

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: 25 i 26 d'abril de 2018

AUDITORES: Noelia Ríos i Esther Cáceres

OBJECTE DE L'AUDITORIA

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

ABAST

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

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

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

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

i tots els aspectes relatius a la qualitat.

DOCUMENTACIÓ DE REFERÈNCIA

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

RESULTAT DE L'AUDITORIA

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

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

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

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

Cal destacar els següents **punts forts**:

- Seguiment dels projectes i comparació del cronograma inicial vs real a Climatologia.
- Anàlisi d'indicadors de RAM (avaluació qualitativa i obertura d'incidències)
- Polivalència del personal del Servei de Prediccions.

Oportunitats de millora

- Recull d'oportunitats a nivell de procés / servei.
- Especificar en l'anàlisi GAP les expectatives de les parts interessades per facilitar-ne el seguiment.
- Indicar, en tots els casos, per quin motiu l'objectiu / projecte s'atura o no s'ha iniciat.
- TIC: Indicar el temps que fa que s'està utilitzant el software per valorar si el nº d'incidències és acceptable.
- TIC: Afegir Indicador pel procés de proposta projectes, p.e. nº de propostes acceptades. Idem procés homologacions, p.e. nº d'homologacions fetes.
- TIC: Fer un control del manteniment del equips auxiliars.
- SOM: respecte la NC oberta avaluar la situació actual del que s'ha fet i els diners que s'han dedicat del pressupost inicial.
- En el seguiment dels riscos especificar les accions que s'han fet per controlar-los i la seva eficàcia.
- Registrar el seguiment de les observacions i OM de les auditories.
- Fer un cronograma general de tots els projectes en els serveis que no ho tenen.
- RRII i DIF: enviar enquesta en acabar activitat (previst enviar a final de curs).
- RRII i DIF: traspàs de resultat enquestes als tècnics per millorar el servei (suggeriments p.e. vídeo curt).
- AE: Identificar com un nou risc els problemes que hi ha hagut per les queixes rebudes per l'APP implantada per IOS al mes de novembre de 2017
- Valorar la utilitat d' afegir indicador per les informacions gravades a la radio.

- Contemplar la possibilitat de portar un registre electrònic de les factures en comptes de paper.

Observacions:

- Tot i que el resultat de l'avaluació del proveïdor del manteniment de la XEMA no ha estat satisfactòria no s'ha obert NC / AC.
- La revisió del sistema per la direcció no inclou tots els elements d'entrada: retroalimentació parts interessades (només inclou clients), valoració de la eficàcia de les accions per abordar riscos i oportunitats, oportunitats de millora.
- Assegurar que es planifiquen tots els objectius i projectes i que s'estableix indicador per mesurar si l'objectiu s'ha assolit o no. (e.o: OA 1.3 n° convenis signats, OA 2.5 n° municipis o pàgines web que utilitzen el servei)
- No s'ha fet seguiment dels riscos identificats durant el darrer any en alguns serveis (TIC, SOM)
- TIC: No s'han desenvolupat tots els riscos associats als processos operatius.
- CLIMA: Pendent actualitzar indicador 1º trim. Tramesa informació Incendis.
- RRH i DIF: millorar el seguiment de les sol·licituds pendents per assegurar que es compleixen els terminis segons web. En tots dos casos, a on es sobrepassa el mes, no hi ha evidència del contacte amb el client. En la web indica que el temps és un mes excepte si tema complex que pot arribar a trigar 2 mesos prèvia comunicació amb el client.
- Formació feta 2017, administració tema RRHH no és eficaç, el curs es centra en altres aspectes – tot i continuar tenint aquesta necessitat no s'evidencia incorporació en el pla de formació 2018.
- El nou procediment permuta no es troba a Confluence
- Indicadors RRHH: no s'han traslladat al quadre les dades del primer trimestre. Valorar possibilitat de definir altres indicadors més útils (en aquests moments incidències nòmimes 0 i incidències control horari 0).
- CONT: No s'han recollit en el quadre les dades del primer trimestre de 2018. Resultat dades 2017 just en llindar.
- No s'identifiquen els recursos necessaris en cada projecte.
- Indicador Prediccions per TV: no es disposa de dades del 1º trim 2018 perquè la plataforma es del XAL i no han enviat la informació de març a temps.
- Projectes Predicció: PAP 2016-02 Conveni SMC i CCMA previst acabar al 2º trim 2017 encara actiu Projecte obert des de 2014 validació dels avisos. Valorar si és realment un projecte.



