 <b>Ajuntament de Castelldefels</b>	<b>Manual de la qualitat</b>	Codi: <b>MQ-00</b>
		Pàgina: 1/18

## Índex

<b>1. Introducció</b>	<b>pàg. 3</b>
<b>2. Normes de referència</b>	<b>pàg. 3</b>
<b>3. Termes i definicions</b>	<b>pàg. 3</b>
<b>4. Context de l'organització</b>	<b>pàg. 3</b>
4.1. Comprensió de l'organització i del seu context	pàg. 3
4.2. Comprensió de les necessitats i expectatives de les parts interessades	pàg. 3
4.3. Determinació de l'abast del sistema de gestió de la qualitat	pàg. 4
4.4. Sistema de gestió de la qualitat i els seus processos	pàg. 4
<b>5. Lideratge</b>	<b>pàg. 5</b>
5.1. Lideratge i compromís	pàg. 5
5.2. Política de Qualitat	pàg. 6
5.3. Rols, responsabilitats i autoritats per assolir-les	pàg. 6
<b>6. Planificació</b>	<b>pàg. 10</b>
6.1. Accions per abordar riscos i oportunitats	pàg. 10
6.2. Objectius de la qualitat i planificació per assolir-los	pàg. 10
6.3. Planificació dels canvis	pàg. 10
<b>7. Processos de suport</b>	<b>pàg. 10</b>
7.1. Recursos	pàg. 10
7.2. Competència	pàg. 12
7.3. Presa de consciència	pàg. 13
7.4. Comunicació	pàg. 13
7.5. Informació documentada	pàg. 14
<b>8. Operació</b>	<b>pàg. 15</b>
8.1. Planificació i control operacional	pàg. 15
8.2. Requisits pels productes i serveis	pàg. 15
8.3. Disseny i desenvolupament dels productes i serveis	pàg. 15
8.4. Control dels processos, productes i serveis subministrats externament	pàg. 15
8.5. Producció i provisió del servei	pàg. 16
8.6. Alliberació dels productes i serveis	pàg. 16
8.7. Control de les sortides no conformes	pàg. 16
<b>9. Avaluació de l'acompliment</b>	<b>pàg. 16</b>
9.1. Seguiment, mesurament, anàlisis i avaluació	pàg. 16
9.2. Auditoria interna	pàg. 17
9.3. Revisió per la direcció	pàg. 17
<b>10. Millora</b>	<b>pàg. 17</b>
10.1. Generalitats	pàg. 17
10.2. No conformitat i acció correctiva	pàg. 18
10.3. Millora continua	pàg. 18
<b>11. Annexes</b>	<b>pàg. 18</b>

<b>Versió:</b>	<b>Data:</b>	<b>Modificacions introduïdes:</b>
01	29/07/02	Editar la primera versió del Manual de Qualitat realitzada per a definir i documentar el sistema de gestió de la qualitat de l'organització d'acord amb el model de la norma UNE/EN/ISO 9001
02	22/11/02	Esmena el MQ d'acord amb les accions correctores derivades de l'Auditoria interna del Sistema de Gestió de la Qualitat. Els canvis afecten l'abast dels sistemes, les compres, disseny i desenvolupament dels serveis i d'altres aspectes formals de detalls
03	27/07/03	S'afegeix la informació sobre el servei de Promoció Econòmica
04	28/01/04	Esmena al MQ d'acord amb les accions correctores derivades de l'Auditoria interna del Sistema de Gestió de la Qualitat realitzades al desembre de 2003. Els canvis afecten l'abast de Responsabilitats de la Direcció i a l'Annexa II Promoció Econòmica
05	26/04/04	Els canvis afecten l'abast de Responsabilitats de la Direcció i a l'Annexa I Oficina d'Atenció Ciutadana
06	05/05/05	Incorporació dels canvis de organigrama i actualització procediments als annexos
07	06/06/05	Modificacions al abast i exclusions, descripció de l'organització, índex de revisió, llista de distribució, responsabilitats de la gestió de recursos, entorn de treball, documents i registres relacionats, responsabilitats en el disseny i desenvolupament, responsables del producte, gestió de les comandes de material i serveis, normativa aplicable, i annexes
08	28/02/06	Incorporació de la Inspecció Municipal Polivalent
09	08/05/06	Modificacions al abast i exclusions, millores a Responsabilitats, actualització de registres, Millores a Relació de Documentació Externa i actualització al llistat de Responsables de producte. i altres derivades de la Auditoria Interna.
10	22/10/08	Actualització MQ, mapa de processos i fusió dels annexos dels serveis amb el Document de Característiques
11	16/09/09	Actualització composició CQ segon organigrama vigent, adequació Norma ISO 9001-2008 i revisió general.
12	22/11/11	Revisió general i actualització del manual i els 3 annexos
13	27/05/16	Incorporació del sistema de gestió de qualitat de Platges. Incorporació de normativa
14	8/03/2017	Constitució comitè qualitat de les unitats certificades i incorporació a la avaluació per competències. Adaptació parcial a la ISO9001/2015
15	27/06/2018	Incorporació de la Transparència i la Prevenció de Riscos Laborals en el Manual de Qualitat, actualització mapa de processos i logotip.
16	06/08/2018	Arrel de l'auditoria externa juliol 2018, incorporació i revisió dels membres del Comitè de Direcció i del de Qualitat, de la delegació de funcions del Responsable de Qualitat.
17	07/09/2018	Actualització versió normativa ISO.
18	09/09/2019	Nova confecció del manual de qualitat, adaptant l'estructura a la norma ISO 9001:2015.
19	29/01/2020	Incorporació de l'administració electrònica en el Comitè de Transparència, actualització plantilla i delegació de les funcions administratives i de gestió documental al personal de la Secció de Serveis Generals, D.O. i Règim Interior.
20	18/03/2022	Adequació dels diferents punts d'acord amb la darrera revisió de tot el sistema de gestió documental i incorporació en el programa de qualitat.

