

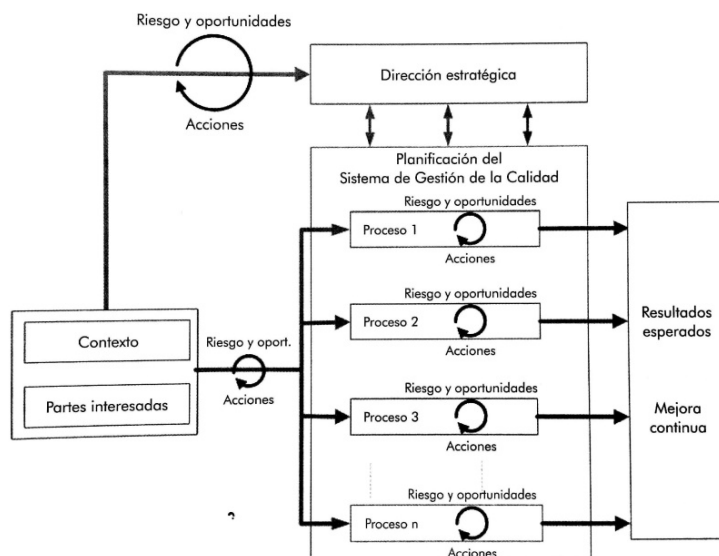
## Objectius de l'anàlisi:

- Fer l'anàlisi del context intern i extern de la empresa **ADS, Anàlisi/Disseny de Soft** que pugui incidir en el desenvolupament de la feina, tant positiva com negativament.
- Fer una identificació de les parts interessades (stakeholders), de les seves necessitats i expectatives
- Identificar els requisits del SG i les expectatives, interessos o conflictes de les parts interessades
- Identificació dels riscos i oportunitats
- Avaluar els riscos
- Proposar les actuacions per tal de minimitzar els riscos i/o aprofitar les oportunitats detectades

## Motivació:

- Requisit norma ISO 9001:2015
- El lideratge de l'alta direcció és imprescindible en la planificació del SG
- El context és un factor estratègic en la planificació del SG
- Alinear el SG amb el pla estratègic de la empresa **ADS, Anàlisi i disseny de Soft**
- Introduir el pensament basat en el risc en la presa de decisions de l'empresa

## Relació del context i les parts interessades amb la planificació del SG i les línies estratègiques de la Direcció



Font: Guía de la Aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015 (AENORediciones)

## Metodologia

- Pensament enfocat a la detecció de Fortaleses / Febleses i Oportunitats / Amenaces
- Exposició d'idees clares i concises sobre cada temàtica, prenent com a referència estudis previs, el pla estratègic, coneixements, intuïció i percepcions

## Activitat:

- Disseny, desenvolupament i manteniment d'aplicacions (software) informàtiques, comercialització, instal·lació i manteniment. Reparació de material informàtic i xarxes informàtiques.

## Identificació de les parts interessades

Parts Interessades	Expectatives	Requisits del SG
Direcció general	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Que s'ofereixi un servei de qualitat</li> <li>- Mantenir els llocs de treball</li> <li>- Que la feina es faci d'acord amb la normativa aplicable</li> <li>- Mantenir el bon nom de l'empresa</li> <li>- Tenir responsabilitat social</li> <li>- Que la empresa sigui econòmicament viable</li> <li>- Satisfer les expectatives dels clients</li> <li>- Mantenir un ambient de treball agradable i la conciliació familiar</li> <li>- Implicació del personal en la millora de l'activitat i els processos</li> </ul>	Alinear la estratègia de la empresa amb el SG
Treballadors	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ésser retribuïts puntualment i segons el pactat</li> <li>- Mantenir el lloc de treball</li> <li>- Bones condicions al lloc de treball</li> <li>- Conciliació familiar i laboral</li> <li>- Assegurament de les mesures de prevenció de riscos i vigilància de la salut</li> <li>- Formació continuada i ampliació de coneixements</li> <li>- Reconeixement de la feina feta</li> <li>- Bon ambient de treball que faciliti el desenvolupament de l'activitat</li> </ul>	Recursos humans formats, bona planificació de les feines, compliment dels requisits de prevenció de riscos laborals
Clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Producte i Servei de qualitat</li> <li>- Preus competitius</li> <li>- Resposta ràpida a les necessitats</li> <li>- Mantenir-se informat de la evolució dels treballs</li> <li>- Compliment dels terminis pactats</li> <li>- Bon assessorament tècnic</li> </ul>	Recursos humans adequats i formats, requisits de clients, control de modificacions, comunicació, planificació del treball, gestió de compres i subcontractistes

