

DOCUMENT MEDIAMBIENTAL	<b>DMA/01</b>
<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA DESV</b>	Pàgina 1 / 20
	Ed. 09/11/2010 Rev.0

<b>Elaborat:</b> Sistemes de Gestió i Normalització	<b>Revisat :</b> Responsable de Sistemes de Gestió i Normalització	<b>Aprovat :</b> Departament de Millora Continua
R. Toisoń	A. Giral	X. Felip

Índex de revisions		
rev.	data	motiu
00	09/11/2010	Redacció inicial

Data:

Còpia controlada

☐

Còpia no controlada

☐

Còpia anul·lada

☐

**El present document és d'ús intern de l'Àrea de Medi Ambient, 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.**

DOCUMENT MEDIAMBIENTAL	<b>DMA/01</b>
<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA DESV</b>	Pàgina 2 / 20
	Ed. 09/11/2010 Rev.0

## ÍNDEX

<b>1 INTRODUCCIÓ</b>	<b>4</b>
1.1 Declaració de la Direcció de l'Àrea de Medi Ambient	4
1.2 Presentació de la DSEV	4
1.3 Objecte del manual	4
1.4 Abast del manual	4
1.5 Estructura del manual i excepcions a la norma	4
1.6 Política integrada de qualitat, medi ambient i seguretat i salut laboral.	5
<b>2 SISTEMA INTEGRAT DE GESTIÓ</b>	<b>7</b>
2.1 Generalitats	7
2.2 Requisits de la documentació	7
2.3 Gestió del Manual	7
<b>3 PLANIFICACIÓ</b>	<b>8</b>
3.2 Planificació del Sistema de Gestió	8
3.3 Aspectes ambientals	8
3.4 Identificació i control de perills i avaluació de riscos laborals	9
3.5 Requisits legals i altres requisits	9
3.6 Modalitat preventiva	9
3.7 Plans d'emergència i capacitat de resposta	10
3.8 Estructura i responsabilitats	10
3.9 Comunicació	11
3.10 Revisió del Sistema per la direcció	11
<b>4 GESTIÓ DELS RECURSOS</b>	<b>12</b>
4.1 Provisió dels recursos	12
4.2 Recursos Humans	12
4.3 Infraestructura i ambient de treball	13
<b>5 REALITZACIÓ DEL SERVEI</b>	<b>13</b>
5.1 Planificació de la realització del servei	13
5.2 Processos relacionats amb el client	13
5.3 Gestió de projectes	14
5.4 Compres	14
5.5 Producció i prestació del servei	14
5.6 Control operacional	15



DOCUMENT MEDIAMBIENTAL	<b>DMA/01</b>
<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA DESV</b>	Pàgina 3 / 20
	Ed. 09/11/2010 Rev.0

<b>6 MESURA, ANÀLISI I MILLORA</b>	<b>16</b>
6.1 Generalitats	16
6.2 Mesura i seguiment	17
6.3 Millora	19
<b>7 ANNEXOS</b>	<b>19</b>
Annex 1. Organigrama funcional	20



DOCUMENT MEDIAMBIENTAL	<b>DMA/01</b>
<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA DESV</b>	Pàgina 4 / 20
	Ed. 09/11/2010 Rev.0

## 1 INTRODUCCIÓ

### 1.1 Declaració de la Direcció de l'Àrea de Medi Ambient

La Direcció de l'Àrea de Medi Ambient (en endavant AMA) considera la gestió de la qualitat, la gestió ambiental i la gestió de la seguretat i salut laborals elements bàsics de la gestió empresarial i una eina fonamental per a assolir i demostrar una actuació compromesa amb la satisfacció dels clients i ciutadans, amb un respecte ambiental adient, controlant l'impacte que les activitats, productes i serveis generen sobre el medi ambient, i també compromesa amb un desenvolupament de les activitats en les millors condicions de seguretat laboral.

Per tant, l'AMA es compromet a portar a terme una política integrada de gestió de qualitat, ambiental i de seguretat i salut laboral, de forma que es manifesti el compromís de la mateixa pel compliment amb els requisits dels clients, de la legislació i reglamentació ambiental i de seguretat i salut aplicable, així com un compromís de millora contínua i prevenció de la contaminació.

El present Manual de Gestió recull gran part de la planificació del Sistema de Gestió, i descriu les tasques que s'han de realitzar per aconseguir l'organització del sistema.

### 1.2 Presentació de la DSEV

Parcs i Jardins de Barcelona, Institut Municipal és un organisme autònom local de caràcter comercial i de serveis, amb personalitat jurídica pròpia, que té per objectius bàsics la conservació i millora de tots els parcs i jardins, arbrat i instal·lacions jardineres de la via pública i dels terrenys forestals de l'Ajuntament de Barcelona així com la creació dels nous espais verds que li encomani l'Ajuntament d'acord amb les funcions descrites a l'article 3 dels Estatuts de PARCS I JARDINS DE BARCELONA, INSTITUT MUNICIPAL, aprovats el 14.10.05

### 1.3 Objecte del manual

L'objectiu d'aquest Manual és presentar l'estructura, abast i contingut del Sistema de Gestió de qualitat, medi ambient i seguretat i salut laboral (en endavant SG) que ha definit i implantat l'AMA, com a document base del mateix Sistema de Gestió.

També s'ha definit per donar compliment al Pla de Prevenció que fixa la legislació vigent.

El Manual del Sistema de Gestió és el document bàsic on es defineixen les responsabilitats, els recursos i els procediments que constitueixen el Sistema Integrat de Gestió.