No conformitats: Durant aquesta auditoria s'han identificat **2** no conformitats.

Nº	ÀREA / PROCÉS	Clàusula
1	CONTRACTACIÓ	8.4.3.
No s'ha comunicat als proveïdors el control que aplica el Servei per a la seva avaluació.		

Nº	ÀREA / PROCÉS	Clàusula
2	PREDICCIÓ / QUALITAT	9.1.2
No es disposa d'un sistema d'avaluació de la satisfacció dels clients de predicció (protecció civil,...)		

Calendari d'auditoria i processos auditats:

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

NOTES DE L'AUDITORA/ES

Auditora: Esther Cáceres

Auditats: Mar Pla, Eliseu Vilaclara

Data: 25 abril 2018

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

S'han identificat Oportunitats però a nivell general, a partir del DAFO.

OM recull d'oportunitats a nivell de procés / servei.

OM especificar en l'anàlisi GAP les expectatives de les parts interessades per facilitar-ne el seguiment.

Es manté la política.

Manual de qualitat rev. 8 de març del 2018 entrada en vigor 11 abril 2018.

Sense altres canvis significatius en la documentació.

Nou sistema enquestes on-line (acció externa).

Reunió trimestral 20 abril 2018.

- S'han tractat les NC i OBS d'auditoria.
- S'evidencia seguiment indicadors i NC.
- NC relativa a calibratge (auditoria externa) implantada però no s'està anant al ritme previst (quatre anys).

Reunió trimestral 25 juliol: inclou avaluació proveïdors. **OBS** tot i que el resultat de l'avaluació del proveïdor del manteniment de la XEMA no ha estat satisfactòria no s'ha obert NC / AC.

Revisió del sistema: març 2018. **OBS** la revisió del sistema per la direcció no inclou tots els elements d'entrada: retroalimentació parts interessades (només inclou clients), valoració de la eficàcia de les accions per abordar riscos i oportunitats, oportunitats de millora.

Auditors: Esther Cáceres, Noelia Ríos

Auditats: Oriol Puig, Mar Pla, Eliseu Vilaclara

Data: 25 d'abril de 2018

Procés / Àrea: DIRECCIÓ

Comentaris:

Seguiment i valoració pla anual 2017. Valoració final actes de reunions. Comparació 2017-2016 a l'informe de revisió. S'ha millorat els finalitzats.

Anàlisi per línies estratègiques. Indicadors d'èxit dels objectius (%)

Planificació 2018 segons línies estratègiques:

- OA 1.1 Entorn XOM i Fenocat (desenvolupar eina). Indicador: satisfacció usuaris.
- OA 1.2 Assolir la competència aeronàutica.

- OA 1.3 Reforçar relacions amb altres organismes, centres.... OBS: definir indicador de seguiment de l'objectiu, p.e. N^o convenis signats
- OA 1.4 Avisos de temps sever (sense indicador)
- OA 2.1 Línia única de predicció. (sense indicador)
- OA 2.2. Predicció UVI. Indicador: reduir n^o de fitxers. Falta definir la quantitat. OBS.
- OA 2.3 Nous productes i serveis web
- OA 2.4 Nova web del servei. Indicador n^o visites
- OA 2.5 Giny municipal. Falta Indicador: n^o municipis o pàgines web que utilitzen el servei OBS

OM: Indicar, en tots els casos, per quin motiu l'objectiu / projecte s'atura o no s'ha iniciat.

OBS: Assegurar que es planifiquen tots els objectius i projectes i que s'estableix indicador per mesurar si l'objectiu s'ha assolit o no. (e.o: OA 1.3 n^o convenis signats, OA 2.5 n^o municipis o pàgines web que utilitzen el servei)

Auditora: Noelia Ríos

Auditors: Joan Biarge, Emilio Ponce

Data: 25 d'abril de 2018

Procés / Àrea: TIC PROJECTES

Comentaris:

4 processos:

- Metodologia desenvolupament software. Indicador: % projectes superen el valor standard d'incidències (30%) Valor per projecte 3 incidències.
- Proposta projecte de software.
- Homologació de desenvolupament per àrees
- Homologació de desenvolupament per empreses.