	<b>Elaborat/revisió per:</b>	<b>Aprovat per:</b>
<b>Nom i cognoms:</b>	Marta Hervás	Maria Miranda
<b>Signatura:</b>	Signat electrònicament	Signat electrònicament
<b>Lloc de treball:</b>	Responsable de Qualitat	Alcaldesa

## CONTINGUT DEL MANUAL

### 1. Introducció

L'objecte d'aquest Manual és realitzar una descripció de l'organització, definir l'abast i la resta dels continguts del sistema de gestió de la qualitat.

### 2. Normes de referència

- Norma UNE –EN ISO 9001:2015.- Sistemes de Gestió de la Qualitat
- Norma UNE–EN ISO 13009:2016 Turisme i serveis relacionats. Requisits i recomanacions per a la gestió de platges.

### 3. Termes i definicions

**SGQ:** Sistema General de Qualitat

**DC:** Disconformitats Ciutadanes

**NC:** No conformitats

### 4. Context de l'organització

#### 4.1. Comprensió de l'organització i del seu context

L'Ajuntament de Castelldefels està ubicat a la comarca del Baix Llobregat, entre els municipis de Gavà i Sitges, amb una població en creixement constant i que actualment supera els 67.000 habitants.

La nostra administració vetlla per ser eficient, innovadora, participativa, transparent i està orientada a aconseguir una ciutat moderna i competitiva, una ciutat turística amb projecció internacional i preocupada pel medi ambient, la sostenibilitat i la seguretat de les persones. Ens sentim compromesos amb la cultura, la igualtat, la salut, l'educació, l'esport, la promoció del comerç, de la petita i mitjana empresa, en definitiva, pel benestar de la ciutadania.

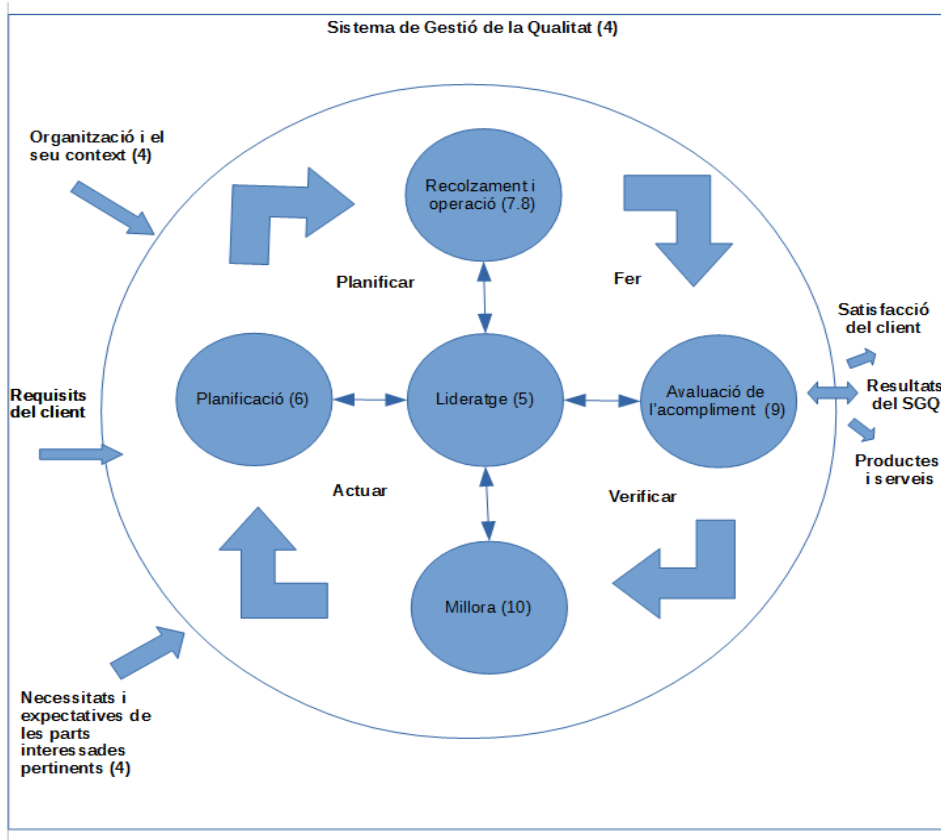
Alguns dels serveis municipals s'estructuren mitjançant l'empresa municipal Jarfels S.A. i SAC, S.A.

L'Ajuntament de Castelldefels està format per una plantilla aproximada de 508 persones.

La descripció de cadascuna de les unitats certificades al sistema de qualitat de l'Ajuntament, figura en els annexos d'aquest document.

#### 4.2. Comprensió de les necessitats i expectatives de les parts interessades

El Sistema General de Qualitat proporciona a les àrees certificades la documentació de treball per tal de realitzar l'anàlisi de les necessitats i expectatives de les parts interessades.



Font 1: Cicle PDCA de la norma ISO 9001:2015.

### 4.3. Determinació de l'abast del sistema de gestió de la qualitat

L'abast del Sistema de Gestió de la Qualitat a l'Ajuntament de Castelldefels afecta als següents àmbits municipals:

- Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)
- Promoció Econòmica
- Inspecció Municipal
- Platges de Castelldefels
- Transparència
- Prevenció de Riscos Laborals

L'objectiu final és apropar el sistema de qualitat a tots els àmbits que configuren l'organització de l'Ajuntament de Castelldefels.

Per cada servei certificat, hi ha un annex específic a aquest Manual de Qualitat on es descriuen les característiques de cada àmbit de l'organització inclòs dins del Sistema de Qualitat de l'Ajuntament. La resta d'àrees municipals tenen aprovades les respectives cartes de servei, que resten publicades al web municipal.

