

SERVEI D'ORGANITZACIÓ  
Exp: 901347/ 2024

# LICITACIÓ DELS TREBALLS D'ASSESSORAMENT I COL·LABORACIÓ EN LA GESTIÓ DEL SISTEMA INTEGRAT DE GESTIÓ DE LA QUALITAT I AMBIENTAL (SIGQMA) DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA (AMB) SEGONS LES NORMES ISO 9001 I 14001 I SEGONS EL REGLAMENT EMAS PEL LABORATORI DE L'AMB

## PLEC DE CONDICIONS TÈCNiques

### 1 OBJECTE

Establir els requeriments tècnics que ha de complir l'empresa adjudicatària durant el desenvolupament del contracte d'aquesta licitació.

### 2 ABAST DEL SIGQMA

L'abast del SIGQMA de l'AMB certificat segons les normes UNE-EN-ISO 9001 i 14001 inclou processos que tenen un impacte directe en el ciutadà dins del marc que estableix la Llei 31/2010 de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (processos finalistes en endavant) i també d'altres que o bé són estratègics o bé de suport als primers. Els processos finalistes són els que surten reflectits als certificats ISO 9001 i 14001 i que en el moment de redacció d'aquest document són els que figuren en els certificats publicats al web de l'AMB:

<https://www.amb.cat/ca/web/amb/administracio-metropolitana/gestio-de-la-qualitat-i-del-medi-ambient/sigqma/politica-de-qualitat-i-medi-ambient>

Els processos estratègics o de suport que també formen part de l'abast del SIGQMA es concreten a l'ANNEX 1 MAPA DE PROCESSOS DINS DEL SIGQMA a aquest PCT.

El procés que realitza el laboratori de l'AMB també està certificat d'acord amb el reglament EMAS.

Alguns dels processos finalistes disposen de cartes de serveis que es troben publicades al web de l'AMB: <https://www.amb.cat/ca/web/amb/la-institucio/catalog-de-serveis/cartes-de-serveis>



### 3 AMPLIACIONS DE L'ABAST DEL SIGQMA

L'AMB treballa per integrar tota l'organització (al voltant de 775 treballadors) en l'abast del SIGQMA segons les normes UNE- EN ISO 9001 i 14001, motiu pel qual aquesta licitació inclou la incorporació al SIGQMA d'altres processos dels ja certificats i també la possibilitat de redactar les cartes de serveis corresponents.

La direcció de l'AMB determina els processos a incorporar al SIGQMA al final de cada any, quan s'estableixen els objectius de millora per a l'any següent. La previsió màxima a partir de la que hem previst la dedicació i els costos és:

- 2024:
  - Gestió de la protecció de la legalitat urbanística. Procediment sancionador.
  - Seguiment d'estudis i projectes d'obres hidràuliques.

Per aquests dos processos només s'inclouen els treballs de manteniment del SIGQMA que es descriuen a l'apartat 5. Els treballs realitzats per la seva incorporació al SIGQMA no formen part d'aquesta licitació.

- 2025:
  - Gestió de la protecció de la legalitat urbanística. Execució forçosa.
  - Gestió de la Xarxa Metropolitana de Refugis Climàtics.
  - Gestió d'actuacions per la millora de la qualitat de l'aire.
  - Seguiment dels plans d'inversions d'aigua potable.
  - Gestió de les obres hidràuliques.
- 2026-2027:
  - Activitats de desenvolupament socioeconòmic.
  - Activitats de promoció i, si s'escau, gestió d'instal·lacions públiques i privades d'energies renovables.
  - Gestió del manteniment dels espais fluvials de l'àrea metropolitana de Barcelona.
  - Gestió del manteniment de les rondes de l'àrea metropolitana de Barcelona.
  - Gestió de les obres dels projectes públics de construcció (inclou obra civil en espais fluvials i en espai públic o obres d'edificació).

Els treballs per la incorporació d'aquests processos al SIGQMA entre 2025 i 2027 i el seu posterior manteniment es descriuen a l'apartat 5.



#### 4 TIPUS D'ACTIVITAT DE L'ABAST DEL SIGQMA I DE LES SEVES POSSIBLES

##### AMPLIACIONS

Els processos de l'abast del SIGQMA es desenvolupen a les oficines de la Zona Franca, i al laboratori de l'AMB ubicat a l'EDAR de Gavà-Viladecans, si bé es fan visites de camp per comprovar l'estat de la sorra i de les instal·lacions de les platges i dels parcs metropolitans, el funcionament de les plantes de tractament de residus, el de les EDAR's i el de les línies d'autobusos; la presa de mostres ambientals, etc.