### 1.4 Abast del manual

L'abast del SG engloba La gestió i el manteniment de les zones verdes públiques i arbrat viari de la ciutat de Barcelona

### 1.5 Estructura del manual i excepcions a la norma

El Sistema establert compleix amb els requisits de:

- OHSAS 18001:2007
- UNE EN ISO 9001:2008

DOCUMENT MEDIAMBIENTAL	<b>DMA/01</b>
<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA DESV</b>	Pàgina 5 / 20
	Ed. 09/11/2010 Rev.0

- UNE EN ISO 14001:2004

l dona compliment als requisits del Pla de Prevenció exigint per la legislació vigent en matèria de seguretat i salut laboral.

La gestió i el control d'aquest Manual (elaboració, revisió, aprovació, distribució, modificacions, etc.) es defineix en el procediment de *Gestió i control de la documentació*.

#### **1.6 Política integrada de qualitat, medi ambient i seguretat i salut laboral.**

La Direcció de l'AMA ha definit la política i el compromís que, en matèria de qualitat, medi ambient i seguretat i salut laboral, ha implantat l'AMA. Al mateix temps, assegura que aquesta és apropiada, compleix amb la legislació aplicable i la millora contínua, estableix la base per fixar els objectius i fites, és accessible a les parts interessades, i a més garanteix que és comunicada, entesa, aplicada i mantinguda en tots els nivells de l'organització.

Després de l'aprovació de la Política Integrada per la Direcció de l'AMA, aquesta és difosa a totes les persones de l'organització a través del Manual de Gestió, cartells informatius, sessions formatives, la revista Barcelona Verda, o altres mitjans complementaris; assegurant que el seu contingut és entès, implantat i mantingut al dia en tots els nivells de l'organització.

De la mateixa forma, aquesta política serà difosa a les empreses col·laboradores de l'AMA.

La Política integrada de l'AMA és la següent:

DOCUMENT MEDIAMBIENTAL	<b>DMA/01</b>
<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA DESV</b>	Pàgina 6 / 20
	Ed. 09/11/2010 Rev.0

## POLÍTICA INTEGRADA DE QUALITAT, SEGURETAT I SALUT I MEDI AMBIENT

La Direcció d'Espais Verds estableix com un dels seus objectius estratègics la protecció del medi ambient i de la salut dels seus treballadors i treballadores, i involucra a tots i cadascun dels seus integrants, així com a totes les activitats de l'organització en la consecució dels esmentats objectius.

Les persones constitueixen el valor més important que garanteix el futur de l'organització. Per això tenen el dret de treballar en un ambient segur, i el deure de preservar aquest ambient segur i contribuir a la seva millora de forma individualitzada.

La prevenció dels riscos forma part integral de l'operació i de l'organització de l'AMA, sent cada persona encarregada de vetllar per la seva pròpia seguretat i la de les persones sobre les quals exerceixi autoritat.

Per tal de millorar la gestió de la qualitat, la seguretat i salut i el medi ambient l'AMA defineix un sistema documental conjunt, del qual n'és la base la present política integrada.

D'acord amb aquests principis l'Àrea de Medi Ambient es compromet a:

- **Difondre** la present política entre el personal de l'organització, empreses col·laboradores i altres parts interessades.
- **Implantar i mantenir** operatiu un Sistema de Gestió Integrat (Qualitat, Seguretat i Salut i Medi Ambient) que garanteixi una millora continuada en aquestes matèries
- **Revisar** periòdicament el Sistema de Gestió i establir objectius i fites amb els seus mecanismes de seguiment, de forma que es garanteixi el procés de millora contínua
- **Garantir** el compliment de la legislació vigent, avaluant i atenent les propostes internes i externes a l'organització
- **Identificar i avaluar** els riscos derivats de les activitats de l'AMA, amb l'ànim de prevenir-los, eliminar-los o reduir-los.
- **Incloure** consideracions de qualitat, ambientals i de seguretat i salut, en les decisions de compra i contractació. Igualment s'inclouran aquestes consideracions en la selecció de subministradors i subcontractistes.
- **Establir** els canals necessaris per garantir la comunicació, sensibilització i formació del personal de l'Organització.
- **Avaluar** per endavant les repercussions potencials de les noves activitats, productes i processos sobre el medi ambient i la salut dels treballadors i treballadores, i adoptar les corresponents mesures preventives
- **Realitzar** un ús eficaç i eficient dels recursos naturals en el desenvolupament de les nostres activitats i serveis.
- **Promoure** mecanismes de comunicació i participació amb els treballadors i treballadores.

Jordi Campillo i Gàmez  
Gerent

Xavier Hernández Marcet  
Director d'Espais Verds

DOCUMENT MEDIAMBIENTAL	<b>DMA/01</b>
<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA DESV</b>	Pàgina 7 / 20
	Ed. 09/11/2010 Rev.0

## 2 SISTEMA INTEGRAT DE GESTIÓ

### 2.1 Generalitats

Per al disseny del Sistema de Gestió s'ha optat per l'elecció d'un sistema orientat cap a la Gestió per Processos. Per a la implantació d'aquest model de gestió s'han desenvolupat les activitats següents:

- Identificació dels processos operatius, considerant com a tals a aquells relacionats directament amb la prestació de serveis.
- Determinació de la seqüència i interacció d'aquests processos.
- Determinació dels mètodes i criteris per a assegurar el funcionament efectiu i el control dels processos.
- Assegurar la disponibilitat de la informació necessària per a donar suport el correcte funcionament i seguiment dels processos desenvolupats.
- Establir mètodes adequats per a la mesura, seguiment i anàlisi dels processos i la implantació de les accions necessàries per a assolir els resultats planificats i la millora contínua.

Aquest sistema de gestió es troba descrit en la documentació del Sistema de Gestió incloent, tant els procediments requerits explícitament per les normes aplicables, com aquells que l'empresa considera necessaris per a assegurar el funcionament i seguiment efectiu dels processos desenvolupats.

