



PROCEDIMENT DE L'ORGANITZACIÓ	PAM 15
ESTABLIMENT I SEGUIMENT D'INDICADORS	Pàgina 1 / 5
	Ed. 09/07/2012 Rev.1

Elaborat: Sistemes de Gestió i Normalització	Revisat : Responsable de Sistemes de Gestió i Normalització	Aprovat : Departament de Millora Continua
R. Toisón	A. Giral	X. Felip

Índex de revisions		
rev.	data	motiu
00	06/10/10	Redacció inicial
01	09/07/12	Unificació del format de la documentació i actualització de continguts

Data:

Còpia controlada

☐

Còpia no controlada

☒

Còpia anul·lada

☐

El present document és d'ús intern de l'Organització, i no pot ser reproduït total o parcialment ni pot difondre's a tercers sense l'autorització expressa del Responsable de Sistemes de Gestió i Normalització.





PROCEDIMENT DE L'ORGANITZACIÓ	PAM 15
ESTABLIMENT I SEGUIMENT D'INDICADORS	Pàgina 2 / 5
	Ed. 09/07/2012 Rev.1

ÍNDEX

1. OBJECTE	3
2. ABAST	3
3. DEFINICIIONS	3
4. DOCUMENTS DE REFERÈNCIA	3
5. RESPONSABILITATS	3
6. DESENVOLUPAMENT	4
7. ANNEXOS	4
Annex 1. Diagrama	5



PROCEDIMENT DE L'ORGANITZACIÓ	PAM 15
ESTABLIMENT I SEGUIMENT D'INDICADORS	Pàgina 3 / 5
	Ed. 09/07/2012 Rev.1

1. OBJECTE

L'objecte del present procediment és definir indicadors que permetin realitzar un seguiment del desenvolupament del servei i del comportament ambiental de les diferents direccions de l'Organització

2. ABAST

El procediment afecta a totes les direccions de l'Organització

3. DEFINICIONS

- **SGN** Sistemes de Gestió i Normalització

4. DOCUMENTS DE REFERÈNCIA

- **PAM 04** Comunicació interna
- **PAM 05** Comunicació externa
- **PAM 11** Elaboració de Memòries Ambientals
- **PAM 12** Gestió de No Conformitats i accions correctores i/o preventives
- Base de dades corporativa

5. RESPONSABILITATS

Gerència i Directors de Serveis

- Aprovar el Quadre de Comandament i els indicadors allà inclosos.
- Analitzar mensualment els resultats dels indicadors.

Sistemes de Gestió i Normalització.

- Identificar i nomenar el responsable de la gestió dels indicadors.
- Elaborar una proposta de Quadre de Comandament.
- Recepcionar i tractar les dades dels indicadors enviades per les àrees.

Responsables d'àrees i departaments

- Informar mensualment, les dades dels indicadors inclosos en el Quadre de Comandament, inclouent comentaris en el cas de que hi hagin desviacions rellevants respecte de les metes.
- Reportar trimestralment, les dades del control operacional dels contractistes.



PROCEDIMENT DE L'ORGANITZACIÓ	PAM 15
ESTABLIMENT I SEGUIMENT D'INDICADORS	Pàgina 4 / 5
	Ed. 09/07/2012 Rev.1

6. DESENVOLUPAMENT

Sistemes de Gestió i Normalització, en coordinació amb el responsable de la gestió dels indicadors i els diferents responsables dels processos, elabora una proposta dels indicadors que han d'estar inclosos en el Quadre de Comandament.

Els indicadors recollits en el Quadre de Comandament inclouen indicadors del servei realitzat, indicadors de sostenibilitat, indicadors de la gestió ambiental dels serveis prestats.

Els Directors de Serveis i la Gerència revisen el Quadre de Comandament proposat i hi afegeixen o eliminen indicadors.

El Quadre de Comandament inclou indicadors per als següents serveis:

- Cicle de l'aigua. Abastament
- Cicle de l'aigua. Sanejament.
- Cicle de l'aigua. Gestió Integral del Litoral
- Espais verds i Biodiversitat
- Enllumenat
- Intervenció Ambiental
- Control i disminució de la contaminació acústica
- Eficiència energètica
- Neteja i Gestió de Residus
- Inversions i espai vial
- Gestió del Coneixement
- Recursos Humans
- Gestió de Recursos
- Educació ambiental, participació i comunicació
- Control operacional dels contractistes

Mensualment, abans del dia 10 de cada mes, o trimestralment, en el seu cas, cada direcció o responsable d'àrea informa de les dades corresponents al mes anterior per a completar el Quadre de Comandament. Les dades s'envien en plantilles pròpies de cada àrea o departament i el responsable de gestió dels indicadors les tracta i les agrupa en el Quadre de Comandament definitiu.

Únicament els indicadors referents al control operacional dels contractistes es reporten trimestralment.

Els Directors i el Gerent analitzen mensualment els resultats dels indicadors.

7. ANNEXOS

- Annex 1. Diagrama



PROCEDIMENT DE L'ORGANITZACIÓ	PAM 15
ESTABLIMENT I SEGUIMENT D'INDICADORS	Pàgina 5 / 5
	Ed. 09/07/2012 Rev.1

Annex 1. Diagrama