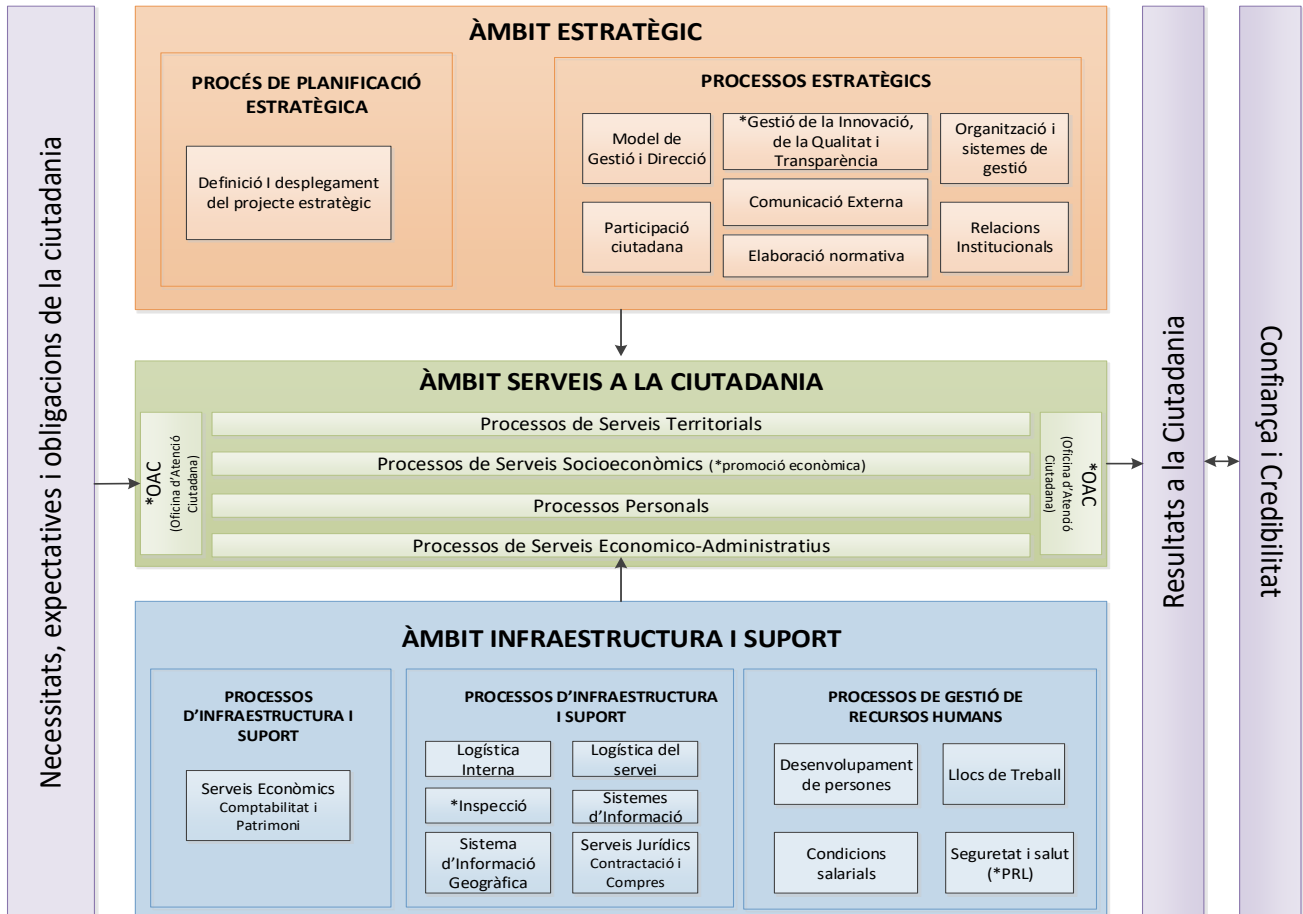
### 4.4. Sistema de gestió de la qualitat i els seus processos

La interpretació dels processos del SGQ per a l'Ajuntament de Castelldefels, és la que es recull en el següent mapa o diagrama.

A partir d'aquest Mapa general de tot l'Ajuntament, cadascun dels àmbits inclosos en el sistema de gestió de la qualitat (SGQ) ha desenvolupat la diagramació i definició dels seus processos de servei en documents independents sota la responsabilitat dels mateixos àmbits.

Per aquest apartat hi ha un annex per cada àmbit de l'organització inclòs dins del Sistema de Qualitat de l'Ajuntament.

### Mapa de processos general de l'Ajuntament



Font 2: Mapa de processos de l'Ajuntament de Castelldefels.

## 5. Lideratge

### 5.1. Lideratge i compromís

L'àmbit de les responsabilitats de la Direcció en el SGQ està detallat per a les Àrees incloses en el propi Sistema de Qualitat. El Comitè de qualitat, de forma coordinada amb les àrees certificades, seran els encarregats d'establir la Política, els Objectius, la Planificació i l'Avaluació de la Qualitat a les corresponent unitats certificades de l'Ajuntament de Castelldefels.

L'organització, periòdicament, identifica les necessitats i els requisits dels usuaris/àries dels seus serveis, mitjançant estudis i enquestes d'opinió i la gestió de les disconformitats, queixes i suggeriments per poder assolir, en tot moment, la màxima satisfacció de les seves necessitats i expectatives.

Els/Les Caps de les Unitats incloses en el SGQ són els encarregats/des d'identificar les necessitats dels seus usuaris/es, definir els requisits relacionats amb el servei i concretar-los en un document que configura les especificacions de cadascun dels serveis. També són responsables de la revisió dels requisits del servei.

Els annexes que acompanyen aquest manual determinen per a cadascuna de les unitats certificades quins són els serveis i característiques que es presten.

## **5.2. Política de Qualitat**

La importància que el Comitè de Qualitat de les unitats certificades de l'Ajuntament de Castelldefels atribueix als requeriments de la ciutadania queda reflectida en el document de la Política de Qualitat de l'Organització.

L'òrgan competent per aprovar la Política de Qualitat és el Ple de l'Ajuntament.

El Comitè de Qualitat estableix els canals de comunicació per a difondre la política de Qualitat i altres aspectes relatius al Sistema de Gestió de la Qualitat.

La difusió de la Política de Qualitat, objectius i estratègia de l'organització es realitza a través dels canals habituals de comunicació interna de l'organització i mitjançant comunicacions específiques, pels mitjans més adients per arribar al conjunt del personal.

