



SERVEI METEOROLÒGIC DE CATALUNYA


Informe d'Auditoria Interna

NORMA D'APLICACIÓ:

UNE-EN ISO 9001:2015

Data de realització de l'auditoria:

2 i 3 de juliol de 2019

	Servei Meteorològic de Catalunya	Informe Auditoria Interna (Sistema Gestió de Qualitat)	Data: 2 i 3 de juliol 2019
			Pàg. 2 de 11

1.- Dades generals

1.1. ORGANITZACIÓ	
Nom de l'organització	SERVEI METEOROLÒGIC DE CATALUNYA (SMC)
Domicili social	C/ Berlin, 38-46 08029 Barcelona
Representant de l'organització	Eliseu Vilaclara Ribas (Director)
Responsable del SGI	M. del Mar Pla Manuel-Rimbau

1.2. EQUIP AUDITOR DE PORTS DE LA GENERALITAT
Ivan Cartes (IC)
Anna Suárez (AS)

1.3. ABAST DEL SISTEMA
<p>Activitats desenvolupades pel SMC, en concret els serveis de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modelització meteorològica pel consum intern i extern • Predicció • Vigilància • Observació • Serveis climàtics • Productes de canvi climàtic <p>I també els serveis de suport necessaris per a la prestació del servei, en concret:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tecnologies de la Informació i Comunicacions (TIC): 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 del 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.

2.- Descripció de l'auditoria

2.1. OBJECTIUS DE L'AUDITORIA
<ul style="list-style-type: none"> .- Determinar si el Sistema de Gestió de Qualitat és conforme amb les disposicions planificades, els requisits establerts per la norma UNE-EN ISO 9001:2015 i els requisits establerts per l'organització. .- Determinar si el Sistema de Gestió de Qualitat s'ha implementat i es manté de manera eficaç. .- Analitzar i avaluar si el sistema implantat és efectiu per aconseguir els objectius i fites proposades. .- Presentar les desviacions, observacions i oportunitats de millora a l'organització, trobades durant el procés d'auditoria interna.

2.2. ABAST DE L'AUDITORIA

L'auditoria interna del Sistema de Gestió de Qualitat del SMC comprèn la verificació del compliment de la documentació dels sistema requerida per la norma UNE-EN ISO 9001:2015 i la que l'organització considera necessària per a l'eficàcia del sistema, la qual queda recollida en els diferents processos del SMC:

Processos estratègics:

- Planificació i direcció empresarial
- Control de gestió

Processos operatius: CLIENT

- Atenció al client
- Anàlisi, requeriments i rendibilitat
- Desenvolupament del servei/producte