En *l'Annex X: MAPA DE PROCESSOS* s'identifiquen els processos i les seves interrelacions, per a la realització del servei i de forma general per als processos del sistema de gestió.

### 2.2 Requisits de la documentació

La documentació del sistema de gestió s'estructura bàsicament en el Manual, Procediments i Registres com documentació d'origen intern, més la documentació externa.

La sistemàtica per a l'elaboració, identificació i control de la documentació del sistema està descrita en el procediment *PAM 06 Gestió i control de la documentació*

### 2.3 Gestió del Manual

El Manual del Sistema de Gestió és un document que formalitza la Política integrada relativa a la gestió de la Qualitat, del Medi Ambient i de la Seguretat i Salut laboral, definint els processos i les seves interrelacions, les normes i els procediments operatius de referència, així com l'organització i el sistema de responsabilitats.

Cada pàgina d'aquest Manual està identificada pel nom del document, el nombre de l'edició vigent, la data d'entrada en vigor i el nombre de la pàgina sobre el total.

La difusió d'aquest manual segueix el mètode descrit en el procediment *PAM 06 Gestió i control de la documentació* del Sistema de Gestió, que a la vegada, també estableix les directrius de control necessàries per a la redacció, aprovació i manteniment dels procediments i registres.

DOCUMENT MEDIAMBIENTAL	<b>DMA/01</b>
<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA DESV</b>	Pàgina 8 / 20
	Ed. 09/11/2010 Rev.0

### 3 PLANIFICACIÓ

#### 3.1 Objectius i fites. Programes de gestió

La direcció estableix anualment els objectius del Sistema de Gestió, per a tots els nivells i funcions rellevants dins de l'organització.

Aquests objectius s'estableixen de manera que siguin coherents amb la Política integrada de l'empresa, quantificables i mesurables (sempre que sigui possible) pel que fa al seu grau de compliment.

Els objectius s'estableixen de manera que es considerin els requisits legals i reglamentaris, els requisits de clients, la millora dels aspectes de control del servei i millora del servei, així com els aspectes ambientals significatius, riscos laborals identificats, opcions tecnològiques, i recursos disponibles.

Per a la implantació i consecució d'aquests objectius s'estableix el PAM 02 Elaboració del Programa de Gestió Mediambiental, amb la finalitat d'assignar les responsabilitats, els recursos necessaris i el calendari d'actuació.

Els objectius i els programes d'actuació dels mateixos són revisats periòdicament pel la direcció realitzant així el seguiment sobre el grau de compliment dels mateixos.

En el procediment PAM 02 Elaboració del Programa de Gestió Mediambiental s'estableixen les bases per a la realització i seguiment dels objectius, així com per a la determinació del Pla d'Objectius.

#### 3.2 Planificació del Sistema de Gestió

La Direcció assegura mitjançant la planificació del Sistema de Gestió el compliment dels requisits de les normes de referència, el compliment de la legislació aplicable, així com el compliment dels objectius de qualitat, ambientals i seguretat i salut laboral fixats.

Aquesta planificació està enfocada a assegurar i controlar la qualitat dels serveis realitzats i assegurar l'adequat comportament ambiental i la seguretat i salut dels treballadors.

Aquesta planificació del Sistema de Gestió assegura que els canvis es realitzen d'una forma controlada i que la integritat del mateix es manté durant aquests canvis.

#### 3.3 Aspectes ambientals

PJBIM ha establert un mecanisme per a la identificació i avaluació dels aspectes ambientals relacionats amb les activitats de manteniment i conservació de zones verdes, tant en condicions de funcionament normal, com anormal i emergències.

En aquest sentit, el Departament de Medi Ambient s'encarrega de fer la primera identificació dels aspectes així com l'avaluació dels mateixos, que amb una freqüència anual s'anirà revisant.

L'avaluació dels aspectes té en compte tant el factor impactat com l'acció impactant o aspecte ambiental, i es fa d'acord amb els següents criteris d'avaluació:

Acumulació  
Intensitat  
Persistència

Efecte  
Moment  
Recuperabilitat

Extensió  
Persistència  
Reversibilitat



DOCUMENT MEDIAMBIENTAL	<b>DMA/01</b>
<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA DESV</b>	Pàgina 9 / 20
	Ed. 09/11/2010 Rev.0

El procediment PA i PMA 01 Identificació i avaluació d'aspectes ambientals, defineix els criteris en profunditat així com les responsabilitats associades en aquest sentit. Per recolzar l'avaluació i seguiment de la incidència en el medi ambient de les activitats executades per PJBIM, s'ha establert un mecanisme de seguiment d'indicadors ambientals, de forma que es pugui analitzar des del punt de vista quantitatiu la incidència en el medi de totes les activitats. Així s'han definit uns indicadors de seguiment continuat i uns indicadors de període. El procediment PAM 15 Gestió d'indicadors defineix les responsabilitats en el control dels indicadors, les unitats de mesura i els períodes de mesura.

### 3.4 Identificació i control de perills i avaluació de riscos laborals

Les situacions de risc són aquelles en les quals un perill existent pot materialitzar-se, provocant danys a les persones (ja siguin treballadors propis o tercers), a les coses, o simplement no produir danys però si incidents.

La identificació i avaluació dels riscos, a més de ser un requeriment legal, és una eina a partir de la qual poden definir-se formes d'actuació i objectius en matèria preventiva.

PARCS I JARDINS, en el desenvolupament del Sistema de Gestió ha establert una metodologia per a identificar en tot moment els riscos, definir la metodologia d'avaluació dels mateixos i la implantació de mesures de control. Aquesta metodologia està definida en el procediment de Identificació i avaluació de riscos laborals (PSSL-01).

El resultat de l'avaluació de riscos és la base per a elaborar la llista dels objectius de prevenció anuals.