Seguiment trimestral. **OM:** indicar el temps que fa que s'està utilitzant el software per valorar si el n^o d'incidències és acceptable.

OM: Afegir Indicador pel procés de proposta projectes, p.e. n^o de propostes acceptades. Idem procés homologacions, p.e. n^o d'homologacions fetes.

Identificació de riscos per processos:

Procés Gestió desenvolupament TIC

- Risc Natural: cremin equips, inundació, tremolors de terra. Valoració Mitjà
- Risc Tecnològic: No coneixements necessaris. Valoració riscs Alt
- Risc Polític: canvi de divisió territorial. Valoració risc Mitjà
- Risc Operatiu: part de l'equip marxa. Valoració risc Alt

OBS: No s'ha fet seguiment dels riscos identificats durant el darrer any.

No s'han identificat incidències.

Auditora: Noelia Ríos
Auditats: Joan Biarge, Miquel Angel Córdoba
Data: 25 d'abril de 2018
Procés / Àrea: TIC SISTEMES
Comentaris:

Taula de processos:

- Backups a cinta i custòdia. Sense indicador
- Passos a producció de programari. Sense indicador
- Grup electrogen (control mensual). Indicador: incidències/any. No hi ha registre d'incidències (no ha passat mai)
- Gestió de peticions i incidències (horari oficina). Eina JIRA. Indicador: repetitivitat (4-6 inc/trimestre)
- Gestió incidències 24x7. Indicadors: inc/mes (4-6 inc/mes), 50 inc/any, temps resolució/ inc (2h), repetitivitat (4-6 inc/trimestre)

OM: Fer un control del manteniment dels equips auxiliars.

Seguiment indicadors: excel control hores per incidència. Categoria d'incidències. Informes trimestrals de seguiment d'incidències.

NC per sobrepassar indicadors. E.o: RG TIC SOM NC AC 20 Repetició Satèl·lit Meteosat. Tancada.

Riscos:

- Naturals (idem projectes tic)
- Tecnològics: obsolescència. Risc mitjà
- Operatius: equips fora de servei (manca suministrament...)

OBS: No s'han desenvolupat tots els riscos associats als processos operatius.

OBS: No s'ha fet seguiment dels riscos identificats durant el darrer any.

Auditora: Noelia Ríos
Auditats: Eliseu Vilaclara, Roger Vendrell
Data: 25 d'abril de 2018
Procés / Àrea: UNITAT DE SISTEMES D'OBSERVACIÓ METEOROLÒGICA (SOM)
Comentaris:

NC pendent oberta (manca pla de calibratge). Seguiment:

- S'ha redactat pla d'actuació 2015-2019. (hi ha hagut problemes per seguiment del pla, motius econòmics, 155).
- S'han comprat sensors nous per poder calibrar els antics.
- Al 2017 es comença a calibrar amb TESTO, setembre 2017 ofertes per calibrar la resta d'equips (CAT),
- 2018 es contacta amb UPC per assessorament.

OM: avaluar la situació actual del que s'ha fet i els diners que s'han dedicat del pressupost inicial.

Proveïdors:

Empresa subcontractada (UTE ADSA/MCV) on hi ha hagut problemes per incompliment del programa; valoració global 1,65 (no s'ha obert NC).

Actuacions: S'ha fet un pla d'auditories (procediment) per verificar la feina que fa l'empresa subcontractada i l'empresa ha canviat de responsable per al 2018.

OBS: No s'ha obert NC relacionada amb l'avaluació negativa del proveïdor UTE ADSA/MCV, tot i que s'ha fet un pla d'auditories (procediment) per verificar la feina que fa l'empresa subcontractada i l'empresa ha canviat de responsable per al 2018 (vist també a Sistema)

Seguiment Indicadors primer trim. 2018:

- 1) xarxa radars meteorològics: disponibilitat de dades (95%) 4 radars OK
- 2) Xarxa detecció descàrregues elèctriques OK
- 3) Meteosat: Disponibilitat fitxers (99%) OK
- 4) Xema: nº correctius per estació/any <0,75. OK
- 5) Robotsonda: % radiosondatges realitzats >98% OK

Avaluació dels riscos:

Genèrics de SOM i específics per a cada xarxa. Es revisa dos cops l'any, i un cop l'any es renova. Seguiment del 2017 no s'ha fet el seguiment **OBS**

OM: en el seguiment dels riscos especificar les accions que s'han fet per controlar-los.