Processos operatius: TEMPS ACTUAL

- Dades d'observació i teledetecció

Processos operatius: TEMPS FUTUR

- Predicció numèrica
- Predicció i vigilància
- Projeccions climàtiques

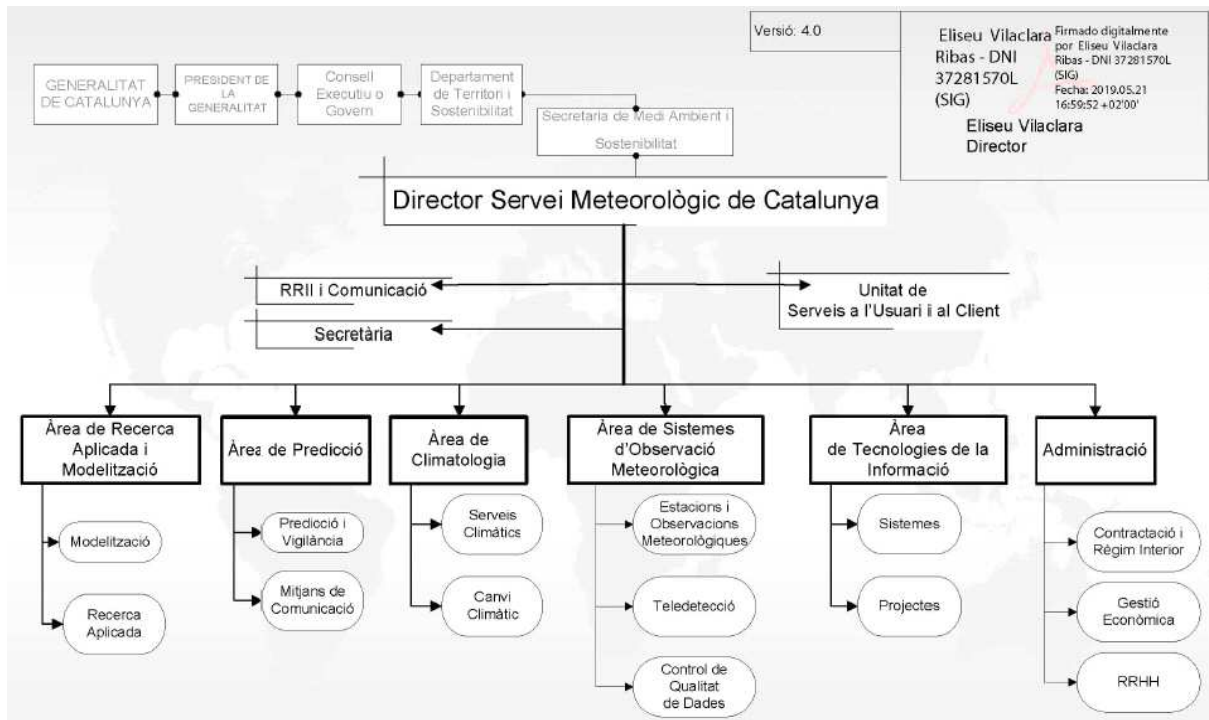
Processos operatius: TEMPS PASSAT

- Anàlisi i estudi del canvi climàtic
- Anàlisi i estudi del clima

Processos de suport:

- Gestió de sistemes d'observació i teledetecció
- Gestió de sistemes TIC
- Recerca
- Gestió administrativa

L'auditoria interna s'ha realitzat en les diferents unitats i àrees del SMC segons l'organigrama següent:



2.3. PERÍODE DE TEMPS AUDITAT

Juny de 2018 a juny de 2019

2.4. METODOLOGIA

L'Auditoria ha estat realitzada segons el procediment *PR CSG auditoria interna i externa* del SMC.

En compliment del pla d'auditoria establert, s'han realitzat les següents activitats:

- Reunió inicial:
Reunió de l'equip auditor amb l'equip de direcció per establir el calendari d'auditoria i la planificació general de la mateixa.
- Avaluació de la implantació del sistema:
L'equip auditor verifica la documentació aplicable i la seva efectivitat, incloent-hi la complementació de registres. L'equip auditor realitza entrevistes al personal de cada unitat i àrea, així com realitza una visita de reconeixement a les instal·lacions.
- Redacció de l'informe d'auditoria:
Es redacta l'informe d'auditoria incloent-hi les evidències trobades durant l'auditoria (punts forts, desviacions, observacions i oportunitats o recomanacions de millora).
- Entrega de l'informe d'auditoria:
L'equip auditor fa entrega de l'informe al Representant de l'organització.