Malgrat que la convocatòria de reunions és la via de comunicació més utilitzada, a causa de la complexitat de l'organització, existeixen altres canals de comunicació establerts com és la intranet municipal, on a l'apartat ajuntament consta la política de qualitat a l'abast de tot el personal.

El registre dels canals de comunicació recull les vies i la periodicitat de les comunicacions de les diferents àrees certificades.

## **5.3. Rols, responsabilitats i autoritats per assolir-les**

- **Alcalde/essa:**

És responsabilitat de l'Alcalde/essa de l'Ajuntament de Castelldefels o regidoria delegada en matèria de Règim Interior, definir l'abast del Sistema de Qualitat implantat que descriu el present manual.

Les modificacions a l'abast, per incorporacions de nous serveis o d'altres àmbits de l'organització, seran proposades pels Comitè de Qualitat per posterior aprovació de l'Alcalde/essa i/o en qui delegui.

- **Comitè de Qualitat:**

L'Alta Direcció de les unitats certificades en el model ISO i Q es constitueix en el Comitè de Qualitat de les unitats certificades i està integrat pels responsables polítics i tècnics de les unitats certificades, tal i com es regula pel Decret de la Regidora-delegada de Règim Interior i Sistemes de Qualitat, de data 16 de març de 2018 (Epac núm. 2017/2109).

Les seves responsabilitats són les següents:

- Vetllar per l'acompliment dels requisits dels serveis que es presten a la ciutadania.
- Establir la política, els objectius i la planificació de la qualitat.
- Establir el Sistema de Gestió de la Qualitat.
- Realitzar revisions sistemàtiques del sistema.
- Proveir el sistema dels recursos necessaris.
- Orientar la política de qualitat de l'organització vers la satisfacció de la ciutadania.
- Establir els canals de comunicació interna/externa necessaris per a la gestió del sistema de gestió de la qualitat.
- Establir les accions correctores i preventives.
- Avaluar les disconformitats, queixes i reclamacions.
- Acompliment dels requisits legals i reglamentaris del SGQ.

El Comitè de Qualitat de les unitats certificades de l'Ajuntament de Castelldefels pot delegar alguna d'aquestes funcions, si així s'indica expressament, malgrat que és el responsable últim del seu compliment.

El Comitè de Qualitat vetlla per l'acompliment dels requisits dels serveis que es presten a la ciutadania, establir la política, els objectius i la planificació de la qualitat. Per això, ha implantat un sistema de gestió de la qualitat, que es revisa periòdicament.

Si es detecten deficiències en el sistema o possibles millores (derivades o no d'un procés de revisió), la direcció de les unitats certificades, constituïdes en el comitè de Qualitat proporciona els recursos necessaris per al seu manteniment i millora.

El Comitè de Qualitat de les unitats certificades haurà d'avaluar les Incidències i les No Conformitats i la solució presa per establir les accions correctores que siguin necessàries i evitar la seva repetició, segons s'estableix al procediment de gestió d'incidències i/o no conformitats.

- **Responsable de Qualitat:**

Les seves responsabilitats són les següents:

- Informar el Comitè de Qualitat de l'estat del Sistema de gestió de la qualitat.
- Assegurar que el SGQ està establert, implantat i es manté conforme a les normes de referències.
- Revisar els documents relacionats amb el Manual de Qualitat dels quals n'és responsable.
- Promoure el coneixement dels requisits i necessitats dels usuaris i usuàries dels serveis.

És tasca del/la Responsable de Qualitat ha d'assegurar que les unitats certificades porten a terme la presa de consciència de la política de qualitat, objectius, contribució a l'eficàcia del

sistema de la gestió de la qualitat i les implicacions del no assoliment dels requisits dels sistema de gestió de la qualitat. És responsabilitat del Directors d'Àrea i dels responsables de les Unitats Certificades, detectar les necessitats de formació i desenvolupar les competències del personal al seu càrrec.

El/la Responsable de Qualitat supervisa el procés de tractament de les Incidències i No Conformitats, però és responsabilitat de cada cap de Secció o Departament resoldre-les quan es detectin en la seva àrea de treball, d'acord amb el procediment PR8QLT-03 (Gestió d'incidències i No conformitats).

El/la Responsable de Qualitat delega les funcions administratives i de gestió documental que comporta el sistema de gestió de la qualitat, en el personal tècnic i administratiu de la Secció de Serveis Generals, Desenvolupament Organitzatiu i Règim Interior.

- **Direcció d'Àrea de Règim Interior i Desenvolupament Organitzatiu:**

És responsabilitat de la Direcció de l'Àrea de Règim Interior i D.O. definir la infraestructura necessària per a portar a terme el servei.

- **Caps i responsables dels àmbits inclosos dins sistema gestió de la qualitat:**

Les seves responsabilitats són les següents:

- Rendició de comptes de l'eficàcia del sistema de gestió de la qualitat
- Establiment de la política de qualitat i objectius de qualitat de les seves unitats i que aquests siguin compatibles amb el context i direcció estratègica de l'organització
- Assegurar la integració dels requisits del sistema de la gestió de qualitat en els processos de la unitat.
- Promoure l'ús de l'enfoc a processos i el pensament basat en riscos
- Assegurar que el sistema de qualitat assoleixi els resultats previstos, promoure la millora.
- Definir els procediments dels processos de servei que es presten a l'àmbit.
- Garantir els nivells de qualitat dels serveis i espais de gestió, tant personal, telefònica com telemàticament.
- Gestionar i dirigir els processos dels quals és propietari/a.
- Efectuar la previsió i sol·licituds de materials fungible i serveis necessaris a l'àmbit.
- Proposar anualment el Pla formació per al seu personal.
- Elaborar l'informe d'avaluació del sistema de la seva unitat.

- **Suport Administratiu i personal tècnic dels d'àmbits inclosos dins sistema gestió de la qualitat:**

Les seves responsabilitats són les següents:

- Aplicar els criteris de qualitat dels procediments definits per l'àmbit en la prestació dels serveis corresponents.
- Identificar i recollir les incidències que es produeixen a l'àmbit per introduir la millora contínua dels serveis.
- Gestionar, tramitar, registrar i portar a terme tots els procediments que son propis de l'àmbit.