L'Avaluació de Riscos serà revisada periòdicament segons estableix el PSSL 01 Identificació i avaluació de riscos laborals.

### 3.5 Requisits legals i altres requisits

Per assegurar l'adequat funcionament del Sistema de Gestió implantat a PJBIM, s'ha definit un mecanisme per a la identificació, accés i registre dels requisits legals i altres requisits que siguin aplicables a les activitats i serveis de l'organització en matèria de gestió ambiental i de seguretat i salut laboral. Aquest mecanisme s'estableix en el procediment PAM 01 Identificació, accés i avaluació del compliment legal.

### 3.6 Modalitat preventiva

PARCS I JARDINS ha constituït un Servei de Prevenció Propi el qual cobreix les següents especialitats:

- Seguretat en el treball
- Higiene industrial
- Ergonomia i psicosociologia

L'especialitat de vigilància de la salut està contractada externament amb un Servei de Prevenció Aliè.

PARCS I JARDINS ha constituït un Comitè de Seguretat i Salut format per igual nombre de representats per part de l'empresa com per part dels treballadors. El

DOCUMENT MEDIAMBIENTAL	<b>DMA/01</b>
<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA DESV</b>	Pàgina 10 / 20
	Ed. 09/11/2010 Rev.0

funcionament d'aquest Comitè de Seguretat i Salut està regit pel Reglament del Comitè de Seguretat i Salut de Parcs i Jardins de Barcelona, Institut Municipal. Els treballadors de PARCS I JARDINS han elegit als Delegats de Prevenció com als seus representats davant l'empresa i al Comitè de Seguretat i Salut, en temes de seguretat i salut laboral.

### 3.7 Plans d'emergència i capacitat de resposta

Totes les situacions d'emergència relacionades amb els riscos laborals i/o ambientals en tots els centres de treball seran gestionades segons els procediments PMA 13 Actuació en cas d'emergència per incendi o vessament ala DSEV, PSSL 09 Control de les mesures contra incendis i PSSL 10 Elaboració dels plans d'autoprotecció. A partir dels Plans d'Emergència, l'empresa planificarà i realitzarà simulacres per a comprovar l'eficàcia de les mesures adoptades. En cas de detectar anomalies durant el desenvolupament del simulacre, es realitzaran les correccions oportunes i les posteriors comprovacions. El Pla d'Emergència serà sempre revisat quan s'hagi produït alguna situació d'emergència.

### 3.8 Estructura i responsabilitats

Tot el personal de PARCS I JARDINS coneix les seves funcions, la seva responsabilitat i la seva autoritat per complir amb el seu treball, i així poder assegurar que els requisits del Sistema estan establerts, implantats i mantinguts al dia d'acord amb les normes de referència (ISO 9001, ISO 14001 i OHSAS 18001) i la legislació aplicable.

Per això, la Direcció de PARCS I JARDINS, estableix:

- L'Organització i l'organigrama de PARCS I JARDINS: en l'*Annex 1: Organigrama funcional* d'aquest Manual es reflecteix l'organigrama de PARCS I JARDINS
- Recursos essencials per la implantació i control: La Direcció de PARCS I JARDINS proporciona tant els recursos humans com els recursos tecnològics i financers per la implantació i manteniment del Sistema integrats.
- A més la Direcció assignarà els recursos necessaris en cada cas, per tal de poder assolir el compliment dels objectius anuals i l'execució dels programes de gestió
- Representant de la Direcció: La Direcció de PARCS I JARDINS, ha designat com a representant de la mateixa al Responsable de Sistemes de Gestió i Normalització a qui ha delegat l'autoritat i responsabilitat per tal que:
  - Asseguri la implantació i manteniment dels requisits de les normes de referència i les seves modificacions recollits en aquest Manual.
  - Informi del funcionament del Sistema a la Direcció per la seva revisió i com a base per la millora contínua del Sistema.
  - Coordini les activitats del Sistema integrat en tots els grups i funcions.
  - Col·labori amb els responsables de les diferents àrees en totes les funcions, activitats i processos.
  - Es relacioni amb els organismes externs.

Les responsabilitats es detallen al document DAM 01 Presentació AMA

DOCUMENT MEDIAMBIENTAL	<b>DMA/01</b>
<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA DESV</b>	Pàgina 11 / 20
	Ed. 09/11/2010 Rev.0

### 3.9 Comunicació

PJBIM ha descrit les passes a seguir per assegurar la comunicació fluida, tant a nivell intern, entre diferents nivells jeràrquics o funcionals de l'organització, com a nivell extern, amb les parts externes interessades.

#### 3.9.1 Comunicació interna

A fi de garantir que la informació rellevant en relació al Sistema de Gestió (inclosos els aspectes ambientals associats) pugui ser comunicada a la resta de l'organització, PJBIM ha definit, dins el procediment PAM 04 Comunicació interna els processos de comunicació interna en sentit vertical (entre els empleats i la Direcció) i en sentit horitzontal (entre les diferents àrees).

Quan l'assumpte a comunicar es tracti d'una emergència ambiental, no s'emprarà els canals de comunicació esmentats sinó que s'utilitzarà la via de comunicació més ràpida, ja sigui per telèfon, transmissor, "busca" o en persona, tal com es descriu en el procediment PMA 13 Actuació en cas d'emergència per incendi o vessament a la DSEV.

Per tal d'establir una metodologia per realitzar la consulta i participació dels treballadors de PARCS I JARDINS, s'ha definit el procediment de PSSL08 Comunicació, informació i consulta. En aquest procediment es defineixen:

- Els canals de comunicació interna.
- El procés de consulta amb els representants dels treballadors
- La informació mínima que ha de rebre tot treballador de PARCS I JARDINS en matèria de prevenció de riscos laborals

En aquest procediment s'inclou també el tractament a realitzar sobre comunicacions externes a PARCS I JARDINS sobre temes de la seguretat i salut laborals.

