa. S'elabora document per descriure controls provisionals pels diferents equips subjectes a calibratge que no tenen certificat calibratge vigent. PF Procediment de control provisional.

Fa la empresa externa i es supervisa que s'hagi fet. Recollit en les fitxes de manteniment.

Entrevistat Xema e.o. Sensor de temperatura i humitat relativa. No s'evidencia mesura temperatura amb filtre nou a CANYELLES ni estació ORIS, perquè tot just han rebut filtres?

OBS especificar en la fitxa de manteniment el ID del patró auditat (traçable a través de quin equip quin dia i maleta patró)....





E.o. registre model auditoria del procediment del manteniment ordinari (cal adequar al plec de condicions – doncs el document és del 2011). Encara no s'ha fet cap auditoria per comprovar feina operaris. OM formalitzar procediment i calendari i adequar el formulari. Previst fer mes de maig una auditoria de estació i una altre de procediment, mensualment fins el novembre.

E.o. registre EMAS manteniment. Informe primer manteniment ALBESA (dos a l'any).

E.o. 21 març 2016 Artés preventiu.

E.o. correctiu Raimat – dos correctius 2016 en el mes de gener (dies 4 i 5 recollits en un únic excel del dia 5 que indica febrer quan es gener).

Entrevistat: Raül (definició del pla de calibratge)

E.o. IT gruix de neu. Encara no estan implantades. La freqüència es passarà a programari que farà saltar alertes quan toqui.

Compra programari per gestionar calibracions, reunions amb laboratori, pressupost,... en procés de revisar procediment per ajustar terminis de calibració.

Cal recollir en el document de NC de l'auditoria externa tot el que s'ha anat fent (apartat implantació només parla de que s'han començat a redactar nous procediments que ara ja estan aprovats i implantats, s'ha fet reunió amb laboratori, etc.).

Evidència seguiment indicadors, s'obre AC quan resultats no satisfactoris e.o. NC AC 03 i 05.

Registre de manteniment amb què s'ha fet i quan. OM pla de manteniment (planificació / previsió).

**Auditora: Esther Cáceres**

**Auditats: Santi Segalà, Sergi Gallego i Aleix Andrés**

**Data: 4 maig 2016**

**Procés / Àrea: Predicció**

**Comentaris:**

En procés de definir indicador pel tema dels avisos. Proposta mirar de valorar el grau de satisfacció Protecció Civil. Part objectiva de com s'ha gestionat a partir de reunions internes / procediment.

S'evidència seguiment indicadors amb freqüència trimestral.

OM inventari equips realització audiovisual, manteniment o estoc mínim. Equip de realització passa de dependre de TIC a predicció. OBS no es disposa de DLTs de l'equip de realització (audiovisual). S'han començat a elaborar procediments/ITs.

Butlletí comarcal, producte diari. e.o. Maresme, entrevistat Sergi Gallego.

e.o. IT Predicció per URBASER, entrevistat Sergi Gallego probabilitat de superació d'uns certs llindars al barri de St Martí de BCN.

Lliurament abans de la data límit 13h s'envia a les 12.42.

e.o. IT predicció El Periódico – entrevistat Aleix.



PF "què fem" a la intraweb.

Briefing: pronòstic general, avisos, etc. E.o. actes 7 març 2016. Comunicació operativa nou client El Nacional. Comentari sobre avís nevada febrer.

No s'han obert NC ni AP.

**Auditora: Esther Cáceres**

**Auditats: Roger Pujolar, Agnès Mestre (factures contractació) i Mercè Herrero (clients)**

**Data: 4 maig 2016**

**Procés / Àrea: Gestió Econòmica**

**Comentaris**

OM revisar plantejament AC 02 termini de pagament factures amb les accions realment implantades (línia de crèdit,...).

En procés de revisar IT despeses de viatge.

S'evidencia seguiment indicadors amb freqüència trimestral.