- **Cap de Secció de Sistemes d'Informació:** Té com a responsabilitats supervisar i controlar els processos d'actualització del programa antivirus, els de còpies de seguretat i els de manteniments dels equips informàtics.
- **Tècnics de la Secció de Sistemes d'Informació:** tenen com a responsabilitats realitzar les activitats vinculades al control dels processos de actualització del programa antivirus, els de còpies de seguretat i els de manteniments dels equips informàtics.
- **Cap d'Unitat Intermèdia de Contractació:** té com a responsabilitats realitzar la gestió de compres i contractació dels recursos necessaris per al correcte funcionament dels serveis de les unitats certificades.
- **Personal Tècnic/a de les Unitats Internes:**

Les seves responsabilitats són les següents:

- Informar a l'OAC o fer arribar informacions rellevants.
- Elaborar informe de resposta en el procediment de queixes i suggeriments.

- **Caps de Secció d'àmbits no inclosos dins el sistema de gestió de la qualitat:**

Les seves responsabilitats són les següents:

- Resoldre les no conformitats que es detectin en la seva àrea de treball i que siguin de serveis inclosos dins del sistema de gestió de la qualitat.
- Descriure els llocs de treball del personal al seu càrrec.
- Avaluar i fer el seguiment i la millora de les condicions de l'entorn de treball i assegurar les mesures de prevenció de riscos laborals de l'Ajuntament.
- Detectar periòdicament les necessitats de formació i el desenvolupament professional del personal al seu càrrec.
- Conscienciar al personal al seu càrrec sobre la qualitat en la prestació de serveis de l'Ajuntament.
- Assegurar la transparència i la protecció de dades amb un ús eficient dels recursos municipals

- **Caps d'Unitat Intermèdia:**

Les seves responsabilitats són les següents:

- Supervisar del compliment de les mesures de protecció de l'entorn de treball del personal al seu càrrec i desenvolupar les competències del personal al seu càrrec.
- Fer acomplir les mesures de protecció de l'entorn de treball recau en el servei de prevenció de riscos laboral i, comandaments de l'ajuntament o de forma individualitzada, en tots els treballadors/es de l'Ajuntament de Castelldefels.
- **Comitè de Seguretat i Salut:** avalua i fa el seguiment i la millora de les condicions de l'entorn de treball de l'Ajuntament.

- **Auditor/a Intern:** realitza auditories internes, si s'escau, pel seguiment del sistema de qualitat.
- **Tot el personal de les Àrees certificades:** té com a responsabilitat identificar i registrar les incidències i les no conformitats d'acord amb el procediment, així com la gestió de la queixa ciutadana.

## 6. Planificació

### 6.1. Accions per abordar riscos i oportunitats

El propi Sistema de Gestió de la Qualitat disposa d'eines (DAFO, matriu de riscos, etc.) per abordar els riscos i les oportunitats, per tractar les accions corresponents a partir del seu anàlisi i elaborar el pla d'acció de cadascun les àmbits.

Els procediments d'anàlisi del context i parts interessades, i anàlisi de riscos i oportunitats desenvolupen la metodologia que s'utilitza en el sistema general de qualitat de l'Ajuntament.

### 6.2. Objectius de la qualitat i planificació per assolir-los

El Comitè de Qualitat anualment aprovarà els objectius que s'hauran de planificar i revisar per part dels responsables dels serveis, fent una valoració dels mateixos en el propi Comitè. Els objectius que afecten al conjunt del sistema de qualitat seran presentats pel Responsable de Qualitat, i aprovats pel Comitè.

Els responsables de cadascun d'aquests objectius efectuaran el seguiment i actualització dels mateixos, mitjançant el programa informàtic del PAM tècnic (aplicatiu informàtic), seguint el procediment de redacció d'objectius i la instrucció de l'aplicatiu dels objectius del sistema.

### 6.3. Planificació dels canvis

El Comitè de Qualitat es reunirà periòdicament per avaluar l'estat dels objectius, així com qualsevol altra situació que pugui provocar un canvi en la planificació del serveis. Serà el propi Comitè, a petició del responsable de servei, qui determini les accions necessàries per garantir el bon funcionament del sistema. La planificació i la gestió del canvi es desenvolupa en el procediment de gestió del canvi, que acompanya el format d'informe de gestió del canvi.

## 7. Processos de Suport

### 7.1. Recursos

L'Organització vetllarà per dotar dels recursos necessaris per una òptima implementació, manteniment, seguiment, avaluació i millora continua del sistema de qualitat, ja siguin interns o externs.

Queda comprés al present capítol tot el personal de les àrees incloses en el SGQ de l'Ajuntament de Castelldefels, el seu entorn de treball i la infraestructura que utilitzen per portar a terme la seva activitat (espai, instal·lacions, etc.).

- **Persones**

Des del Desenvolupament Organitzatiu, i en concret el/la Responsable de Qualitat, vetlla per garantir els RRHH necessaris per la implementació eficaç del Sistema de Qualitat, l'operació i el control dels seus processos.

El personal de les àrees certificades i incorporades en el SGQ, així com la resta del personal municipal, es troba implicat directa o indirectament en el sistema i els seus processos.

L'Organització facilitarà totes aquelles eines i recursos per desenvolupar les competències i funcions del seu personal i possibilitar l'eficàcia i eficiència dels serveis.

Els perfils dels llocs de treball de l'Ajuntament integren les funcions i competències necessàries per assegurar el correcte desenvolupament de les tasques.

L'Estructura Tècnica i Funcions de l'Ajuntament de Castelldefels està publicada al portal de transparència de l'Ajuntament.

- **Infraestructura**

A partir de les consideracions de les diferents àrees certificades proposades al Comitè de Qualitat i de Direcció, l'Organització proposa i adequa la infraestructura necessària per l'operació dels seus processos i aconseguir la conformitat dels seus productes i serveis.

El Comitè de Direcció de l'Ajuntament de Castelldefels proposa els recursos necessaris per poder desenvolupar les activitats de l'Organització, així com el manteniment necessaris per a que, en tot moment, els equips es trobin en condicions aptes per a la seva utilització.