La Taula 4-1 mostra la descripció dels processos finalistes de l'abast del SIGQMA i dels que es preveuen incorporar segons el CNAE 2009 que els hi correspon.

*Taula 4-1- Processos finalistes de l'abast del SIGQMA i dels que es preveuen incorporar d'acord amb el CNAE 2009.*

CNAE 2009	Descripció procés segons CNAE 2009
41.22	Construcció d'edificis no residencials
42	Enginyeria civil
43	Activitats de construcció especialitzada
49.31	Transport terrestre urbà i suburbà de passatgers
71.11	Serveis tècnics d'arquitectura
71.12	Serveis tècnics d'enginyeria i altres activitats relacionades amb l'assessorament tècnic
71.20	Assajos i anàlisis tècnics
81.30	Activitats de jardineria
84.1	Administració Pública i de la política econòmica i social
37	Recollida i tractament d'aigües residuals
38.11	Recollida de residus no perillosos
38.21	Tractament i eliminació de residus no perillosos
39.00	Activitats de descontaminació i altres serveis de gestió de residus (en concret, manteniment de platges)

#### 5 ABAST DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

Aquesta licitació contempla:

- Les tasques de manteniment del SIGQMA en els processos de l'abast actual del SIGQMA i que a l'inici dels treballs serà coincident amb l'abast que s'indica a l'apartat 2. Aquestes tasques inclouen l'assessorament, la formació i l'acompanyament al personal de l'AMB que treballa en el SIGQMA per mantenir la vigència de l'abast certificat tant en UNE-EN ISO 9001 i 14001 com en EMAS pel cas del laboratori i per mantenir actualitzades les cartes de serveis de l'AMB i el retiment de comptes dels compromisos establerts.



- b) Les tasques per la incorporació al SIGQMA dels processos que la direcció de l'AMB hagi decidit incloure d'acord amb el que s'indica a l'apartat 3 i les corresponents tasques posteriors de manteniment del SIGQMA un cop aquests passin a formar part de l'abast del SIGQMA certificat. Les tasques per la incorporació dels processos al SIGQMA inclouen l'assessorament, la formació i l'acompanyament al personal de l'AMB que treballa en el SIGQMA per poder assolir la certificació i perquè aquest redacti i aprovi la corresponent carta de serveis si s'escau. Un cop els processos assoleixin la certificació, les tasques de manteniment del SIGQMA seran les mateixes que les indicades a l'apartat a).

## 6 GESTIÓ INTERNA DEL SIGQMA

A nivell de recursos humans, el Servei d'Organització de l'AMB gestiona el SIGQMA juntament amb una Comissió de Seguiment formada per la Coordinadora del SIGQMA i almenys un representant de cada departament/servei implicat en l'abast del SIGQMA que, en el moment de redacció d'aquest document està integrada per 53 membres que fan les funcions d'interlocutors dels processos que conformen l'abast del SIGQMA i que pertanyen als serveis que porten a terme la seva gestió. La gestió d'un mateix procés pot ser desenvolupada per més d'un servei, alhora que pot donar-se que un mateix servei gestioni més d'un procés.

L'eina informàtica de suport per a la gestió documental del SIGQMA és Qualiteasy, un programari específic per a sistemes de gestió de la qualitat i ambiental.

L'AMB està subscripta a la base de dades de requisits legals ambientals RELE HSE per estar informada de les novetats que li poden ser d'aplicació.

## 7 AUDITORIES

Es preveu fer les auditories internes entre els mesos d'abril i maig i les auditories externes entre els mesos d'octubre i de novembre, sense perjudici de possibles adaptacions en el temps causats per situacions d'emergència.

L'abast de les auditories és el que constarà al certificat corresponent a la darrera auditoria externa i el dels processos de nova incorporació al SIGQMA.

La realització de les auditories no forma part d'aquesta licitació.