3.- Relació de participants

Data	Auditor	Unitat o Àrea	Nom i cognoms	Càrrec
02/07/19	IC / AS	Direcció	Eliseu Vilaclara	Director
02/07/19	IC / AS	Unitat de Serveis a l'Usuari i al Client (SUC)	M. del Mar Pla	Responsable de qualitat
02/07/19	IC	Àrea de Predicció	M. del Mar Pla	Responsable de qualitat
02/07/19	AS	Àrea de Climatologia Serveis Climàtics	Marc Prohom	Cap d'Àrea
			Anna Rius	Cap de l'equip de serveis climàtics
02/07/19	IC	Àrea de Recerca Aplicada i Modelització (RAM)	Abdel Sairoune	Cap d'Àrea
			Jordi Moré	Cap de l'Equip de Modelització
02/07/19	AS	Unitat de Serveis a l'Usuari i al Client (SUC)	M. del Mar Pla	Tècnica
03/07/19	IC	Àrea de Sistemes d'Observació Meteorològica (SOM)	Roger Vendrell	Cap d'Àrea
			Aleix Serra	Cap de l'Equip de Qualitat de Dades
			Nicolau Pineda	Cap de l'Equip de Teledetecció
			Pere Esteban Ricard Ripoll	Tècnics
03/07/19	AS	Àrea de Climatologia Canvi climàtic	Marc Prohom	Cap d'Àrea
			Jordi Cunillera	Cap de l'Àrea de Canvi Climàtic
03/07/19	AS	Àrea de Tecnologies de la Informació i Comunicació (TIC)	Sara Canalejo	Tècnic TIC Sistemes
03/07/19	IC / AS	Contractació i Règim Interior, Gestió Econòmica i Recursos Humans (RRHH)	Agnès Mestre	Tècnic de Contractació
			Roger Pujolar	Responsable de Gestió Econòmica
			Cristina Madrona	Tècnic de RRHH
03/07/19	IC / AS	RRII i Comunicació	Mariona Carreras	Responsable de Relacions institucionals i comunicació

4.- Resultats de l'auditoria

Durant tot el procés d'auditoria es constata l'esforç i l'interès de la responsable de qualitat en la correcta implantació de la Norma i també la implicació de la direcció en el Sistema de Gestió de Qualitat de l'organització.

S'aprecia la realització de reunions de treball entre les diferents àrees del SMC que permeten una bona interacció entre elles i evidencien la cultura del treball en equip. No obstant això, convindria posar més en valor la base informàtica implementada per l'àrea TIC i dotar aquesta àrea de més pes, tant en la presa de decisions operatives com en el desenvolupament de projectes. En aquesta mateixa direcció, cal considerar que l'obsolescència dels equips informàtics també suposa un repte per al correcte desenvolupament del servei.

Es recomana realitzar un treball conjunt de brainstorming per tal d'aconseguir definir més indicadors que ajudaran a evolucionar i a madurar el sistema de qualitat; així com potenciar l'anàlisi de la informació obtinguda a partir de les diferents eines informàtiques (*JIRA, SUMACRM, Survey Monkey, etc.*), les quals representen una font d'informació molt important per a l'establiment d'indicadors.

Així mateix, en l'atenció al client, destaca la quantitat de vies de comunicació existents amb usuaris i clients. Malgrat aquesta dispersió, s'aconsegueix vehicular totes les comunicacions rebudes cap a les àrees corresponents per tal de donar-hi resposta.

A continuació, s'exposen els punts forts del sistema, les no conformitats i les observacions i oportunitats de millora sorgides del mostreig realitzat a través d'entrevistes a la direcció i al personal de les diferents àrees i unitats del SMC.

Finalment, l'equip auditor informa que aquesta auditoria s'ha realitzat a través d'un mostreig i en base a la informació disponible en el moment de la seva realització, per la qual cosa poden existir desviacions no identificades en el present informe.

4.1 Punts forts


4.1 PUNTS FORTS	
Nº	Descripció:
1	L'espai de treball <i>CONFLUENCE</i> per centralitzar i compartir arxius i documents del Sistema de Gestió de Qualitat.
2	La implicació de la direcció en el Sistema de Gestió de Qualitat.
3	El control de sistemes auxiliars a través de la plataforma <i>JIRA</i> per part de l'àrea TIC.
4	El control exhaustiu del desenvolupament de projectes de totes les àrees en general.
5	La realització d'inventaris de dades i el seu manteniment actualitzat per part de cada àrea a petició de l'àrea TIC.
6	L'existència d'observadors i vigilants arreu del territori de Catalunya, els quals faciliten informació pel funcionament del servei.
7	El seguiment dels encàrrecs que realitza l'àrea de Contractació a través d'un full Excel.
8	La redacció detallada d'informes d'episodis meteorològics amb la informació facilitada pels vigilants de la XOM i per la resta d'àrees implicades.