Aquesta infraestructura inclou edificis i serveis associats, equips informàtics amb el seu hardware i software, recursos de transport i tecnologia de la informació o la comunicació,

El personal treballa amb ordinadors amb el maquinari i el programari, facilitat pels Sistemes d'Informació de l'Ajuntament, considerats adequats al servei que es presta. Els procediments derivats d'aquest capítol defineixen les activitats de protecció de la informació mitjançant els procediments corresponents.

També es disposa d'un servei de reparació i manteniment dels edificis i oficines que realitza la secció d'edificis i obres municipals.

- **Ambient per l'operació dels processos**

L'Ajuntament de Castelldefels vetlla per mantenir un adequat entorn de treball. El servei de prevenció, elabora periòdicament una avaluació dels riscos laborals per tal d'assegurar aquesta conformitat de l'entorn de treball.

Al mateix temps, el Comitè de Seguretat i Salut es reuneix periòdicament per efectuar l'avaluació i el seguiment de les condicions de millora de l'entorn de treball. També s'ha elaborat un Pla d'Evacuació de l'Ajuntament per implantar les mesures necessàries per garantir la seguretat i les mesures d'actuació en cas d'accident o contingència als edificis municipals.

Periòdicament es realitza revisions mèdiques específiques al personal de les diferents Unitats segons les necessitats de prevenció establertes pels seus llocs de treball.

- **Recursos de seguiment i mesurament**

El Comitè de Qualitat analitza els objectius i els indicadors que presenten cadascun dels serveis certificats i els estudia en les seves reunions periòdiques i debat les mesures correctores que convingui aplicar. Així mateix, fixa objectius concrets de millora per aquells punts febles detectats.

Aquesta informació és analitzada per trobar les causes dels errors, incidències, tendències negatives o la possibilitat de prevenció d'errors o millora del resultat. A partir d'aquest anàlisi, el procediment d'incidències i/o no conformitats determina com es gestionen les accions correctores i immediates i com se n'avalua la seva eficàcia. Els acords i les accions a realitzar queden recollides a l'aplicatiu informàtic de NC i a l'acta del Comitè de Qualitat, per a facilitar el seu posterior seguiment i avaluació.

Les àrees certificades amb el recull i anàlisi dels indicadors de servei i de gestió presenten un anàlisi de la informació amb les propostes de millora a implementar davant del Comitè de Qualitat. L'organització revisa com a mínim un cop a l'any aquesta informació i implementa les millores oportunes i els ajustos necessaris per a la millora del Sistema dels diferents processos.

La documentació que recull aquesta informació i possibilita el seu seguiment es troba a la Intranet municipal recollida en els procediments, formats i registres del SGQ i de les àrees certificades.

- **Coneixements de l'organització**

L'organització determina els coneixements necessaris per desenvolupar els seus processos i la conformitat dels seus productes i serveis i defineix els mecanismes per compartir, mantenir i millorar aquests coneixements, establint els circuits necessaris per a la seva actualització.

Les àrees certificades disposen d'un pla anual de formació, per tal de planificar la formació a executar durant cada exercici. La formació del conjunt de treballadors/es queda arxivada dins del seu expedient personal, incorporant-se al programa informàtic de les RLLT.

El personal de nova incorporació disposa d'un procediment d'acollida i d'una plataforma digital (Wiki) que permet crear i editar tant materials de formació com de documentació interna, com poden ser procediments, processos i/o instruccions. Aquesta plataforma permet realitzar el procés d'acollida amb la informació necessària i imprescindible als treballadors/es municipals.

## **7.2. Competència**

L'Organització facilitarà totes aquelles eines i recursos per desenvolupar les competències i funcions del seu personal i possibilitar l'eficàcia i eficiència dels serveis.

Les àrees certificades anualment identifiquen les necessitats formatives del seu personal que deriven a la Secció de Serveis Generals i Desenvolupament Organitzatiu per tal d'incorporar-les al Pla de formació.

La informació del Pla de formació i dels recursos disponibles es troba a la Intranet Municipal a disposició de tot el personal. Internament es documenta el seguiment i gestió de les accions formatives i la seva avaluació als diferents aplicatius de gestió de la formació.

L'Organització possibilita el desenvolupament competencial del seus RRHH mitjançant el Sistema de Gestió per competències i la Carrera professional. Procés que defineix els perfils competencials, possibilita l'avaluació d'aquests i incorpora les propostes de desenvolupament d'aquestes competències anualment.

Es defineixen les funcions i les competències per perfil a les fitxes de llocs de treball de l'Organització (Rllt), de manera que es garanteix la informació documentada conservada i es manté actualitzada la documentació als expedients personals de tota la plantilla.

El desenvolupament professional es realitza a través del sistema de gestió per competències i l'avaluació per part dels comandaments. De les avaluacions realitzades entre les necessitats detectades, les capacitats i en la descripció de les tasques de cada treballador/a recollida a les fitxes dels llocs de treball s'elabora un Pla de Formació Anual i de millores en el desenvolupament de les competències.

També es contemplaran les accions formatives puntuals que es podran realitzar segons les necessitats i oportunitats que es presentin.

La implantació del Pla de Formació contempla un seguiment del seu desenvolupament, per a controlar possibles desviacions de calendari o de pressupost. També es realitza una avaluació de l'acció formativa per a comprovar l'eficàcia d'aquesta activitat.

La Gestió del procés de formació del personal i la seva qualificació es descriu en el Procediment de formació.

### **7.3. Presa de consciència**

Per tal que el personal prengui consciència de la importància del SGQ, s'han establert reunions periòdiques en diferents òrgans on hi ha representació dels responsables polítics i tècnics tant de les àrees certificades, com de la resta, així com la part social en algun cas, com són:

- Comitè de Qualitat
- Comitè Transparència i Administració electrònica
- Comissió Platges
- Comitè de Seguretat i Salut

En aquestes reunions es treballen i es comuniquen les accions i documentació relativa al SGQ:

- Política de Qualitat
- Objectius
- Indicadors
- Procediments, formats i registres
- Anàlisi de riscos i oportunitats, DAFO, i parts interessades

Així mateix, s'utilitzen instruments interns com la Intranet municipal i/o el programa de qualitat, per reforçar la difusió i comunicació dels canvis en la documentació del SGQ. El propi

sistema genera una alerta automàticament per avisar a totes les parts interessades dels canvis que s'efectuen per cadascun dels responsables.