## 8 REQUERIMENTS ESPECÍFICS DE L'ASSISTÈNCIA TÈCNICA

### 8.1. Requisits a satisfer per l'empresa adjudicatària i pels integrants de l'equip de treball

- a) Treballar per tal que l'AMB pugui:
1. mantenir i anar ampliant l'abast dels seus certificats segons les normes UNE-EN ISO 9001 i 14001,
  2. mantenir la verificació EMAS del laboratori de l'AMB;
  3. mantenir actualitzades les cartes de serveis ja existents i
  4. redactar i aprovar les noves cartes de serveis segons determini la direcció de l'AMB.
- b) La documentació entregada ha de ser correcta en contingut i en forma.
- c) Els treballs realitzats han de seguir criteris homogenis independentment del professional de l'equip de treball que els porti a terme.
- d) Els treballs acordats amb la responsable del contracte per part de l'AMB i que formen part del pla de treball a que es refereix l'apartat 8.2 es faran d'acord amb els terminis prèviament acordats amb la responsable del contracte.
- e) Les novetats i incidències que puguin afectar al SIGQMA han de comunicar-se amb diligència a la persona responsable del contracte per part de l'AMB, i proposar-ne solucions.
- f) Les reunions a realitzar amb els membres de la Comissió de Seguiment i/o interlocutors designats han de notificar-se a la responsable del contracte de l'AMB prèviament a la seva realització.
- g) Els temes tractats i els acordats en les reunions amb els membres de la Comissió de Seguiment i/o interlocutors designats han de documentar-se en actes i aquestes distribuir-se a tots els afectats un cop validades per la responsable del contracte.
- h) Assistir a les sessions de formació pel domini de l'eina informàtica de suport per a la gestió documental del SIGQMA i de la base de dades de requisits legals ambientals durant el primer mes del contracte.
- i) En cas de canvi o millora del programari per a la gestió del SIGQMA i/o de la base de dades de requisits legals ambientals durant el termini del contracte:
1. S'ha d'assistir a les sessions de formació pel domini de les novetats introduïdes.
  2. S'han de dominar els dos programaris i/o les dues bases de dades durant el termini d'implantació o dominar les novetats introduïdes.



El director o la directora del projecte per part de l'adjudicatari farà les mateixes tasques que la resta dels professionals sènior del seu equip i a més tindrà les funcions de:

- j) Distribuir la càrrega de treball que comporta aquesta licitació preferiblement de manera equitativa entre els tres professionals sènior.
- k) Comunicar en el primer mes del contracte quins són els professionals que assigna a cada procés de l'abast del SIGQMA tenint en compte la proposta d'equip de treball presentada a l'oferta.
- l) Coordinar els treballs del seu equip de manera que la qualitat del servei no resulti afectada davant d'incidències.
- m) Establir un sistema de comunicació amb els integrants de l'equip de treball que assegurí l'homogeneïtat dels criteris a emprar en els treballs a realitzar i que les pautes marcades per la responsable del contracte arriba a tots ells.
- n) Portar el seguiment i l'actualització del pla de treball a que es refereix l'apartat 8.2 d'aquest document i presentar-lo mensualment, d'acord amb les directrius que estableixi la responsable del contracte per part de l'AMB.
- o) Aportar la informació mensual de les hores dedicades per cada integrant de l'equip de treball, tot diferenciant entre les dedicades a reunions de treball amb el personal dels diferents processos de l'abast del SIGQMA i les de treball en gabinet.

## 8.2. Pla de treball

El detall de com es portaran a terme els treballs a realitzar per l'empresa adjudicatària s'establirà d'acord amb la persona responsable del contracte per part de l'AMB.

Aquests treballs inclouen com a mínim:

- a) Col·laborar de manera proactiva en la preparació de les reunions adreçades als membres de la Comissió de Seguiment i que es realitzen des del Servei d'Organització. Aquestes tenen com a finalitat la millora en la gestió dels seus processos.
- b) Participar activament en les reunions indicades a l'apartat anterior.
- c) Aconseguir la màxima implicació en el SIGQMA per part dels membres de la Comissió de Seguiment per tal d'arribar al funcionament autònom.
- d) Comprovar que s'estableixen, implementen i mantenen els processos, i col·laborar per tal que així sigui.
- e) Proposar l'actualització i millora dels processos i procediments als seus propietaris.
- f) Revisar els registres i informar dels desajustos que detecti.
- g) Assessorar i col·laborar en l'actualització i anàlisi de la informació continguda en els registres i en la proposta d'oportunitats de millora.
- h) Fer propostes per al manteniment i optimització del SIGQMA i de la seva documentació, i col·laborar en la seva materialització.