Proveïdors	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cobrar pel producte / servei ofert dins els terminis pactats</li> <li>- Mantenir el volum de vendes o augmentar-lo</li> <li>- Ser considerat un proveïdor de confiança</li> </ul>	Homologació i avaluació dels proveïdors i subcontractistes, planificació dels treballs
Entorn	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Donar feina a persones de la zona</li> <li>- Col·laborar amb entitats esportives i socials</li> </ul>	Gestió de residus, subcontractació

## Definició del context intern i extern

### CONTEXT INTERN:

- **COMUNICACIÓ:**
  - Comunicació interna directa i fluïda amb tot el personal i responsables
  - Comunicació verbal, tauler d'anuncis, telèfon i e-mail.
  - Es valoren els canvis proposant-los al personal amb valoració conjunta i resultat consensuat
  - Sistemes de comunicació adequats a les necessitats de la empresa
  - Reunions periòdiques de valoració del funcionament de la empresa i millora
  - Control de feines entre personal i responsables de forma continua
  
- **RECURSOS HUMANS:**
  - Personal suficient pel volum de feina actual
  - Capacitat de cobrir totes les tasques per diferents treballadors (polivalència)
  - Personal amb experiència i antiguitat a l'empresa
  - Personal de amb gran coneixement dels projectes realitzats i dels clients
  - Personal implicat i amb dedicació a la feina feta
  
- **TECNOLOGIA I TÈCNIQUES:**
  - Programes i entorns de programació (llenguatges, eines, BBDD) adequats per l'activitat a realitzar
  - Ordinadors ampliat de RAM, amb bons discs durs i màxim 4 anys d'antiguitat.
  - Mitjans tècnics adequats per treballar: ordinador, mòbil, cotxe.
  - Sistemes de comunicació telefònic i de internet (3 línies de fibra òptica) adequats a les necessitats de l'empresa i evitar que es pari l'activitat
  
- **RECURSOS FINANCERS:**
  - No hi ha problemes de tresoreria, però és complicat quan hi ha grans pagaments a fer
  - Instal·lacions amb un lloguer raonable
  - Vehícles de propietat
  - Pocs problemes de impagats

- **INSTAL·LACIONS:**

- Instal·lacions adequades per les necessitats de la empresa.
- Una mica antigues però ben conservades amb un bon manteniment
- Espai de emmagatzematge de material adequat.
- Manteniment de unes bones condicions ambientals al lloc de treball (calefacció i aire condicionat)
- Mobiliari adequat i actualitzat per les necessitats dels treballadors

- **CONEIXEMENTS:**

- Es treballa sobre un entorn comú i tots els projectes els porten mínim dues persones
- Seguiment de cada projecte en la pròpia documentació i en el mateix projecte
- Base de coneixement compartit: pàgina de coneixements diversos a tenir en compte per a tot el personal
- La majoria d'activitats que es realitzen i projectes que es porten els sap fer més de una persona.
- Cada treballador té els coneixements suficients per poder desenvolupar la seva activitat de forma correcta
- Formació contínua del personal per anar-se actualitzant
- Personal amb molta experiència i coneixements específics de la activitat

- **DESENVOLUPAMENT:**

- Exigències de clients per fer les feines molt ràpid, que obliga a una reorganització dels treballs per poder complir amb les necessitats dels clients
- Endarreriment de projectes per mes exigències dels clients o poca disponibilitat per part del client per poder fer proves
- Confiança entre un client i el tècnic habitual, que dificulta els canvis de tècnics
- Treball de taller dia a dia segons feines que sorgeixen i urgències
- Servei de hot-line molt al moment, amb molta exigència de urgències
- Disponibilitat de peces de recanvi que facilita la resolució d'averies quan el producte està en garantia, per agilitzar el procés i donar millor servei al client
- Gran capacitat de resolució de problemes en poc temps.
- Molta flexibilitat i adaptabilitat del personal i les feines

- **LÍNIA ESTRATÈGICA DE LA EMPRESA:**

- Es disposa d'un bon producte, però cal fer-li una renovació tecnològica i d'aspecte més modern. Desenvolupar-lo en un altre llenguatge (pel llenguatge actual Microsoft ha deixat de donar suport). Fet 80%. Podrà funcionar com a aplicació via web.
- Nou projecte de crear aplicacions via web, com a nova línia de negoci, en base a les necessitats dels clients.