Auditora: Noelia Ríos

Auditats: Mar Pla, Marc Prohom

Data: 25 d'abril de 2018

Procés / Àrea: ÀREA DE CLIMATOLOGIA

Comentaris:

Estat del canvi climàtic. Es fa un informe anual amb indicadors.

Processos i indicadors de seguiment:

- Butlletí (BAIC).Indicador: Consultes del butlletí al web. Dades de rebuda en data (AEMET, particulars)
- Butlletí climàtic mensual: nº visualitzacions i data de rebuda de dades
- Butlletí climàtic estacional
- Butlletí climàtic anual
- Butlletí climàtic pluviomètric
- Resposta sol·licitud de dades
- Tramesa incendis

Seguiment indicadors del 1º trim 2018 OK. Moltes visualitzacions degut a la meteorologia d'aquest any.

OBS. Actualitzar indicador 1º trim. Tramesa informació Incendis

Avaluació de Riscos:

- Procés canvi climàtic: risc tecnològic – interrompre la sèrie de dades. Risc mitjà. Seguiment 2º sem 2017 risc baix

- Procés Estudi del clima: risc tecnològic i operatiu – programari. Risc baix
- Procés Temps futur: risc tecnològic, legal-polític (manca de coordinació amb altres sistemes) Risc mitja

NC RGCLIAAC 25: obsolescència d'un programari ArcGis. Tancada a l'octubre de 2017.

Projectes:

Projectes externs: col·laboracions externes amb UPC, etc.

Projectes interns: rescat de dades

e.o. IRTA estudi canvi climàtic Penedès per relacionar amb la vinya. Planificació 2016, inici al 2017, seguiment ok, pendent de tancar al juny.

Els projectes mes significatius passen a Objectius

PF: seguiment dels projectes

PF: cronograma inicial vs cronograma real

Proveïdors: només 1 proveïdor d'un programari. Avaluació OK

OM: registrar el seguiment de les observacions i OM de les auditories.

OM: fer un cronograma general de tots els projectes.

Auditora: Esther Cáceres

Auditada: Mariona Carreras

Data: 25 abril 2018

Procés / Àrea: RELACIONS INSTITUCIONALS I DIFUSIÓ

Comentaris

Procediment notes de premsa:

E.o. episodi 7 i 9 abril, comunicat de SOM el 12 abril, es publica el mateix 12 abril.

Procediment activitats educatives: e.o. 16 octubre Institut Maria Espinalt

OM enviar enquesta en acabar activitat (previst enviar a final de curs).

OM traspàs de resultat enquestes als tècnics per millorar el servei (suggeriments p.e. vídeo curt).

Gestió de sol·licituds:

Sol·licitud 1379C es rep 18 març el 19 es passa a Jessica (dades) – resposta 25 abril.

Sol·licitud 1380M gestionada per la Jessica, entra 19-3 es respon 25 abril.

OBS millorar el seguiment de les sol·licituds pendents per assegurar que es compleixen els terminis segons web. En tots dos casos, a on es sobrepassa el mes, no hi ha evidència del contacte amb el client. En la web indica que el temps és un mes excepte si tema complex que pot arribar a trigar 2 mesos prèvia comunicació amb el client.

Auditora: Esther Cáceres

Auditat: Isaac Serra

Data: 25 abril 2018

Procés / Àrea: RRHH

Comentaris

PROCEDIMENT RRHH FORMACIÓ revisat per incorporar canvi, ara detecció necessitats des del propi treballador, filtre cap / responsable.