#### 3.9.2 Comunicació externa

PJBIM ha establert la metodologia per a la recepció, documentació i resposta de qüestions rellevants de parts externes interessades sobre la seva actuació ambiental i la seguretat i salut laboral i el compliment de los processos del sistema de gestió. Aquesta metodologia es documenta i desenvolupa mitjançant el procediment PAM/05 Comunicació externa.

Els comunicats de rellevància que entren a PJBIM a través del Departament d'Oficina d'Atenció Ciutadana, es fan arribar al Àrea de Medi Ambient. En el cas que com a conseqüència de la comunicació rebuda faci referència a una desviació en la política, els objectius i fites o la documentació del sistema, el Àrea de Medi Ambient li donarà un tractament segons lo establert en el procediment PAM 12 Gestió de no conformitats, accions correctives i preventives.

Respecte a la comunicació i divulgació del compliment ambiental i els aspectes ambientals, l'AMA ho realitza segons el procediment PAM 11 Elaboració de memòries ambientals.

### 3.10 Revisió del Sistema per la direcció

L'AMA ha establert un procediment per a la revisió del sistema de gestió integrat, PAM14 Revisió del Sistema per la direcció. La Direcció, junt els Responsables d'Àrea es reuneix amb freqüència mínima anual. Addicionalment a aquestes reunions, es

DOCUMENT MEDIAMBIENTAL	<b>DMA/01</b>
<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA DESV</b>	Pàgina 12 / 20
	Ed. 09/11/2010 Rev.0

poden convocar altres reunions per a tractar temes de qualitat, medi ambient, i seguretat i salut, indicant prèviament al **Responsable de Sistemes de Gestió i Normalització** els assumptes a tractar, així com els assistents que cal que hi siguin presents..

Com a conseqüència de la reunió de la revisió del Sistema de Gestió sorgiran propostes que serviran per corregir les deficiències del Sistema i per mantenir i millorar el funcionament del mateix.

## 4 GESTIÓ DELS RECURSOS

### 4.1 Provisió dels recursos

PJBIM determina i assigna els recursos necessaris, tant materials com humans, a través dels seus processos, en cada moment per a:

- Implementar i mantenir el Sistema Integrat de Gestió per a millorar contínuament la seva eficàcia.
- Assolir la satisfacció del client i arribar als objectius fixats.

Per a això, anualment i generalment en el transcurs del desenvolupament del procés de la Revisió del Sistema, la Direcció revisa els resultats i les previsions de futur (si escau, els objectius que tenen assignats), i manifesten les necessitats de recursos que estimen adequades incloent les de recursos humans, d'infraestructura, equips i mitjans materials i si és aplicable, de recursos destinats a la consecució d'adequats ambients de treball.

### 4.2 Recursos Humans

Els recursos Humans són uns dels pilars de PJBIM per a desenvolupar el servei amb la plena satisfacció de les parts interessades, per aquests motius la Direcció ha establert unes polítiques que afavoreixin l'assoliment dels objectius de qualitat, el respecte ambiental i la seguretat i la salut laboral.

Seguint els principis de la Política Integrada, el personal de l'AMA que realitza les activitats que afecten a la qualitat del servei o pugui generar aspectes ambientals és competent en base de la seva educació, formació, habilitats i experiència.

Tot el personal de l'AMA rep la informació dels riscos laborals generals de l'empresa i la formació corresponent al riscs específics del seu lloc de treball.

#### 4.2.1 Competència, presa de consciència i formació

L'AMA estableix el procediment *PAM 03 Formació interna* per a:

- Determinar les competències necessàries del personal.
- Proporcionar formació per a millorar les competències del personal.
- Valorar les accions formatives.
- Assegurar que el personal és conscient de la rellevància i importància de les seves activitats i de com contribueix a la consecució dels objectius.
- Mantenir els registres relacionats amb les activitats formatives, habilitats i experiència.

DOCUMENT MEDIAMBIENTAL	<b>DMA/01</b>
<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA DESV</b>	Pàgina 13 / 20
	Ed. 09/11/2010 Rev.0

### 4.3 Infraestructura i ambient de treball

La Direcció assegura un ambient de treball adequat a les activitats que realitza l'empresa, tenint en compte entre altres, els següents factors:

- Recomanacions de seguretat, incloent l'ús d'equips de protecció.
- Aspectes ergonòmics dels llocs de treball (calor, humitat, llum, flux d'aire, higiene, neteja, soroll, contaminació)
- Instal·lacions necessàries per als llocs de treball i ubicació del lloc de treball.
- Aspectes ambientals associats amb la infraestructura, com conservació, contaminació, deixalles i reciclatge.

El manteniment del ambient de treball es realitza seguint el procediment PAM10 Gestió d'edificis, instal·lacions i centres de treball.

## 5 REALITZACIÓ DEL SERVEI

### 5.1 Planificació de la realització del servei

L'AMA planifica i desenvolupa els processos necessaris per a la realització del servei. Aquesta planificació es realitza de manera que siguin coherents amb els altres requisits del Sistema Integrat de Gestió, tenint en compte tant les especificacions de qualitat de les activitats i serveis com les seves interaccions ambientals, i els riscos laborals. Durant la planificació es determina:

- Els objectius del Sistema Integrat de Gestió i els requisits de l'Ajuntament com legals, per al servei
- La necessitat d'establir processos, documents i de proporcionar recursos específics per al servei
- Les activitats requerides de verificació, validació, seguiment i controls específics per al servei així com els criteris per a l'acceptació del mateix.
- Els registres que són necessaris per a proporcionar evidència que els processos de realització i el servei resultant compleixen els requisits.
- La documentació de suport per a la planificació és:
  - Els procediments documentats i procediments específics del Sistema Integrat de Gestió.