4.2 No conformitats

4.2 No conformitats			
Nº	DESCRIPCIÓ DE LA NO CONFORMITAT	Aptat. ISO 9001	Categoria NC
1	Objectius de qualitat: a) No es mostra evidència de la comunicació dels objectius als treballadors. b) Tot i disposar d'objectius associats al desenvolupament de projectes, no es troben clarament establerts els objectius de qualitat de l'organització i els indicadors associats que permetin el seguiment de cadascun d'ells. c) No s'han determinat les persones responsables de l'assoliment dels objectius, únicament les àrees de l'organització.	6.2.1 6.2.2	Major
2	No es realitza la verificació de les competències dels treballadors d'empreses externes que puguin afectar a l'eficàcia del SGQ (per exemple Extintores Clemente, instal·ladors elèctrics, manteniment XRAD, XDDE, etc.), tot i requerir-se a través dels contractes.	7.2 8.4.3	Menor
3	No es mostra evidència de la cura de la propietat pertanyent als clients mentre es troba sota el control de l'organització o està sent utilitzada per aquesta, com és el cas d'algunes estacions meteorològiques. No es contempla en el SGQ la forma de procedir quan la propietat del client es consideri inadequada per al seu ús.	8.5.3	Major
4	No s'ha pogut evidenciar l'existència d'un procediment de comunicació interna entre les diferents àrees o unitats del SMC per comunicar necessitats, suggeriments o per proposar millores en els programes o altres aspectes relacionats amb el SGQ.	7.4	Menor


Interpretació de la Categoria de No Conformitat:

- **No Conformitat Major:** Incompliment d'un requisit normatiu, propi de l'organització i/o legal, que vulnera o posa en risc la integritat del sistema de gestió. Pot correspondre a la no aplicació d'una clàusula d'una norma, el desenvolupament d'un procés sense control, absència consistent de registres declarats per l'organització o exigits per la norma o la repetició permanent de petits incompliments associats a un mateix procés o activitat.
- **No Conformitat Menor:** Desviació mínima en relació amb requisits normatius, propis de l'organització i/o legals. Aquests incompliments són esporàdics, dispersos i parcials i no afecta majoritàriament l'eficiència i integritat del sistema de gestió.

	Servei Meteorològic de Catalunya	Informe Auditoria Interna (Sistema Gestió de Qualitat)	Data: 2 i 3 de juliol 2019
			Pàg. 7 de 11

4.3 Observacions i oportunitats de millora


4.3 Observacions i oportunitats de millora	
Processos estratègics	
Nº	Descripció:
<i>PR Direcció Pla Anual i Projectes</i>	
1	OBS: S'observa que alguns objectius no disposen de dades de seguiment del 1r trimestre 2019, atès que els projectes no han finalitzat i no es poden valorar (per exemple, OA 1.1 Entorn XOM i Fenocat).
<i>Manual del Sistema de Gestió de Qualitat</i>	
2	OBS: En la <i>Taula de control de canvis</i> , no hi apareix la incorporació de l'organigrama del SMC, aprovat en data 21/05/2019, en l'apartat 5.5 <i>Rols, responsabilitat i autoritats en l'organització</i> .
3	OBS: En contra del que s'indica en l'apartat 4.1. <i>Abast del Sistema de Gestió de la Qualitat</i> , no s'evidencia l'abast en la pàgina web del SMC.
4	OBS: En l'apartat 5.3. <i>Política del SMC</i> , cal corregir la referència al Medi Ambient, atès que la Política no en fa esment.
<i>PR CSG Elaboració i control documentació</i>	
5	OBS: En el document de <i>Quadre de procediments 2018</i> , no s'indica el número de versió dels procediments associats a Processos i gestió de risc i d'oportunitats (del 3 al 12).
<i>PR CSG Revisió trimestral i revisió per part de la direcció del SGQ</i>	
6	OM: Convindria numerar els apartats de l'informe de revisió per la direcció per facilitar la consulta de la informació.
7	En l'apartat <i>Seguiment de les oportunitats de millora, comentaris i observacions de les auditories internes i externes</i> : OM: Convindria indicar la data de realització de les auditories i l'empresa auditora. OBS: No hi ha evidències de les no conformitats trobades (descripció), de les accions portades a terme, ni del seu estat d'assoliment; la qual cosa donarà informació a la direcció per si cal emprendre d'altres accions. OM: Caldria indicar les observacions i oportunitats de millora més rellevants identificades durant les auditories, així com les accions portades a terme.
8	OBS: En l'apartat <i>Anàlisi de no conformitats</i> , cal indicar en quina data s'han obert les no conformitats de l'any en curs (2019 i 2018) per valorar si cal dur a terme accions addicionals i/o si impliquen un canvi en la gestió de riscos i oportunitats del SGQ. Per exemple la NC 11 de 26/10/2015 sobre la manca de pla de calibratge de la XEMA per manca de recursos econòmics.
9	En l'apartat <i>Incidències destacades durant l'any 2018-2019</i> : OBS: No s'evidencien els indicadors associats a les incidències, la qual cosa permetria analitzar els resultats obtinguts i prendre les accions necessàries per part de la direcció. OM: Convindria disposar d'una taula de dades amb el total d'incidències, així com la seva classificació per tipologia o àrea, la qual cosa en permetria un anàlisi més acurat i la necessitat d'obrir no conformitats.