- i) En les auditories internes i externes, l'adjudicatari haurà de:
- Assessorar i col·laborar amb els membres de la Comissió de Seguiment en el registre, anàlisi de causes i resolució d'accions de millora.
  - En els casos que la persona responsable del contracte per part de l'AMB consideri adient, fer l'acompanyament, recollir totes les aportacions que es facin durant el seu desenvolupament i, si cal, donar suport a les persones auditades. Aquests casos acostumen a produir-se quan hi ha una ampliació d'abast, quan l'interlocutor del procés auditat no ha estat en cap auditoria i quan s'auditen temes transversals del SIGQMA.
- j) En cas de noves versions de les normes de referència i/o del Reglament EMAS, l'adjudicatari haurà de:
- Informar els membres de la Comissió de Seguiment dels canvis que introdueixen aquestes noves versions sobre la documentació del SIGQMA.
  - Formar els membres de la Comissió de Seguiment per tal que tinguin un domini exhaustiu de la nova normativa.
  - Impulsar i col·laborar proactivament en la revisió i adaptació de tota la documentació del SIGQMA a la nova normativa.
- k) Col·laborar en la redacció de l'informe de revisió del sistema per a la direcció.
- l) Dins dels límits del seu coneixement i experiència, assessorar els membres de la Comissió de Seguiment del SIGQMA en la identificació dels requisits legals ambientals que siguin d'aplicació als diferents processos del SIGQMA i en l'avaluació del seu compliment, així com assessorar en la posta al dia dels registres de requisits legals i normatius.
- m) Assessorar i col·laborar en la realització dels simulacres d'emergències ambientals que es facin i en la redacció dels informes que corresponguin.
- n) Assessorar i donar suport en la identificació i avaluació dels aspectes ambientals.
- o) Assessorar i donar suport en el control operacional ambiental que es fa mitjançant visites de camp. Inclou preparar la documentació prèvia a la visita de camp, la visita de camp i l'entrega de l'informe de conclusions i proposta d'accions.
- p) Assessorar i donar suport en la redacció de la Declaració Ambiental del laboratori de l'AMB.
- q) Assessorar per a mantenir al dia les cartes de serveis existents.
- r) Assessorar en la redacció de les noves cartes de serveis i en el seu posterior manteniment al dia.

L'ANNEX 2 ESTIMACIÓ DE LA DEDICACIÓ ANUAL D'HORES a aquest PCT conté una estimació de la dedicació anual d'hores dels processos de l'abast del SIGQMA actualment certificat (veure apartat 2), així com els previstos a incorporar (veure apartat 3).

## 9 BONES PRÀCTIQUES AMBIENTALS (BPAs)

L'AMB assumeix la tasca de supervisar les activitats amb repercussió ambiental i exigeix a l'empresa adjudicatària respectar les bones pràctiques ambientals consistents en:

- Fer l'enviament de documentació entre l'adjudicatari i l'AMB en format electrònic per tal de minimitzar el consum de paper. No obstant, en cas de necessitat, la impressió de documents es farà en paper 100 % reciclat.
- Les reunions de treball entre l'adjudicatari i l'AMB que no siguin jornades d'auditoria es faran preferiblement per videoconferència per tal de minimitzar l'impacte ambiental degut als desplaçaments.
- L'empresa adjudicatària es compromet a complir amb les bones pràctiques ambientals i amb els requisits establerts en la reglamentació que li aplica quan actuï en les instal·lacions de l'AMB. Es responsabilitza també de comunicar aquests requisits al seu personal, i de lliurar la documentació relacionada amb la protecció del medi ambient que l'AMB pugui requerir.