### 5.2 Processos relacionats amb el client

#### 5.2.1 Determinació dels requisits relacionats amb el servei

A l'hora de determinar els requisits del servei, l'organització tindrà en compte, tant els requisits especificats per l'administració, com els no establerts per ella mateixa però necessaris per a l'ús previst, així com els legals i reglamentaris d'aplicació i qualsevol altre que subscrigui l'organització.

Així, abans de comprometre's a proporcionar el servei, la Direcció de l'AMA revisarà aquests requisits per a comprovar que estan definits en la seva totalitat, s'ha resolt qualsevol diferència entre l'indicat en els acords de govern i l'expressat prèviament, i es té capacitat per a complir amb els mateixos.

DOCUMENT MEDIAMBIENTAL	<b>DMA/01</b>
<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA DESV</b>	Pàgina 14 / 20
	Ed. 09/11/2010 Rev.0

### 5.2.2 Revisió dels requisits relacionats amb el servei

Si es produïssin modificacions en els requisits, aquests es registraran i comunicaran al personal afectat.

### 5.2.3 Comunicació amb el client

La comunicació amb els usuaris (ciutadans) és considerada com un dels aspectes fonamentals per a l'assoliment de la millora contínua. Per aquest motiu, a més dels canals de comunicació habituals, s'analitzen els informes derivats de les queixes i opinions del ciutadans recollides per altres àrees de l'ajuntament durant la revisió del sistema per la direcció.

## 5.3 Gestió de projectes d'obres i remodelacions

L'objecte del procediment és desenvolupar la sistemàtica necessària per portar a terme, la gestió del desenvolupament de nous projectes remodelacions, obres, etc als espais verds, segons el PMA 05 Gestió d'obres i remodelacions

## 5.4 Compres

L'AMA ha establert el procediment PAM03 Compres amb la finalitat d'assegurar que les compres es realitzen de manera controlada i que els productes comprats o serveis subcontractats compleixen amb els requisits especificats tant de gestió de qualitat com ambiental i en matèria de seguretat i salut. Per a aconseguir això la selecció i avaluació dels proveïdors és fonamental.

El procés de selecció dels proveïdors queda descrit al procediment PMA02 Contractació on es descriuen l'establiment dels requisits que han de complir els proveïdors i contractistes en funció del tipus de servei/subministrament i la modalitat de contractació.

El procés d'avaluació de proveïdors queda establert en el procediment PAM 08 Avaluació de proveïdors. En aquests es detallen els criteris, tant de gestió de qualitat com ambiental, d'avaluació dels proveïdors en funció de la capacitat per a subministrar els productes especificats, el seu respecte per al medi ambient i el lliurament de documentació legal referent a la gestió ambiental. Els resultats d'aquestes avaluacions queden registrats. Els proveïdors són avaluats periòdicament.

## 5.5 Producció i prestació del servei

### 5.5.1 Control de la producció i de la prestació del servei

El control de la producció està definit en els procediments:

- PMA 04 Gestió de l'arbrat viari: que recull la planificació de les activitats i actuacions al arbrat de carrer des de la plantació fins al
- PMA 06 Adobs i Esmenes orgàniques: defineix la tipologia dels tractaments i la seva planificació i desenvolupament de les activitats
- PMA 07 Control Fitosanitari: planificació i mesures d'actuació davant dels tractaments fitosanitaris necessaris a la gestió del verd
- PMA 08 Implantació i manteniment dels grups de flors: recull la planificació de les activitats i actuacions als grups de flor des de la plantació fins a la seva substitució.
- PMA 09 Manteniment de jocs infantils i mobiliari urbà defineix la tipologia de les actuacions, la seva periodicitat i les reparacions a efectuar al mobiliari.
- PMA 15 Gestió i conservació dels espais verds





DOCUMENT MEDIAMBIENTAL	<b>DMA/01</b>
<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA DESV</b>	Pàgina 15 / 20
	Ed. 09/11/2010 Rev.0

- PMA 16 Control de Qualitat control del compliment del servei.

Que desenvolupen els processos operatius de la Gestió del Verd. (veure mapa de processos)

#### **5.5.2 Validació dels processos de producció**

Les activitats de seguiment i mesura que es realitzen durant el processos de Gestió del verd, asseguruen la conformitat del servei. Això, unit a l'experiència de l'empresa i als seus recursos tant físics com humans valida el procés, el resultat del qual és aquest sistema integrat de gestió i la seva documentació.

#### **5.5.3 Identificació i traçabilitat**

L'estat d'execució dels diferents serveis i la seva identificació es troba en els diferents registres del sistema. Quan una actuació es deriva d'una incidència, aquesta es segueix i registra segons el procediment PAM 12 Gestió de NO Conformitats, accions preventives i accions correctives.

#### **5.5.4 Propietat del client**

L'organització actua al territori i la seva principal funció es la conservació per tant es considera aquest requisit com la base del funcionament de l'AMA.

#### **5.5.5 Preservació del producte**

L'organització actua al territori i la seva principal funció es la conservació per tant es considera aquest requisit com la base del funcionament de l'AMA.

#### **5.5.6 Control dels equips de mesura**

A l'AMA no s'utilitzen equips de mesura que requereixin d'un calibratge o verificació per a comprovar la seva correcta utilització per aquest motiu aquest punt de la norma no aplica.

### **5.6 Control operacional**

PJBIM ha definit les tasques necessàries per a la identificació i control de les operacions, activitats i serveis associats als aspectes ambientals significatius identificats i per a controlar aquelles activitats les quals, segons l'avaluació de riscos laborals, necessiten l'establiment d'un mètode de treball per tal de controlar els riscos associats a dites activitats.