	Servei Meteorològic de Catalunya	Informe Auditoria Interna (Sistema Gestió de Qualitat)	Data: 2 i 3 de juliol 2019
			Pàg. 8 de 11

4.3 Observacions i oportunitats de millora	
10	<p>En l'apartat <i>Seguiment de la gestió del risc</i>:</p> <p>OBS: No s'evidencia l'avaluació de l'eficàcia de les accions relatives a l'àrea SOM (AR CSG Procés Temps Actual).</p> <p>OBS: En alguns casos, es detecta que en l'apartat d'avaluació de l'eficàcia es descriuen accions addicionals, per la qual cosa no s'avalua realment l'efectivitat de les accions portades a terme.</p>
11	<p>OBS: En l'apartat <i>Retroalimentació de les parts interessades – Proveïdors</i>, cal indicar les accions que s'han dut a terme amb els proveïdors que no han obtingut una valoració "bona": SERVA i Anima, S.L.</p>
12	<p>En l'apartat <i>Retroalimentació de les parts interessades – Usuaris i clients</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> OBS: No es fa esment del número total d'enquestes realitzades i del resultat d'aquestes, tenint en compte que l'organització disposa de quatre tipologies diferents. OM: Convindria indicar el motiu del canvi de valoració de 5 a 4, únicament s'informa d'una observació de l'auditoria 2018. OBS: En general, si bé es disposa del software <i>Survey Monkey</i> per a la realització d'enquestes, no hi ha evidències de l'anàlisi de dades obtingudes i de les accions posteriors que es derivin com a sortides de la revisió per la direcció. OBS: No s'indiquen els resultats de les enquestes presentades per les escoles ni dels comentaris o suggeriments formulats.
13	<p>OBS: En l'apartat <i>Seguiment dels objectius i del pla anual</i>, cal indicar clarament quins són els objectius de qualitat establerts per l'organització, els indicadors associats i el grau d'assoliment en què es troben.</p>
14	<p>OBS: No es mostra evidència que en l'informe de revisió per la direcció 2018 s'hagi considerat l'estat de les accions de les revisions per la direcció prèvies.</p>
<i>PR CSG Valoració dels proveïdors</i>	
15	<p>OM: En la taula d'avaluació de proveïdors, convindria afegir una columna per indicar comentaris (justificació) sobre les empreses que han obtingut una valoració desfavorable.</p>
16	<p>OM: Valorar la possibilitat de definir una categoria de "proveïdor singular" per aquelles empreses que per les característiques del producte i/o servei són proveïdors únics. Per tant, no hi hauria la possibilitat de canviar de proveïdor en cas que la valoració sigui desfavorable.</p>
17	<p>OBS: S'evidencia que l'avaluació de proveïdors es realitza únicament per aquells que superin un import de 10.000 € per producte subministrat o servei prestat. Caldria replantejar el criteri d'avaluació considerant el compliment de requisits i la satisfacció del client, atès que poden haver-hi proveïdors per sota de l'import establert que cal avaluar i viceversa.</p>
18	<p>OBS: Si bé s'ha avaluat l'empresa que realitza el manteniment de la XEMA (UTE ADASA-MCV) obtenint un resultat desfavorable (2), no s'han mostrat evidències de les accions sorgides d'aquesta avaluació (incidència, no conformitat, etc.).</p>
Processos operatius	
Nº	Descripció:
<i>PR AE Enquestes i PR AE satisfacció client</i>	
19	<p>OBS: Caldria incorporació en el SGQ els models de les quatre enquestes de satisfacció de clients que disposa el SMC.</p>