## ANNEX 1: MAPA DE PROCESSOS DINS DEL SIGQMA

APROVAT

NIVELL 1	NIVELL 2	NIVELL 3	NIVELL 4	NIVELL 5		
	Àrea	Direcció	Servei/s/ Secció/ Oficina propietari del procés	Processos	Finalista o Estratègic/ Suport	Altres Direccions/Serveis afectats pel procés
<b>GERÈNCIA</b>  <b>ADMINISTRACIÓ I TERRITORI</b>	Oficina Tècnica Gerència (OTG)		Coord. General Innovació i Infraestructures> Servei de projectes i obres (Projectes)	Veure Serveis d'arquitectura, enginyeria i paisatge (Projectes)	Finalista	--
			Coord. Gral. Inn. i Infraestruc.> Coordinació de Serveis digitals> Servei TIC	PE 630.01 Manteniment dels sistemes informàtics	Estratègic/ Suport	--
			Secció Relacions Públiques i Protocol	PE 750.07 Gestió de les Relacions Públiques i Protocol	Estratègic/ Suport	Tots els Serveis
	D.S. Espai Públic (DSEPU)		Coordinació de Serveis de gestió de parcs i platges (SGPP)	PE 750.01 Gestió parcs i platges metropolitanas	Finalista	--
				PE 751.01 Control operacional i seguiment ambiental. PCEPU	Estratègic/ Suport	--
				PE 751.11 Emergències Ambientals. PCEPU	Estratègic/ Suport	--
			Coordinació de Serveis d'arquitectura, enginyeria i paisatge (Projectes)	PE 730.02 Redacció de projectes executius	Finalista	OTG_Projectes
				PE 800.01 Projectes executius. Seguiment i mesura	Estratègic/ Suport	--
	D.S. Generals (DSG)		Coord. General Serveis tècnics i econòmics > Servei d'Organització	Gestió integrada de la qualitat i del medi ambient a l'AMB (Manual)	Estratègic/ Suport	Tots els Serveis
				PG 420.01 Gestió de la documentació del SIGQMA	Estratègic/ Suport	Tots els Serveis
				PG 541.01 Identificació i avaluació dels aspectes ambientals	Estratègic/ Suport	DDPU DSEPU_SGPP DSEPU_Projectes OTG_Projectes DSG_Seu Social DSPGR DMTS DSCA_SI DSCA_Laboratori Educació Ambiental Energia
				PG 542.01 Identificació i avaluació de RLA i altres requisits normatius	Estratègic/ Suport	Tots els Serveis
				PG 553.01 Comunicació interna i externa	Estratègic/ Suport	Tots els Serveis
				PG 730.07 Redacció d'estudis	Estratègic/ Suport	DSPGR (opcional per la resta de Serveis)
				PG 741.01 Avaluació, selecció, seguiment i revaluació de proveïdors	Estratègic/ Suport	Tots els Serveis
				PG 760.01 Control dels equips de mesura	Estratègic/ Suport	DSEPU_Projectes OTG_Projectes DSPGR DSCA_Laboratori DDPU
				PG 821.01 Seguiment de la satisfacció del client	Estratègic/ Suport	Tots els Serveis
				PG 822.01 Gestió de les auditories internes	Estratègic/ Suport	Tots els Serveis
				PG 830.01 Gestió de la millora i del canvi	Estratègic/ Suport	Tots els Serveis

AREA METROPOLITANA DE BARCELONA - PLEC TECNIC



Codi per a validació :HK4LM-CAYES-Y51RE  
Verificació :https://gambito.amb.cat/verificador/Documento/home  
Aquesta és una còpia impresa del document electrònic referenciat : 9/16.

DIJAZCANO, SONIA (1 de 2)  
Tècnica superior Qualitat i medi ambient  
Data signatura :04/04/2024 14:28:54  
PKSHZB9FCF069F9F570710632B993772C9A0DB116C86

ABELLA VILA, SERGI (2 de 2)  
Cap de Servei Organització  
Data signatura :05/04/2024 8:49:28  
PKSHZB9FCF069F9F570710632B993772C9A0DB116C86

NIVELL 1	NIVELL 2	NIVELL 3	NIVELL 4	NIVELL 5			
	Àrea	Direcció	Servei/s/ Secció/ Oficina propietari del procés	Processos	Finalista o Estratègic/ Suport	Altres Direccions/Serveis afectats pel procés	
GERÈNCIA	ADMINISTRACIÓ I TERRITORI	D.S. Generals (DSG)	Coord. General Serveis tècnics i econòmics > Servei Seu Social	PE 630.03 Gestió del manteniment SC i el Laboratori	Estratègic/ Suport	--	
				PG 630.04 Gestió del parc mòbil i aparcament	Estratègic/ Suport	Tots els Serveis	
				PE 630.05 Gestió neteja SC AMB	Estratègic/ Suport	--	
				PE 630.15 Gestió de la seguretat i la vigilància	Estratègic/ Suport	--	
				PE 630.16 Gestió del personal auxiliar	Estratègic/ Suport	--	
				PG 740.02 Gestió de compres de materials	Estratègic/ Suport	Tots els Serveis	
				PG 740.04 Gestió de compres de viatges	Estratègic/ Suport	Tots els Serveis	
				PE 751.03 Control operacional i seguiment ambiental. Seu Corporativa i Laboratori	Estratègic/ Suport	--	
				PE 751.10 Preparació i resposta davant emergències ambientals - SC	Estratègic/ Suport	Tots els Serveis	
				Coord. General Serveis juríd. i adm. > Coordinació Recursos Humans	PG 622.01 Gestió dels recursos humans i formació	Estratègic/ Suport	Tots els Serveis
		Coord. General Serveis juríd. i adm. > Coordinació Serveis Jurídics	PE 630.08 Gestió dels procediments de responsabilitat patrimonial	Estratègic/ Suport	Tots els Serveis		
			PE 630.11 Gestió potestat sancionadora	Estratègic/ Suport	DMTS DSCA		
		Secretaria	Coordinació Secretaria	PG 420.02 Registre	Estratègic/ Suport	Tots els Serveis	
				PG 630.06 Gestió de la Biblioteca	Estratègic/ Suport	Tots els Serveis	
				PG 750.06 Gestió de l'Oficina Atenció Ciutadà (OAC)	Finalista	Tots els Serveis	
		INTERNACIONAL I METRÒPOLIS DIGITAL		Servei Cooperació Internacional	PE 750.08 Cooperació internacional	Finalista	Tots els Serveis
				Servei Relacions Internacionals	PE 750.09 Gestió de les Relacions Internacionals	Finalista	Tots els Serveis