Amb aquests mètodes de treball i control ens assegurem el compliment de la política, objectius i fites ambientals i de la seguretat i salut laborals així com el desenvolupament d'aquestes activitats sota les condicions especificades.,

El control operacional es porta a terme mitjançant documents de treball (procediments, instruccions tècniques...) que defineixen la forma de desenvolupar l'activitat pel personal de PARCS I JARDINS o per altres que actuïn en el seu nom. Per tal de gestionar tots aquests documents creats s'ha elaborat el procediment de *Control operacional i seguiment i mesura (PSSL-02)*. D'aquest en deriven, entre d'altres, els següents documents de control operacional:

- *Procediment de compres (PMA03)*
- *Procediment de coordinació d'activitats empresarials (PSSL-03)*
- *Procediment de Gestió d'EPI (PSSL-04)*
- *Procediment de Manteniment preventiu (PSSL-05) i instruccions tècniques associades*

DOCUMENT MEDIAMBIENTAL	<b>DMA/01</b>
<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA DESV</b>	Pàgina 16 / 20
	Ed. 09/11/2010 Rev.0

- *Protocol de Prevenció de riscos laborals en jardineria (Manual de jardineria)*
- *Instrucció tècnica de manipulació manual de càrregues (ISSL 02.01)*
- *Instrucció tècnica de Càrrega i descàrrega de les passeres del passeig marítim de les platges de Barcelona (ISSL 02.02)*
- *Instrucció tècnica d'ergonomia en oficines (ISSL 02.03)*
- *Instrucció tècnica d'actuació en casos de tractaments D.D.D. (ISSL 02.04)*
- *Instrucció de treball: Procediment de treballs de poda en alçada (ISSL 02.05)*
- *Instrucció tècnica de Retall d'arbustos al lateral de la Ronda Litoral (zona Platja Bogatell) (ISSL 02.06)*
- *Instrucció tècnica de Neteja de les zones d'indigents (ISSL 02.07)*

La resta de documents derivats del control operacional es poden consultar al llistat de documentació en vigor.

Per al control operacional ambiental estan definits el següents documents

- *PMA/10 "Control operacional del reg",*
- *PMA 11 Gestió de residus als espais verds*

PJBIM, tal i com es descriu al procediment PAM 08 "avaluació de proveïdors", ha definit la metodologia que servirà per a avaluar, des del punt de vista ambiental, als seus proveïdors de productes, materials i serveis, tant si aquests són contractats directament o mitjançant concurs.

En la contractació de subministraments o serveis mitjançant concurs, l'Àrea o Departament que requereixi el subministrament o servei inclourà en el plec de condicions tècniques, a més d'altres requisits, criteris de caràcter ambiental, si és necessari, amb la col·laboració del Departament de Medi Ambient. Igualment, el plec de clàusules administratives, elaborat pel Departament de Contractació, podrà incloure requisits ambientals. En l'adjudicació del servei o subministrament per concurs també es tindran en compte criteris ambientals.

Les activitats que realitzin les empreses subcontractades en els espais verds gestionats per PJBIM es duran a terme sota la supervisió del responsable de l'Àrea on es realitzin les activitats. En cas que el responsable d'Àrea detecti cap desviació en el comportament ambiental o el compliment dels requisits definits per PJBIM, es posaria en contacte amb el Departament de Medi Ambient, mitjançant el procediment PAM 04 "comunicació interna", que actuaria segons es defineix en el procediment PAM 12 "gestió de no conformitats i accions correctores i preventives".

## 6 MESURA, ANÀLISI I MILLORA

### 6.1 Generalitats

L'AMA defineix, planifica i implementa les activitats de seguiment, mesura, anàlisi i millora per a assegurar:

- La conformitat del serveis i l'estat de l'espai verd.
- La conformitat amb els requisits legals aplicables.
- La conformitat del Sistema Integrat de Gestió.
- La millora contínua del propi Sistema Integrat de Gestió.



DOCUMENT MEDIAMBIENTAL	<b>DMA/01</b>
<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA DESV</b>	Pàgina 17 / 20
	Ed. 09/11/2010 Rev.0

## 6.2 Mesura i seguiment

### 6.2.1 Satisfacció del client

Amb el propòsit de conèixer els nivells de satisfacció dels ciutadans s'analitzen a les reunions de revisió del sistema, els informes que amb aquest objectiu s'elaboren per part de l'Ajuntament i que contribueixen a la millora i modificacions del serveis i de la configuració i disseny dels nous espais verds.

### 6.2.2 Auditoria interna

L'AMA ha establert un mecanisme per la planificació, programació i execució de les auditories del sistema de gestió, tal com es reflexa en el procediment PAM 13 "auditories". Les auditories, ja siguin internes o externes, es realitzen amb l'objectiu de verificar que s'ha implantat el sistema segons les disposicions recollides en la seva documentació, i detectar no conformitats, establint les accions correctores necessàries per eliminar-les.

El Responsable de Sistemes de Gestió i Normalització proposa anualment el calendari d'auditories pel següent exercici, El pla d'auditories serà aprovat per la Direcció Gerència de l'AMA. A més de les auditories planificades i, com a conseqüència de canvis significatius, el Responsable de Sistemes de Gestió i Normalització pot proposar la realització d'auditories addicionals.

Les no conformitats detectades es tracten d'acord a les especificacions marcades en el procediment PAM 12 "gestió de no conformitats, accions correctores i preventives".

### 6.2.3 Mesura i seguiment dels processos

L'AMA estableix indicadors i fa un seguiment dels mateixos en aquells processos que considera necessaris per a demostrar la capacitat del Sistema Integrat de Gestió, es descriu la sistemàtica al PAM 15 Gestió d'indicadors.