4.3 Observacions i oportunitats de millora	
20	OM: És recomanable enviar un enquesta de satisfacció després de resoldre les consultes i peticions enviades per part dels usuaris del servei, o en la mateixa resposta es podria incloure un enllaç per accedir a l'enquesta.
21	OM: Tot i no haver rebut resposta en relació amb l'enquesta enviada al port de Barcelona el 2018, caldria tornar-la a enviar per tal d'avaluar la satisfacció del client en relació amb el servei de subministrament de dades meteorològiques.
22	OBS: No s'han mostrat evidències del seguiment de la satisfacció del client en quant a les peticions realitzades externament a través dels correus electrònics i bústies de contacte del SMC. El 2018 es van realitzar 4.656 peticions.
<i>PR AE Recepció peticions</i>	
23	OBS: Caldria incorporar l'eina <i>JIRA</i> al procediment.
24	OBS: Les dades corresponents a l'indicador "peticions resoltes" del 2018 no estan complimentades.
25	OBS: S'utilitza el <i>SUMACRM</i> per controlar les tasques a realitzar pels clients i, en determinades ocasions, implica duplicitat amb el <i>JIRA</i> . Es podria definir una tipologia d'incidències de clients per evitar-ho.
<i>PR PRE Predicció general</i>	
26	OM: Es podria deixar constància documental dels <i>briefings</i> que es realitzen dos cops al dia per posar en comú la informació meteorològica de predicció.
<i>PR PRE Avisos SMP</i>	
27	OBS: Caldria definir un indicador per avaluar l'eficàcia dels avisos després de la situació d'avís (per exemple, % d'encerts).
<i>PR PRE Vigilància</i>	
28	OBS: Convindria definir les tasques i responsabilitats de les figures de Vigilant, TV, Analista i Responsable de Guàrdia, tot i ser Predictors, per tal de determinar les competències necessàries per a l'eficàcia del SGQ.
29	OBS: Cal tancar les incidències ja resoltes en l'àmbit de predicció (per exemple, la incidència de 12/05/2019 sobre el no funcionament de la màquina que connecta el micròfon amb la taula de so).
<i>PR SOM Qualitat dades radiosondatge</i>	
30	OBS: En el contracte amb la Universitat de Barcelona de 11/01/2019 per a l'obtenció i explotació de les dades de radiosondatge atmosfèric de Barcelona del SMC pel 2019, no s'han establert les competències necessàries dels operaris que hagin de manipular l'estació. En cas necessari, realitzar la formació al personal i avaluar l'eficàcia d'aquesta.
<i>PR SOM Resum mensual dades XOM</i>	
31	OBS: Si bé es comparen els valors dels termòmetres utilitzats pels observadors amb la informació de les xarxes automàtiques, no s'han mostrat evidències de calibratge d'aquests termòmetres.
32	OBS: Tot i haver enviat el Manual de l'observador als voluntaris i trobar-se el document a la web del SMC, no s'han mostrat evidències d'aquesta tramesa. Cal disposar d'un seguiment d'enviament d'aquest document a tots els observadors, per exemple mitjançant un registre informatitzat.
33	OM: Convindria definir i comunicar als observadors i vigilants els requisits necessaris per formar part de la XOM, tot garantint la qualitat del servei. Exemples de requisits: canal de comunicació d'informació, observador/vigilant substituït en cas d'absència del voluntari principal, comunicació prèvia en cas d'absència programada, etc.