NIVELL 1	NIVELL 2	NIVELL 3	NIVELL 4	NIVELL 5		
	Àrea	Direcció	Servei/s/ Secció/ Oficina propietari del procés	Processos	Finalista o Estratègic/ Suport	Altres Direccions/Serveis afectats pel procés
GERÈNCIA	MOBILITAT, TRANSPORT I SOSTENIBILITAT (DMTS)	D.S. DEL TRANSPORT PÚBLIC		PE 723.01 Gestió de reclamacions del servei de transport	Estratègic/ Suport	--
				PE 740.03 Gestió de contractes de serveis de transport	Finalista	--
				PE 750.22 Modificacions dels serveis de transport	Estratègic/ Suport	--
				PE 750.24 Control de qualitat dels serveis de transport	Estratègic/ Suport	--
				PE 750.16 Prestació de serveis de transport de PMR	Finalista	--
				PE 721.01 Extensió de beneficis de tarifació social - Ajuntaments	Estratègic/ Suport	--
				PE 721.02 Contractes de compensació per ús de tarifació social - Operadors	Estratègic/ Suport	--
				PE 721.03 Tramitació de la Cambra de la targeta T4	Estratègic/ Suport	--
				PE 721.04 Gestió de convenis amb ajuntaments per al transport de PMR	Estratègic/ Suport	--
				PE 721.05 Autorització de serveis discrecionals	Finalista	--
				PE 721.06 Autorització Serveis Especials	Finalista	--
				PE 723.02 Gestió de títols socials i ambientals i targeta T16	Finalista	--
				D.S. DE MOBILITAT SOSTENIBLE		Promoció de la mobilitat sostenible
		ACCIÓ CLIMÀTICA I AGENDA ESTRATÈGICA METROPOLITANA	Servei Emergència Climàtica i Educació Ambiental > Oficina Tècnica Canvi Climàtic	PE 750.12 Estratègia de gestió del carboni	Estratègic/ Suport	DDPU DSEPU_SGPP DSEPU_Projectes OTG_Projectes DSG_Seu Social Educació Ambiental DSPGR DMTS DSCA_SC DSCA_SI DSCA_Laboratori
PE 750.30 Implantació d'energia fotovoltaica en equipaments públics	Finalista			--		
PE 750.13 Educació per la sostenibilitat	Finalista			DSEPU_SGPP OTG_Projectes DSPGR DSCA_SI		
D.S. Prevenció i Gestió de Residus (DSPGR)			PE 750.14 Gestió d'entrades de residus a les plantes de tractament	Finalista	--	
			PE 750.15 Seguiment instal·lacions residus	Finalista	--	
			PE 750.29 Prevenció residus	Finalista	--	
		PE 750.10 Redacció i desenvolupament de programes i estudis	Estratègic/ Suport	--		
		PG 751.02 Gestió de residus. Seu corporativa	Estratègic/ Suport	Tots els Serveis		