S'evidencia recull necessitats, s'evidencien actes de la comissió de formació e.o. 21 febrer, 9 març – assisteix la direcció. S'evidencia recull propostes per part del cap que indica curs, objectiu / finalitat i proposta d'assistent.

e.o. pla de formació 2018

OBS formació feta 2017, administració tema RRHH no és eficaç, el curs es centra en altres aspectes – tot i continuar tenint aquesta necessitat no s'evidencia incorporació en el pla de formació 2018.

OBS el nou procediment permuta no es troba a Confluence.

AC 22 per incidències nòmines oberta fins comprovar eficàcia.

INDICADORS:

OBS no s'han traslladat al quadre les dades del primer trimestre.

Valorar possibilitat de definir altres indicadors més útils (en aquests moments incidències nòmines 0 i incidències control horari 0).

No s'ha fet identificació de riscos i oportunitats del procés de RRHH. (inclòs en NC).

Auditora: Esther Cáceres

Auditat: Isaac Serra

Data: 25 abril 2018

Procés / Àrea: CONTRACTACIÓ

Comentaris

No s'han identificat riscos d'aquest procés ni oportunitats (inclòs en NC).

OBS no s'han recollit en el quadre les dades del primer trimestre de 2018. Resultat dades 2017 just en lliurar.

No hi ha NC procés contractació.

S'evidencià avaluació proveïdors, tots valorats correctament avaluació feta 21 febrer 2018.

Nous proveïdors: proveïdor de neteja i assegurances.

E.o. Procés obert, GAENAN SA



S'evidència plec condicions, proposta adjudicació (valoració segons plecs) i contracte (s'incorporen millores aportades pel proveïdor).

NC: no s'ha comunicat als proveïdors el control que aplica el Servei per a la seva avaluació.

Auditora: Noelia Ríos

Auditada: Jéssica Amaro, Jordi, Eliseu Vilaclara, Mar Pla

Data: 26 d'abril de 2018

Procés / Àrea: ACCIÓ EXTERNA

Comentaris

Procediments específics i Instruccions de Treball.

IT AE Ofertes puntuals (nou)

PR AE Satisfacció client (enquestes)

Processos i seguiment d'indicadors 1º trim. 2018:

- Peticions: nº de peticions 1238, sobrepassa el marge lleument (episodis de vent)
% respostes 100% OK
- Consultes incidències: Temps resolució a termini (80%), 87,5%
- Projectes: desviació planificació (indicador pendent de revisar)
Acompliment de requeriments (80-85%). Només es mesura quan s'acaba un projecte
- Satisfacció del client
-

OM: Identificar com un nou risc els problemes que hi ha hagut per les queixes rebudes per l'app implantada per IOS al mes de novembre de 2017.

Avaluació dels riscos:

- Tecnològics: obsolescència
- Operatius: fallo tècnic
- Reputacional
- Comercial: relació servei/preu
- Financers

S'evidència avaluació de les accions previstes al segon trimestre de 2017.

OM: Incloure al seguiment de riscos una valoració de l'eficàcia.

NC oberta l'any passat corregida i pendent de tancament per avaluar l'eficàcia.

Programa CRM de client s'aprofita per control d'incidències. Totes les incidències tancades. No hi ha pendent.

Gestió de peticions de clients es reben a Comercial. Revisades Consultories Strenght.



Auditora: Noelia Ríos

Auditats: Abdel Sairouni, Jordi More, Eliseu Vilaclara, Mar Pla

Data: 26 d'abril de 2018

Procés / Àrea: ÀREA DE RECERCA APLICADA I MODELITZACIÓ (RAM)

Comentaris:

Taula de procediments amb referència als indicadors.

Quadre de comandament:

Es verifica anàlisi d'indicadors 2017 (**PF**) qualitativament s'avalua els indicadors i si s'han obert incidències.

Oberta NC: maig 2017 per no disposar a temps de les dades per modelització. Es verifica seguiment d'ela implantació darrera 6/3/18. Díficil solució per temes polítics (AEMET)

Seguiment indicadors 1º trim. 2018 amb resultat conforme excepte dades observacions (relacionat amb NC)

Identificació de riscos en processos:

- Tecnològics
- Col·laboració per accés dades AEMET, canvis polítics
- Operatius

Avaluació dels riscos resultat risc mitjà i baix. En l'avaluació del 2º semestre 2017 ha pujat el nivell del risc de no conformitat oberta per les dades observacionals (freqüència alta).