## CONTEXT EXTERN:

- **POLÍTIC:**
  - Respecte a la situació política actual entre Catalunya i la resta de l'estat espanyol, l'empresa no es veu afectada, ja que el seu abast de treball és principalment local, tot i que hi ha clients fora de Catalunya, amb els que no hi ha hagut cap problema fins al moment.
  - No s'ha detectat una afectació al volum de treball de l'activitat.
- **ECONÒMIC:**
  - S'està començant a notar una activació de la activitat: nous projectes i renovació d'equipaments.
- **SOCIO-CULTURAL:**
  - Es col·labora amb entitats locals esportives, lúdiques i socials com el futbol, el centre excursionista, el centre ciclista, el centre de iniciatives turístiques, la escola Integra, entre altres.
- **TECNOLÒGIC:**
  - S'està al dia amb el software i hardware de treball
  - El programa actual (producte) s'està adaptant a noves tecnologies
  - Inscrits a revistes divulgatives d'aquest entorn, com també en foros per estar al dia de les novetats
  - Personal molt actiu i inquiet que es mou amb les noves actualitzacions i es proven tan bon punt surten
  - Nova entrada a la programació en base web
- **ECOLÒGIC:**
  - Impacte ambiental molt baix per la pròpia activitat
  - Reciclatge de tots els equips que es retiren dels clients i tòners a gestors autoritzats
  - Poc impacte ambiental de la activitat pròpia pel que respecta a la generació de residus poc perillosos, consum de paper i emissions de gasos a la atmosfera.
- **LEGAL:**
  - Hi ha diversos requisits legals existents que ha de complir el propi programa de gestió elaborat, que cal que s'apliquin correctament
  - Coneixement de la legislació existent i aplicació regular
  - Al corrent dels pagaments dels impostos aplicables
- **UBICACIÓ:**
  - Bona ubicació per a la majoria de clients amb els que es treballa (Garrotxa)
  - Oficines accessibles als clients amb zona d'aparcament
  - Certa limitació en ampliar mercat a la resta de l'estat per dificultat d'accés
  - Poca importància de la ubicació en aquest sector per la facilitat de poder fer les coses de forma remota

- **COMPETÈNCIA:**
  - Hi ha competència a nivell local amb algunes empreses que distribueixen programes informàtics i en alguns casos fan adaptació i personalització. Hi ha competència amb una empresa concreta (Inforolot), però s'ha repartit estratègicament els clients i no es van a buscar clients nous.
  - De Barcelona hi ha alguna empresa que ve a vendre programes a la zona (SAP) i representa un competència important, tot i que les empreses de la zona prefereixen treballar amb altres empreses de la zona. S'ha perdut algun client, però que ja tenia necessitats mes importants.
  - En quant a servidors, hi ha poca competència, la majora d'empreses de la zona només instal·len ordinadors d'usuari.
  - En quant a hardware, hi ha molta competència, però l'empresa només ho ofereix com a un servei afegit al programa de gestió.
  - El client valora molt la immediatesa en oferir el servei i la resolució de problemes
  - Diferenciació pel programa que es pot personalitzar molt al client
  
- **CLIENTS:**
  - Els clients valoren molt la immediatesa i el tracte personal amb el programador
  - La majoria son clients molt fidels amb l'empresa
  - Alguns clients son molt exigents, però bons pagadors i comprensius en alguns casos
  - No es reben queixes dels clients, amb una bona satisfacció dels mateixos.
  - A la zona, l'empresa te fama de ser cars, però de fer be la feina
  