#### **7.4. Comunicació**

A nivell intern, el Comitè de Qualitat estableix els canals de comunicació per a difondre la política de Qualitat i altres aspectes relatius al Sistema de Gestió de la Qualitat.

A nivell extern, el Comitè de Qualitat de l'Ajuntament de Castelldefels, conjuntament amb els/les responsables dels serveis inclosos al SGQ, estableixen els canals de comunicació amb els usuaris i usuàries, decidir la informació a transmetre i realitzar l'avaluació i seguiment del tractament de les disconformitats, queixes i reclamacions, així com de les enquestes de satisfacció

El format de canals de comunicació recull les vies i la periodicitat de les comunicacions de les diferents àrees certificades. El procediment per realitzar la comunicació dins del sistema de qualitat ve determinat pel procediment corresponent. La gestió de les queixes i reclamacions de la ciutadania es recull al procediment de Disconformitats ciutadanes.

#### **7.5. Informació documentada**

La documentació a què es refereix el present capítol és la que dóna suport al Sistema de Gestió de la Qualitat (d'aquí en endavant SGQ) de tots els àmbits inclosos en el propi sistema de l'Ajuntament de Castelldefels, amb l'abast definit en aquest Manual de la Qualitat, i és la següent:

- Manual de la qualitat.
- Procediments documentats requerits per la norma ISO 9001 i tots aquells altres que la pròpia organització ha cregut necessaris per descriure el sistema.
- Instruccions de treball.
- Registres i formats.
- Documents interns i de treball.
- Llistats i similars.
- Altra documentació interna o externa a l'organització i que afecta al propi SGQ (normativa vigent, pressupostos municipals, etc...). Pel que fa a la documentació externa, la gestió de l'Administració local s'ha d'ajustar a la legislació vigent actual, per tant, la majoria dels processos de suport i de prestació de serveis estan subjectes a la normativa vigent. El SGQ inclou a la seva la documentació una referència a la normativa legal vigent al registre que incorpora el llistat de legislació vigent i documentació externa.

L'estructura documental creada per a gestionar el SGQ de l'Ajuntament de Castelldefels així com els canvis, actualitzacions, conservació, i responsabilitats es descriu al procediment de Control de la Documentació, el qual s'ordena i actualitza a través del registre de Relació de documents del SGQ.

De forma general la documentació del SGQ s'estructura a tres nivells:

1. **Manual de Qualitat:** document que recull la caracterització i el model de funcionament del sistema de gestió a l'Ajuntament de Castelldefels. Aquest MQ conté un annex per cada àmbit municipal inclòs dins del sistema.
2. **Procediments, formats i registres derivats:** els necessaris per descriure el funcionament del sistema per una prestació de serveis que compleixin amb els requisits.
3. **Instruccions de treball, altres:** tots aquells documents necessaris per assegurar la planificació, operació i control dels processos de l'organització. Cada àmbit inclòs dins el sistema de qualitat elabora les corresponents instruccions de treball.

Aquesta documentació pot ser complementada amb documentació de la organització, imprescindible per la gestió municipal (pe. Relació de Llocs de Treball, Pressupostos Municipals, legalitat vigent, etc...).

El control de la documentació del sistema correspon a la Responsable de Qualitat.

## **8. Operació**

### **8.1. Planificació i control operacional**

Cadascun dels Responsables dels serveis inclosos en el SGQ de l'Ajuntament de Castelldefels ha definit els seus processos operatius i n'ha desenvolupat la documentació pertinent per donar compliment a les exigències de la norma ISO 9001.

Així, tots els processos de servei estan documentats en Procediments, i quan s'ha considerat necessari, s'ha creat també instruccions de treball més específiques, per assegurar que les diverses activitats es realitzen de forma sistemàtica i de forma controlada.

### **8.2. Requisits pels serveis**

Cadascun dels Responsables dels serveis inclosos en el SGQ de l'Ajuntament de Castelldefels determina els requisits necessaris pel correcte desenvolupament dels serveis municipals. Serà el/la responsable del servei l'encarregat de comunicar els possibles canvis al Comitè de Qualitat.

### **8.3. Disseny i desenvolupament dels serveis**

Els/Les responsables de les Unitats incloses en el SGQ són els responsables d'establir el disseny dels serveis que presten als seus usuaris/àries, i de totes les fases que el disseny comporta.

Cada servei defineix els seus processos de disseny en procediments operatius que regulen la planificació, els elements d'entrada i la revisió posterior, inclosa la verificació, la validació i el control dels canvis que es puguin produir.

### **8.4. Control dels processos i serveis subministrats externament**

L'objecte del present capítol és definir el sistema de compres del material i estris de treball i subministraments de serveis externs, amb la finalitat d'assegurar el desenvolupament de les

tasques ordinàries per part de tots els àmbits municipals inclosos dins el sistema de gestió de la qualitat.

La gestió del compres es refereix al material d'oficina, ofimàtica, vestuari, mobiliari, llibres influeixen en la qualitat que s'ofereix en els serveis inclosos en el SGQ de l'Ajuntament de Castelldefels.

Pel que fa al subministrament dels serveis, els processos de compra menor i licitacions es portaran a terme seguint els criteris que determini la Unitat de Compres i Contractació.

Les responsabilitats i el desenvolupament pel que fa al sistema de compres de l'ajuntament es recullen en el procediment de gestió de compres centralitzades i en procediment d'avaluació de proveïdors.

### **8.5. Producció i provisió del servei**

Els Responsables de les diferents àrees incloses en el SGQ vetllen per la preservació del servei en tot moment, tal i com queda constància en la gestió i control dels procediments operatius de cada servei.

Ateses les característiques dels serveis que presta l'entitat, la identificació, manipulació, mesurament, i protecció també queda establert en els procediments operatius i en els procediments que se'n deriven de les àrees certificades.