NIVELL 1	NIVELL 2	NIVELL 3	NIVELL 4	NIVELL 5		
	Àrea	Direcció	Servei/s/ Secció/ Oficina propietari del procés	Processos	Finalista o Estratègic/ Suport	Altres Direccions/Serveis afectats pel procés
GERÈNCIA	CICLE DE L'AIGUA I ANÀLISIS DE POLÍTIQUES METROPOLITANES	D.S. Cicle de l'Aigua (DSCA)	Servei Supervisió Concessions (SC)	PE 750.26 Aprovació dels plans d'inversions d'aigua potable	Finalista	--
				PE 750.27 Aprovació de tarifes d'aigua i dels seus drets econòmics per activitats connexes	Finalista	--
			Servei Sanejament i Inspecció (SI)	PE 751.04 Gestió del sistema de qualitat del Servei de Sanejament i Inspecció (SSI)	Estratègic/ Suport	--
				PE 751.06 Inspeccions a indústries	Finalista	--
				PE 751.07 Mostreig i tractament de dades de col·lectors	Finalista	--
				PE 751.08 Explotació i manteniment de les Estacions de Qualitat	Finalista	--
				PE 751.09 Gestió d'episodis de contaminació	Finalista	--
				PE 751.12 Gestió de cens industrial	Finalista	--
				PE 751.13 Gestió de compres, magatzem i manteniment d'equips i instal·lacions	Estratègic/ Suport	--
				PE 751.14 Avaluació periòdica de les Entitats col·laboradores	Estratègic/ Suport	--
				PE 751.17 Gestió econòmica de reposicions i millores	Estratègic/ Suport	--
				PE 751.18 Gestió tècnica de reposicions i millores	Finalista	--
				PE 751.19 Gestió econòmica d'explotació	Estratègic/ Suport	--
				PE 751.20 Gestió tècnica d'explotació	Finalista	--
				PE 751.22 Incidències a la xarxa de Sanejament en alta	Estratègic/ Suport	--
			PE 751.23 Incidències d'explotació	Estratègic/ Suport	--	
			Servei Laboratori	PE 751.05 Gestió del sistema integrat de qualitat i medi ambient del Servei de Laboratori	Finalista	--
			Servei d'Autoritat Ambiental	PE 750.11 Autorització abocaments	Finalista	--
				PE 750.17 Autorització de Connexions / Afeccions	Finalista	--
				PE 750.25 Emissió d'Informe integrat d'avaluació ambiental de les activitats	Finalista	--



NIVELL 1	NIVELL 2	NIVELL 3	NIVELL 4	NIVELL 5			
	Àrea	Direcció	Servei/s/ Secció/ Oficina propietari del procés	Processos	Finalista o Estratègic/ Suport	Altres Direccions/Serveis afectats pel procés	
GERÈNCIA	DESENVOLUPAMENT SOCIAL I ECONÒMIC		Servei Polítiques Socials	PE 750.03 Programa Metropolità de dinamització del mercat de treball	Finalista	--	
			Agència metropolitana desenvolupament econòmic > Secció Internacional, Inversions i SIG	PE 751.24 Cercador Immobiliari	Finalista	--	
	POLÍTIIQUES URBANÍSTIQUES I ESPAIS NATURALS (DDPU)		Servei Informació i estudis territorials		PE 730.04 Elaboració i actualització del mapa topogràfic metropolità 1:1000	Finalista	--
					PE 730.05 Actualització del mapa Refós planejament 1.1000	Finalista	--
					PE 730.06 Redacció de la Guia de carrers AMB	Finalista	--
					PE 730.08 Cartografia històrica AMB	Finalista	--
			Coordinació Planejament Urbanístic		PE 730.03 Redacció, tramitació i aprovació de figures de planejament urbanístic	Finalista	--
					PE 750.04 Redacció d'informes d'usos i obres provisionals	Finalista	--
		Servei Protecció de la legalitat urbanística	PE 750.31 Protecció legalitat urbanística. Restauració i ordre jurídic vulnerat	Finalista	--		



## ANNEX 2: ESTIMACIÓ DE LA DEDICACIÓ ANUAL D'HORES

Les dedicacions anuals assignades als diferents processos han estat determinades a partir de classificar els processos segons s'indica a la Taula A2. 1 i que té en compte:

- El seu potencial impacte ambiental<sup>1</sup>.
- El personal que hi treballa<sup>2</sup>.
- El seu impacte en el ciutadà (directe: procés finalista; o indirecte: procés de suport o estratègic, o de coordinació del SIGQMA).
- L'històric de dades de dedicació per part de l'equip de professionals sènior en anys anteriors.
- L'experiència adquirida en la incorporació de processos en el SIGQMA i posterior manteniment.