Projectes de RAM: Projectes externs, transversals, interns.

Verificada taula de Projecte. Planificació per cada projecte prevista i real.

OBS: no s'identifiquen els recursos necessaris en cada projecte.

Cronograma global projectes "Planificació Projectes RAM 2018" vinculat a la disponibilitat de recursos (cada persona un color). Es fa una versió nova per cada modificació.

Proveïdors: UKMO valoració bona 3.05

Seguiment d'incidències a través del JIRA.

Auditora: Noelia Rios

Auditats: Santi Segalà, Clara, Montse Aran, Eliseu Vilaclara, Mar Pla

Data: 26 d'abril de 2018

Procés / Àrea: PREDICCIÓ

Comentaris:

Procediments:

PR Predicció General: diferents instruccions per cada producte.

IT Butlletí general (3 cops al dia)

IT Predicció comarcal (1 cop al dia)

IT Pirineu (diari)

PR Productes de predicció específics:

IT Informe incendis



IT Informe de contaminació
IT prediccions TV
IT Predicció FECSA/ENDESA
IT Predicció URBASER
IT Prediccions per "El Nacional"
PR Procediment realització de gravacions (videos)
PR Avisos SMP:
IT Avisos preavisos SMP (perill)
IT Avis Observació
IT Seguiment avisos
Criteris avisos (PF)
PR Vigilància operativa:
IT vigilància
PR Briefing
PR Canvi de torn responsable
Protocols per contingències de personal 7x24, i contingències XAL (xarxa de televisió locals)

Seguiment d'indicadors: trimestral

- Enviament a clients de la informació en temps previst.
- Prediccions per TV **OBS**: no es disposa de dades del 1º trim 2018 perquè la plataforma es del XAL i no han enviat la informació de març a temps.

OM: afegir indicador per les informacions gravades a la radio

Verificats Informes de predicció de precipitacions.

PF: tot el personal està capacitats per fer qualsevol feina dins el servei.

El vigilant fa un informe cada vegada que ve. Indicador del nº d'informes 90%.

Riscos:

- Tecnològic: baix
- Legal/polític (pèrdua qualitat predicció). Risc mitjà
- Reputacional (pèrdua confiança) baix
- Operatius (fallida comunicacions TIC, personal,...) Mitjà
- Operatiu TV (elements plató, persones,...) Mitjà

Acció de risc per evitar risc operatiu TV. Renovació d'equipaments (TRICASTER)

Taula de projectes:

PAP 2016-02 Conveni SMC i CCMA previst acabar al 2º trim 2017 encara actiu (**OBS**)

OBS: Projecte obert des de 2014 validació dels avisos. Valorar si és realment un projecte.

NC: no es disposa d'un sistema d'avaluació de la satisfacció dels clients de predicció (protecció civil,...)



Auditora: Noelia Ríos

Auditats: Eliseu Vilaclara, Mar Pla, Roger Pujolar, Agnès, Mercè

Data: 26 d'abril de 2018

Procés / Àrea: GESTIÓ ECONÒMICA

Comentaris:

Procediments i instruccions específiques

Indicadors de seguiment:

Despesa: PMP (període mig de pagament 30 dies). 1º trim 2018 27,22 dies OK

Pressupostos: ingressos propis 70% al primer semestre, 90% final d'any. OK

Hi ha acció correctiva oberta relacionada amb PMP pendent de tancar al següent trimestre.

Riscos identificats:

Procés gestió administrativa

Problemes fitxatges i nòmines. Baix

Legals: llei de protecció de dades. Baix

Llei de pressupostos. Mitjà. No es pot fer res

Clients morosos. Baix

No disposar de prou pressupost. Dificultat projectes nous. Risc alt. Solució peticions extraordinàries

No poder pagar als proveïdors

Que no signin prou contractes

Proveïdors avaluats de gestió econòmica. Resultat positiu. S'han canviat alguns proveïdors per temes d'ofertes però no per incidències.

Revisada taula de Previsió de pagaments i factures fins abril 2018.

OM: contemplar la possibilitat de portar un registre electrònic de les factures en contes de paper.

Esther Cáceres

Auditora

DATA: 26 d'abril de 2018