OM acció en resposta a indicador % ingressos propis confirmats que queda just per sota d'estàndard.

Incidències amb el portal del receptor del sector públic, gestiona Generalitat. Contacte amb proveïdor per demanar que torni a passar factura.

Factura proveïdor 16B/160015 ok sistema.

Business Strenghts Engineering SL – factura 013/16 oferta AE 24/16.

E.o. factura CD 10/05 01/16 data 9 febrer 2016-05-04 evidència cobrament caixa (web) i factura.

E.o. FlashFM facturació un cop a l'any al mes de desembre.

Seguiment cobrament e.o. factura BASF mes de febrer evidència cobrament 2 maig.

**Auditora: Esther Cáceres**

**Auditat: Isaac Serra**

**Data: 4 maig 2016**

**Procés / Àrea: Contractació**

**Comentaris**

Encàrrec 013-16

Contracte menor, pressupost i informe justificatiu.

Canvi negociats tots amb publicitat a partir d'ara amb nova directiva comunitària a partir del 18 abril.



Servei Meteorològic  
de Catalunya



Generalitat de Catalunya  
**Departament de Territori  
i Sostenibilitat**

E.o. encàrrec 115-16 AS Solar Ibérica. S' evidencien tres pressupostos.

OM Informe de justificació de la despesa, es recomana indicar en el informe de justificació a on es fa proposta de pressupost a acceptar el motiu que podria ser un altre que el preu.

Encàrrec 046-16 Jadoga

Import 5.037 no cal (al gener) tres pressupostos, s' evidencia justificació despesa i pressupost / oferta empresa. Reserva de crèdit 44/16

Certificat bona execució i factura.

Avaluació proveïdors: vegeu notes SOM.

**Auditora: Esther Cáceres**

**Auditats: Joan Biarge, Mireia Busquets**

**Data: 6 maig 2016**

**Procés / Àrea: TIC Projectes**

**Comentaris:**

Pr\_TIC\_Metodologia desarrollo software entrevistada Mireia.

E.o. Projecte Dades Amazon

E.o. fitxa de projecte – s' inclou equip de treball – apartat “mesures seguiment: revisió, verificació i validació

E.o. cronograma projecte

E.o. seguiment correspondència seguiment

OBS procediment revisat 28 desembre i no s' aprova fins 13 abril 2016.

Indicador sistemàticament per sobre de valor estàndard, no s' evidencia actuacions quan el resultat de l' indicador no assoleix els valors esperats NC.

OM redefinir indicador per evitar confusió i tenir present el nombre de projectes (ara és un valor absolut i aquest any s' estan gestionant més projectes que durant el 2015).

Marta tasques específiques, OM desenvolupar DLT i formalitzar procediment.

**Auditora: Esther Cáceres**

**Auditats: Emilio Ponce, Miquel Angel Córdoba**

**Data: 6 maig 2016**

**Procés / Àrea: TIC Sistemes**

**Comentaris:**

Funcions Leticia (suport a TIC Sistemes) – OBS nos evidencia DLT



Definició indicador especificar “repetitivitat 4” què vol dir?

Temps resposta 24h què vol dir el total? un %? – a on son les dades?

Només s’analitzen incidències fora d’horari.

NC no s’evidencia registre de les accions preses per millorar els resultats de l’indicador de repetitivitat que queden fora dels valors estàndard.

OM redefinir indicador repetitivitat Entrevistat Miquel Angel.

OBS anàlisi total incidències anuals per tipologia de manera que permeti implantar millores (en aquests moments anàlisi únicament de les de fora de horari). Anàlisi fora horari representa menys del 10% del total d’incidències.

3 NC obertes al 2015, dos d’auditoria i una en relació a incidències correu electrònic. No s’han obert més NC.

**Auditora: Esther Cáceres**

**Auditada: Jéssica Amaro i Jordi Toda**

**Data: 6 maig 2016**

**Procés / Àrea: Acció Externa**

**Comentaris**

PR CSG mesura de la satisfacció del client.