*Taula A2. 1 Criteris per classificar els processos. Dedicacions anuals establertes per valorar els treballs en funció de la seva classificació.*

Classificació del procés	Potencial impacte ambiental	Núm. persones que hi treballen	Impacte en el ciutadà	Dedicació anual per la incorporació [h]	Dedicació anual pel manteniment [h]
C1	Oficines	N/A	Indirecte (suport/estratègic)	30,00	20,00
C2	Oficines	N/A	Directe (finalista)	52,50	35,00
C3	Baix	N/A	N/A	67,50	45,00
	Mitjà	≤25	Directe (finalista)		
C4	Mitjà	>25	Directe (finalista)	150,00	100,00
	Alt	N/A			
C5	N/A	N/A	Indirecte (coordinació SIGQMA)	--	650,00

*N/A: No aplica, és a dir, aquest paràmetre no influeix en la classificació del procés.*

A partir de les classificacions i dedicacions establertes a la Taula A2. 1, s'indiquen a la Taula A2. 2 les corresponents pels processos de l'abast del SIGQMA ja certificat (veure l'ANNEX 1 MAPA DE PROCESSOS DINS DEL SIGQMA) i a la Taula A2. 3 les corresponents pels processos a incorporar al seu abast (veure la previsió considerada a l'apartat 3).

<sup>1</sup> S'ha pres com a referència la Taula SGA 2 CEA\_ENAC-16 "Ejemplos de relaciones entre sectores y las categorías de complejidad de los aspectos ambientales" del document "Certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad, Ambiental y de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Criterios Específicos de Acreditación. CEA-ENAC-16 Rev.11 Marzo 2022 Serie 4".

<sup>2</sup> S'ha pres com a referència el document "Certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad, Ambiental y de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Criterios Específicos de Acreditación. CEA-ENAC-16 Rev. 11 Marzo 2022 Serie 4".



Taula A2. 2 Classificacions i dedicacions anuals pel manteniment dels processos de l'abast del SIGQMA ja certificat.

Àrea	Direcció	Servei/s/ Secció/ Oficina propietari dels processos	Classificació dels processos	Dedicació anual pel manteniment [h]
Administració i territori	Oficina Tècnica Gerència	Projectes i obres (Projectes)	C3	45
		TIC	C1	20
		Relacions Públiques i Protocol	C1	20
	D.S. Espai Públic	Gestió de parcs i platges	C4	100
		Arquitectura, enginyeria i paisatge (Projectes)	C4	100
	D.S. Generals	Organització	C5	650
		Seu Social	C3	45
		Recursos Humans	C1	20
		Serveis Jurídics	C1	20
		SECRETARIA		C2
Internacional i metròpolis digital			C2	35
Mobilitat, transport i sostenibilitat			C4	100
Acció climàtica i agenda estratègica metropolitana		Canvi Climàtic	C1	20
		Energia	C3	45
		Educació Ambiental	C2	35
	D.S. Prevenció i gestió de residus		C4	100
Cicle de l'aigua i anàlisis de polítiques metropolitanas	D.S. Cicle de l'aigua	Supervisió Concessions	C2	35
		Sanejament i Inspecció	C4	100
		Laboratori	C3	45
		Autoritat Ambiental	C2	35
Desenvolupament social i econòmic		Polítiques Socials	C2	35
		Internacional, Inversions i SIG	C2	35
Polítiques urbanístiques i espais naturals			C2	35
<b>Abast SIGQMA ja certificat</b>				<b>1.710,00</b>



Taula A2. 3 Classificacions i dedicacions anuals per la incorporació dels processos a l'abast del SIGQMA i el seu posterior manteniment.

Procés	Classificació del procés	Dedicació anual per la incorporació [h]	Dedicació anual pel manteniment [h]
Gestió de la protecció de la legalitat urbanística. Procediment sancionador	C2	--	35,00
Seguiment d'estudis i projectes d'obres hidràuliques	C4	--	100,00
Gestió de la protecció de la legalitat urbanística. Execució forçosa.	C2	52,50	35,00
Gestió de la Xarxa Metropolitana de Refugis Climàtics	C2	52,50	35,00
Gestió d'actuacions per la millora de la qualitat de l'aire	C2	52,50	35,00
Seguiment dels plans d'inversions d'aigua potable	C3	67,50	45,00
Gestió de les obres hidràuliques	C4	150,00	100,00
Desenvolupament socioeconòmic	C2	52,50	35,00
Promoció i, si s'escau, gestió d'instal·lacions públiques i privades d'energies renovables	C3	67,50	45,00
Gestió del manteniment dels espais fluvials de l'àrea metropolitana de Barcelona	C3	67,50	45,00
Gestió del manteniment de les rondes de l'àrea metropolitana de Barcelona	C3	67,50	45,00
Gestió de les obres dels projectes públics de construcció (inclou obra civil en espais fluvials i en espai públic o obres d'edificació)	C4	150,00	100,00