4.3 Observacions i oportunitats de millora	
34	OM: Es recomana realitzar accions de difusió (per exemple a través de la web del SMC) per captar nous voluntaris i cobrir les zones del territori en què no es disposi d'observadors i/o vigilants (zona Lleida i Terres de l'Ebre).
<i>PR CLI Respostes a les peticions rebudes</i>	
35	OBS: No estan fixats els terminis de resposta a les diferents peticions que arriben a l'equip de Serveis Climàtics (Àrea de Climatologia). El fet de fixar terminis permetria obtenir més indicadors de qualitat.
<i>PR CLI Tramesa dades mensuals per al servei de prevenció d'incendis forestals</i>	
36	OBS: Es coneix verbalment la validació de dades per part de l'equip de control de qualitat (SOM). Es podria tenir evidència d'aquesta validació a través, per exemple, d'un correu electrònic entre les dues àrees.
<i>PR CLI Creació del butlletí informatiu de l'Àrea de Climatologia</i>	
37	OM: Aprofitar l'eina <i>MailChimp</i> per a la creació d'indicadors de qualitat, doncs facilita molt bona informació sobre consultes realitzades al butlletí.
<i>PR CLI Actualització de percentils</i>	
38	OM: Segons els resultats obtinguts, poden suposar la modificació dels llindars de perill dels avisos. S'hauria de potenciar més la difusió d'aquestes actualitzacions.
<i>PR CLI Optimització de l'espai de sic de l'àrea de climatologia</i>	
39	OM: Finalitzar la redacció d'aquest procediment per tal de gestionar correctament l'espai d'emmagatzematge i, si escau, fer-lo extensiu a altres àrees.
<i>PR CLI Elaborar el butlletí anual d'indicadors climàtics (BAIC)</i>	
40	OBS: No està procedimentat el procés de digitalització de les dades climàtiques que es reben de particulars.
41	OM: Convindria redefinir l'indicador associat al BAIC, doncs actualment la data fixada com a indicador (31/05) no aporta criteris de qualitat. Per exemple: Núm. butlletins publicats entre el 15 i el 20 de maig / butlletins totals publicats.
42	OBS: Les gràfiques del BAIC es realitzen amb software elaborat per l'àrea SOM. Es comuniquen els suggeriments de manera verbal, però no s'han trobat evidències de deixar-ne constància escrita.
Processos de suport	
Nº	Descripció:
<i>PR TIC incidències i peticions</i>	
43	OM: És recomanable descriure en el procediment cadascuna de les prioritats amb les quals es poden agrupar les incidències (baixa, crítica i alta) per disposar-ne d'un primera classificació.
<i>Gestió infraestructures meteorològiques</i>	
44	OM: Si bé es disposa d'un registre de planificació de controls/manteniments de les infraestructures de l'àrea TIC, convindria disposar d'un registre similar per a les infraestructures de les altres àrees del SMC, en què es pugui determinar: relació d'infraestructures, empreses externes, periodicitat dels treballs, previsió dels manteniments segons calendari, etc.
<i>AR ADM processos d'administració</i>	
45	OBS: No s'ha determinat el risc que els treballadors puguin deixar la feina i marxar a una altra empresa, la qual cosa s'ha donat en els darrers mesos.
<i>PR RRHH tràmits personal amb RRHH</i>	

	Servei Meteorològic de Catalunya	Informe Auditoria Interna (Sistema Gestió de Qualitat)	Data: 2 i 3 de juliol 2019
			Pàg. 11 de 11

4.3 Observacions i oportunitats de millora	
46	OBS: No s'han mostrat evidències de la informació/formació actualitzada del SGQ (política, objectius, etc.) facilitada als treballadors temporals, que cada any s'incorporen al servei per reforçar la temporada d'estiu.
<i>PT RRHH Protocol per l'elaboració i avaluació del pla de formació anual del SMC</i>	
47	OBS: No s'evidencia l'avaluació de formacions o seminaris interns.

Ivan Cartes
Auditor de Ports de la Generalitat

Anna Suárez
Auditora de Ports de la Generalitat