Es contemplen diferents mètodes per tal d’avaluar el grau de satisfacció del client: enquestes de satisfacció (índex de resposta molt baix i no a tots els clients), entrevistes/reunions amb els clients per fer un seguiment del servei (encara no es documenten), anàlisi de les queixes (tot i contestar-se no s’han introduït a la BBDD cap de les rebudes en el 2016), suggeriments i agraïments i també les incidències. Anàlisi de dades recollit en el informe de revisió per la direcció. Les conclusions en el informe de revisió per la direcció no es considera que tinguin base objectiva. NC

PF S’ha creat full de seguiment aquí es registren acords amb clients, de reunions etc. Un full de seguiment per cada client / projecte d’aquells grans a on es farà més d’una reunió.

PF s’ha creat “semàfor de clients” dels clients amb contracte (OM explicar colors).

S’ha creat registre de càlcul de preus.

En procés de publicar a la web nou catàleg de serveis –enquesta clients per detectar quines necessitats.

Qüestionari via web i es fa ara en finalitzar el servei (màx. 15 dies) s’ha incrementat nivell resposta. Als grans clients amb qui conveni etc que suposen la majoria d’ingressos no es fan enquestes, es fan reunions (què ha funcionat o no i quines millores) a partir d’ara es recolliran en actes.

NC s’han iniciat accions en resposta a resultat indicador grau resposta a enquestes que no ha quedat documentada com NC.

NC no es disposa de dades d’indicadors del 2016.



**Auditora: Esther Cáceres**  
**Auditats: Cristina Madrona i Isaac Serra**  
**Data: 6 maig 2016**  
**Procés / Àrea: RRHH**  
**Comentaris**

PR RRHH Confecció Nòmines – indicador incidències – 0.

PR RRHH Control Horari – indicador incidències màquina – resultat 2015 per sobre del valor de ref. degut a canvi de maquinari.

Formació 2015 – inclou recull de formació amb objectiu de cada acció formativa i indicació de si cal o no fer avaluació de la eficàcia de la formació. OBS no s'evidencia avaluació de l'eficàcia de tota la formació feta durant el 2015.

En procés de finalitzar el pla de formació 2016. S'han recollit necessitats de les diferents àrees.

Nova incorporació TIC e.o. Aaron P. abril 2016 s'evidencia CV – cobreix perfil  
Nova incorporació TIC e.o. Marc P. abril 2016 OBS no s'evidencia CV

OM pla d'acollida de personal.

**Auditora: Esther Cáceres**  
**Auditats: Mar Pla, Eliseu Vilaclara i Oriol Puig**  
**Data: 6 maig 2016**  
**Procés / Àrea: Direcció**  
**Comentaris:**

Objectius 2015: s'evidencia documents de seguiment d'objectiu però només mostra calendari sense aportar informació en quan a què fem si hi ha retards, motius, acords,....En el document objectius 2016 s'ha afegit columna "comentari" per recollir el seguiment.

OBS per alguns dels objectius plantejats falta especificar el indicador / estàndard que permetrà avaluar si s'ha assolit l'objectiu.

OBS diferencia entre objectiu de millora i el que és la feina habitual de l'àrea.

Es manté vigent política.

Nova línia estratègica: mecanismes per actuar com SMC dins Catalunya independent.

Reunions de seguiment comissió de qualitat. Acta reunió seguiment sistema 25 abril 2016.  
S'evidencia seguiment indicadors primer trimestre.  
Acta guardada a Confluence accessible a assistents.

PF millora grau maduresa respecte any passat, implicació personal entrevistat (unes àrees més que altres)



Servei Meteorològic  
de Catalunya



Generalitat de Catalunya  
**Departament de Territori  
i Sostenibilitat**

**Esther Cáceres**  
**Auditora**

**DATA: 11 maig 2016**