- **PROVEÏDORS:**
  - Els proveïdors de productes son distribuïdors de marques reconegudes.
  - Proveïdors de serveis importants principalment de comunicacions (telefonía, internet i electricitat) i de serveis auxiliars propis de la zona de fa molt temps i que no porten problemes.
  - Molt bona relació amb els proveïdors principals, que ofereixen condicions adequades de pagament i de enviament de material que beneficia a l'empresa
  - Informen de les novetats que apareixen al mercat i ofereixen preus especials en casos de gran volum
  - Compleixen els terminis i especificacions pactades, sense aparició de incidències.
  - En general, resposta ràpida i correcta davant incidències aparegudes.
  - Preus raonables pels productes o serveis oferts
  - Bona relació amb tots ells, en general des de fa anys

## Identificació dels riscos i oportunitats



### Interns

- Implicació del personal en els canvis interns de l'empresa
- Reunions periòdiques de valoració del funcionament de la empresa i millora
- Experiència, antiguitat, polivalència i implicació del personal
- Actualització constant dels equips de treball
- Entorn de treball comú i mínim de dos tècnics per projecte
- Bon seguiment documentat de la evolució dels projectes
- Base de coneixement interna comuna
- Formació i actualització contínua del personal
- Disponibilitat de peces de recanvi que agilitzar les avaries i donar millor servei al client
- Gran capacitat de resolució de problemes en poc temps
- Nou projecte de crear aplicacions via web
- Molta flexibilitat i adaptabilitat del personal i les feines

- Risc de fer coses malament per treballar ràpid o deixar feines programades pendents per urgències
- Endarreriment de projectes per mes requisits o poca implicació del client
- Dificultat en canviar un tècnic de projecte per la confiança que el client li agafa
- Dificultat en poder planificar les feines de taller
- Es disposa d'un bon producte, però cal fer-li una renovació tecnològica

### Externs

- Personal molt actiu i inquiet al dia de les noves actualitzacions i es proven tan bon punt surten
- Possibilitat de realitzar treballs molt lluny per la facilitat de poder fer les coses de forma remota
- El client valora molt la immediatesa en oferir el servei i la resolució de problemes
- Diferenciació amb la instal·lació de servidors
- Programa que es pot personalitzar molt al client

- Risc de mal funcionament del programa (producte) si no s'aplica correctament la nova legislació que afecta
- Certa limitació en ampliar mercat a la resta de l'estat per dificultat d'accés
- Risc de perdre clients amb empreses informàtiques de Barcelona amb grans programes (SAP)

## Avaluació de riscos

RISCOS	PROCÉS	PROBABILITAT	AFECTACIÓ	NIVELL DE RISC
Risc de fer coses malament per treballar ràpid o deixar feines programades pendents per urgències	Gestió hardware, gestió software, Servei post-venda	MITJA	LLEU	<b>RISC TOLERABLE</b>
Endarreriment de projectes per mes requisits o poca implicació del client	Desenvolupament de software	MITJA	LLEU	<b>RISC TOLERABLE</b>
Dificultat en canviar un tècnic de projecte per la confiança que el client li agafa	Desenvolupament de software	BAIXA	LLEU	<b>RISC TRIVIAL</b>
Dificultat en poder planificar les feines de taller i endarreriment d'altres feines	Gestió hardware, Servei post-venda	ALTA	LLEU	<b>RISC MODERAT</b>
Es disposa d'un bon producte, però cal fer-li una renovació tecnològica	Desenvolupament de software	ALTA	IMPORTANT	<b>RISC IMPORTANT</b>
Risc de mal funcionament del programa (producte) si no s'aplica correctament la nova legislació que afecta	Desenvolupament de software	MITJA	IMPORTANT	<b>RISC MODERAT</b>
Risc de perdre clients amb empeses informàtiques de Barcelona amb grans programes (SAP)	Compres, ofertes i contractes	BAIXA	LLEU	<b>RISC TRIVIAL</b>

Per tal de poder focalitzar els recursos, s'actuarà tenint en compta els riscos, la valoració dels quals ha sortit més elevada. Direcció ha de determinar quines accions es prenen en cada cas, com també amb quines de les oportunitats es comença a treballar. S'estudiarà quines d'aquestes accions poden formar part dels objectius del sistema de gestió. Aquesta anàlisi es detalla a l'informe de revisió per Direcció.

### ASSISTENTS:

Pere Pujol	Lluís Marès	
------------	-------------	--

Data: 25/04/2018