### **8.6. Alliberació dels serveis**

La organització implementa accions planificades per verificar que es compleixen els requisits i circuits previs a la prestació del servei (Epac, GEMA, PAM, etc.).

### **8.7. Control de les sortides no conformes**

Les àrees certificades detecten les no conformitats del sistema i dels seus serveis que incorporen a la base de dades de NC, per tal de poder fer l'anàlisi, la proposta d'accions correctores i el seu seguiment. El Comitè de Qualitat revisa les no conformitats i incidències enregistrades per les àrees gestores, per tal de determinar els ajustos necessaris per la correcció d'aquestes en els serveis.

Les NC es treballen segons estableix el procediment de Gestió d'incidències i no conformitats i es troben recollides i documentades a la Base de dades de NC.

## **9. Avaluació de l'acompliment**

### **9.1. Seguiment, mesurament, anàlisi i avaluació**

L'Organització determina què, quan i la manera en què es fa anàlisi i mesurament, tenint en compte: la satisfacció ciutadana, l'informe de revisió del sistema, els Comitès de qualitat, la recollida d'indicadors i avaluant la conformitat productes i serveis, satisfacció usuaris, eficàcia sistema gestió qualitat, implementació planificació, eficàcia acció riscos i oportunitats, proveïdors externs, necessitats millora SGQ.



El/la Responsable de Qualitat supervisa la recollida i tractament de les Incidències i No Conformitats, de la realització de les auditories i la mesura de la satisfacció del usuari/àries dels serveis, que han estat facilitats i analitzats pels responsables de cadascun dels serveis.

La definició i implantació d'accions correctives i immediates correspon a tots els treballadors i treballadores implicats en el SGQ i especialment al Comitè Qualitat.

- **Satisfacció de l'usuari/ària**

Les àrees certificades fan recollida i seguiment de la satisfacció dels/les usuaris/àries dels serveis inclosos en el SGQ. Es presenten els resultats d'aquesta valoració al Comitè de Qualitat anualment en la Revisió del Sistema i es determinen les accions de millora a implementar.

El Comitè de Qualitat mesurarà la satisfacció dels usuaris/àries dels serveis inclosos en el SGQ.

El procediment de Mesura de la satisfacció dels usuaris, defineix tota la sistemàtica de selecció de la mostra, realització de la mesura i anàlisi dels resultats obtinguts. L'avaluació i el seguiment s'efectua anualment a la reunió del Comitè de Qualitat.

## **9.2. Auditoria interna**

Les auditories internes del SGQ de l'Ajuntament de Castelldefels es tracten al procediment d'Auditories internes. En aquest Procediment es defineix la sistemàtica per a la realització de auditories internes, l'abast de les mateixes, la seva planificació, l'elaboració de llistes de comprovació, la recollida d'evidències, l'obertura d'informes de no conformitat d'auditoria, etc. El mateix procediment descriu la sistemàtica per a la qualificació dels auditors interns.

## **9.3. Revisió per la direcció**

El Comitè Qualitat realitza revisions periòdiques de la totalitat del Sistema, com a mínim un cop a l'any, a fi d'assegurar l'adequació del Sistema a la Política de Qualitat. Finalitza l'exercici realitzant el tancament del SGQ i de les àrees certificades.

Els responsables de les Unitats certificades, elaboren el seu informe d'avaluació i el/la Responsable de Qualitat incorpora altres informacions per tal que el Comitè Qualitat pugui realitzar l'avaluació corresponent. El registre de cada revisió del Sistema és l'acta de la reunió amb els acords assolits, que s'acompanyarà de l'informe de revisió del sistema.

El Comitè de Qualitat, a través de la revisió i seguiment del sistema de gestió de la qualitat, identifica les necessitats de recursos dels serveis i en especial, les que afecten a la formació del personal, i proporciona al Sistema els recursos suficients per a atendre aquestes necessitats.

## **10. Millora**

### **10.1. Generalitats**

El SGQ es fonamenta en el cicle de la millora continua PDCA. En aquest sentit, s'implementen les accions necessàries per complir les expectatives dels usuaris/àries i augmentar la satisfacció. Es tenen en compte les oportunitats i els riscos identificats en l'anàlisi DAFO i els anàlisis de processos, així com el resultat de la revisió del sistema.

### **10.2. No conformitat i acció correctiva**

Les no conformitats a les que fa referència el present capítol afecten a qualsevol servei de les àrees certificades que compleixi les especificacions i/o característiques dels serveis definides per l'Ajuntament de Castelldefels. Es recull en el procediment de Gestió d'incidències i no conformitats i es troben recollides i documentades a la Base de dades de NC.

Els/les responsables de les àrees certificades supervisen i coordinen el tractament de les no conformitats i les presenten pel seu anàlisi al Comitè de Qualitat.

El/la Responsable de Qualitat recull la informació rellevant dels diferents serveis i la presenta al Comitè de Qualitat pel seu anàlisi periòdic.

### **10.3. Millora continua**

El Comitè de Qualitat analitza la documentació General del SGQ i de les unitats certificades i els estudia en les seves reunions periòdiques i debat les mesures correctores i propostes de millora per garantir l'eficàcia del Sistema de Qualitat i la millora continua dels serveis certificats que convingui aplicar. Així mateix, fixa objectius concrets de millora per aquells punts febles detectats.

Aquesta informació és analitzada per trobar les causes dels errors, incidències, tendències negatives o la possibilitat de prevenció d'errors o millora del resultats. A partir d'aquest anàlisi, el procediment corresponent i determina com es gestionen les Accions Correctores i Immediates i com se n'avalua la seva eficàcia. Els acords i les accions a realitzar queden recollides a l'acta del Comitè de Qualitat, per a facilitar el seu posterior seguiment i avaluació.

## **11. Annexes**

- Annex 1: Oficina d'Atenció Ciutadana
- Annex 2: Promoció Econòmica
- Annex 3: Inspecció Municipal Polivalent
- Annex 4: Platges
- Annex 5: Transparència
- Annex 6: Prevenció de Riscos Laborals