### 6.2.4 Seguiment i mesura del serveis

La metodologia utilitzada per a la mesura i seguiment del servei està definida en el procediment PMA 16 Control de qualitat

Aquest procediment defineix els indicadors que han de permetre realitzar el seguiment del comportament de PJBIM.

Per a això han estat definits dos tipus d'indicadors que són:

- Indicadors de seguiment continu
- Indicadors de període o anuals

Els primers són analitzats contínuament amb una freqüència aproximada d'un mes mentre que els segons permeten definir indicadors de final de període o anuals.

Els indicadors de seguiment continu són obtinguts pel Departament d'Indicadors i Costos que elabora un informe mensual pel Departament de Medi Ambient que fa el seguiment corresponent.

Els indicadors de període o anuals són obtinguts a partir de les dades de que disposa el Departament d'Indicadors i Costos el qual, després dels anàlisi oportuns, presenta al Departament de Medi Ambient els resultats per tal que aquest pugui analitzar la repercussió de les diferents activitats, de forma que, si calgués, poder establir objectius pel període anual següent.

DOCUMENT MEDIAMBIENTAL	<b>DMA/01</b>
<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA DESV</b>	Pàgina 18 / 20
	Ed. 09/11/2010 Rev.0

### 6.2.5 Avaluació del compliment legal

L'AMA requereix, per a l'execució dels seus processos, tenir en compte requisits legals i reglamentaris específics, que estan controlats segons l'establert en el procediment *PAM 01 Identificació, accés i avaluació del compliment legal*.

L'AMA realitza una revisió del compliment dels requisits ambientals en el cas de publicació de noves lleis nacionals o autonòmiques, o reglamentacions addicionals, així com per l'aparició de nous aspectes ambientals i de seguretat i salut laboral amb motiu de l'adquisició d'un nou equip, modificació de les activitats desenvolupades, o ús d'un nou producte.

### 6.2.6 Vigilància de la salut

L'empresa porta a terme controls periòdics de la salut dels treballadors a través de la Vigilància de la Salut, en la qual es determina:

- Els canvis en l'estat de salut dels recursos derivats del seu treball
- L'adequació d'un treballador al seu lloc de treball

Aquesta metodologia es defineix en el procediment *PSSL 06 vigilància de la salut*.

### 6.2.7 Control del producte/servei no conforme

Quan l'AMA detecta que els serveis no compleixen amb els requisits especificats, és a dir, erronis, es procedeix a identificar-los i a resoldre'ls al moment (si escau) per a evitar qualsevol repercussió als ciutadans, al personal de l'empresa i subcontractats o al medi ambient.

Els controls i les responsabilitats necessàries per al tractament de les no conformitats queden establertes en el procediment *PAM 12 de no conformitats, accions correctives i preventives*.

En el cas de produir-se algun accident laboral, en el procediment **PSSL Plans d'autoprotecció i PSSL Investigació d'accidents** es defineix la metodologia a seguir per a:

- La investigació de l'accident.
- Portar a terme les accions correctives i/o preventives corresponents..
- L'avaluació de l'eficàcia d'aquestes accions.

### 6.2.8 Anàlisis de dades

L'organització té establert documentalment en els diferents procediments del sistema integrat de gestió l'obtenció de les dades apropiades per a determinar l'adequació i eficiència del sistema i per a identificar els punts febles i àrees de millora.

L'anàlisi d'aquestes dades es realitzarà en la Revisió del Sistema, i contemplarà com a mínim:

- Mesures de la satisfacció de clients
- Conformitat del producte; No conformitats
- Característiques i tendències dels processos (indicadors)
- Oportunitats per a portar a terme accions preventives
- Proveïdors.

DOCUMENT MEDIAMBIENTAL	<b>DMA/01</b>
<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA DESV</b>	Pàgina 19 / 20
	Ed. 09/11/2010 Rev.0

### 6.3 Millora

#### 6.3.1 Millora contínua

L'AMA millora contínuament l'eficàcia del seu Sistema Integrat de Gestió a través de la Política integrada, els objectius del mateix Sistema Integrat de Gestió, els aspectes ambientals significatius, els riscos laborals identificats, els resultats de les auditories, l'anàlisi de les dades, les accions correctives i preventives i la revisió per el Director Gerent.

A més, l'empresa planifica les seves activitats de millora contínua a través de les reunions de Revisió del Sistema, així com amb reunions amb el personal, si són oportunes.

S'ha establert un procediment per la revisió del sistema, PAM 14 Revisió del sistema.

#### 6.3.2 Accions correctives

L'AMA porta a terme les accions correctives necessàries per a eliminar les causes de les no conformitats amb l'objectiu de prevenir que tornin a ocórrer.

S'estableix el procediment PAM 12 de no conformitats, accions correctives i preventives per a:

- Revisar les no conformitats (incloses les queixes dels ciutadans) i accidents ambientals.
- Determinar les causes de no conformitats.
- Determinar i implementar les accions necessàries.
- Registrar els resultats.
- Revisar les accions correctives adoptades.

#### 6.3.3 Accions preventives

L'organització porta a terme accions preventives necessàries per a eliminar les causes de les no conformitats potencials amb l'objectiu de prevenir que tornin a ocórrer.

S'estableix el procediment PAM 12 de no conformitats, accions correctives i preventives per a:

- Revisar les no conformitats potencials i les seves causes.
- Avaluar la necessitat d'actuar per a prevenir l'ocurrència d'una no conformitat.
- Determinar i implementar les accions necessàries.
- Registrar els resultats.
- Revisar les accions preventives adoptades.

## 7 ANNEXOS

- Organigrama funcional.

DOCUMENT MEDIAMBIENTAL	<b>DMA/00</b>
<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA DESV</b>	Pàgina 20 / 20
	Ed. 09/11/2010 Rev.0

## Annex 1. Organigrama funcional

