

SistemadeQualitat

Manual de Qualitat

ÍNDEX

1.	PRESENTACIÓ	3
2.	OBJECTE	4
3.	ABAST	5
4.	ESTRUCTURA FUNCIONAL	5
5.	ESTRUCTURA PER PROCESSOS	8
6.	RELACIÓ ENTRE ESTRUCTURA PER PROCESOS I ESTRUCTURA FUNCIONAL	11
7.	COMPLIMENT DE LA LEGISLACIÓ	20
8.	DOCUMENTACIÓ RELACIONADA	20
9.	REGISTRE DE DOCUMENT	21

1. Presentació

Palma és una ciutat que, atesa la seva situació costanera i insular i la seva història, palesa a la seva arquitectura, és molt atractiva turísticament, la qual cosa fa que la seva població, la xifra oficial de la qual l'1 de gener de 2012 és de 421.209 habitants, augmenti de forma considerable en èpoques de temporada alta de turisme i arribi fins a més de 600.000 habitants.

L'Ajuntament de Palma és l'administració més propera a la ciutadania i, per tant, la més sensible a les seves necessitats. És per això que treballa per a oferir més serveis i de millor qualitat, més adaptats als requeriments dels palmesans, vetllant sempre per l'interès general.

La corporació municipal compta amb un equip de govern (batle/essa i regidors/res) elegit democràticament per a cada mandat, i amb diversos coordinadors i directors generals; per altra banda, actualment té assignats 2.400 treballadors municipals (a dia 1 de gener de 2017), que s'organitzen en diferents àrees d'acord amb la legislació vigent.

Ajuntament de Palma

Plaça de Cort, 1

CP 07001

Palma

Telèfon: +34 971 22 59 00

www.palma.cat

1.1. Missió

Impulsar la qualitat de vida a la ciutat a través de la millora en la prestació dels serveis, fent-la més sostenible, participativa i integrada socialment i territorialment, amb major eficiència en la gestió dels recursos.

1.2. Visió

Volem que el nostre Ajuntament sigui conegut per ser amable i proper, modern; reconegut per la gestió de la innovació en els serveis públics, compromès amb les aspiracions de la ciutadania i amb el desenvolupament sostenible, eficaç, i amb voluntat de servei.

1.3. Valors

- **Orientació a la ciutadania**

Els ciutadans i les ciutadanes són la raó de ser de la institució.

La millora constant del servei als ciutadans i les ciutadanes és el nostre distintiu principal.

- **Participació dels ciutadans i les ciutadanes**

Coneixement de les seves necessitats i expectatives

Implicació i participació de ciutadans o ciutadanes i associacions

- **Professionalitat i orientació a objectius i resultats**

Compromís amb els objectius de la institució

Responsabilitat en els resultats

Treball en equip

- **Cultura de transparència i confiança**

Coneixement de missió, visió i valors

Generar i transmetre confiança en la gestió

Intervenció en la definició dels objectius

Participació en la millora del treball

- **Cultura de col·laboració i coordinació**

Sentit de pertinença a la institució

Necessitat de treballar coordinadament cap a la consecució d'objectius compartits

- **Responsabilitat i eficiència en la gestió**

Consciència de gestió de recursos dels ciutadans i les ciutadanes

Gestió responsable i eficient dels recursos

Desenvolupament sostenible

- **Cultura d'integració i acollida**

Acollida i amabilitat amb els visitants

Integració social

1.4. Política de qualitat

L'Ajuntament de Palma adopta el compromís de gestionar la ciutat i l'organització municipal procurant, de manera participativa, **satisfer les necessitats i les expectatives** dels ciutadans residents i visitants, a través de la **millora contínua**, oferint serveis de qualitat, mitjançant la gestió per **processos**, que condueixin a la màxima **eficàcia i eficiència**.

2. Objecte

El *Manual de qualitat* té com a objectes definir l'estructura del sistema de gestió de qualitat implantat a l'Ajuntament de Palma, basat en la norma internacional de qualitat ISO 9001:2008; servir de suport documental a aquest sistema i complir així un dels requeriments d'aquesta norma.

3. Abast

S'inclouen a l'abast de l'SGQ els processos de prestació de serveis del Govern local, pel que fa a l'atenció ciutadana, a la gestió territorial, a la seguretat i protecció ciutadana, a la gestió d'infraestructures urbanes, a la gestió mediambiental, a la integració social i la promoció de la salut, a la promoció socioeconòmica, als equipaments i serveis interns, als serveis tecnològics i de la informació, als recursos humans, a la gestió econòmica, al control de la documentació, a la gestió dels proveïdors i contractacions i a la direcció estratègica.

Queden exclosos de l'abast de l'SGQ els següents punts de la Norma UNE-EN ISO 9001:2008:

- 7.3 (disseny); exceptuant l'Escola Municipal de Formació.
- 7.5.2 (validació dels processos de la producció i de la prestació del servei). Els serveis que presta l'Ajuntament de Palma són definits per la legislació, i no hi ha possibilitat de definir una validació de la prestació del servei perquè aquesta és immediata.

També en queden excloses de l'abast les empreses municipals i els organismes autònoms.

L'àmbit d'aplicació d'aquest *Manual de qualitat* són totes les àrees de l'Ajuntament:

- Àrea de Seguretat Ciutadana
- Àrea Delegada de Turisme, Sanitat i Consum
- Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
- Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació
- Àrea Delegada de Funció Pública
- Àrea de Cultura i Benestar Social
- Àrea Delegada d'Educació i Política Lingüística
- Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
- Àrea Delegada d'Esports
- Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
- Àrea Delegada de Promoció Econòmica i Ocupació
- Àrea de Model de Ciutat, Habitatge Digne i Sostenibilitat
- Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
- Àrea de Mobilitat Sostenible

(Decret 12198 de 17/06/2019)

4. Estructura funcional

L'Ajuntament de Palma s'estructura de la següent manera:

- una direcció política representada per la Batlia, formada pel batle i l'equip de govern

- 9 àrees executives, amb 5 àrees delegades, les quals s'estructuren de forma jerarquitzada a través de departaments, representades a la Batlia per un o diversos regidors

- Batlia

S'encarrega de la coordinació municipal, les relacions institucionals, la comunicació i donar suport al funcionament de l'Oficina del Defensor o Defensora de la Ciutadania.

- Àrea de Seguretat Ciutadana

S'encarrega de l'organització del cos de la Policia Local, del cos de Bombers i de Protecció Civil

- Àrea Delegada de Turisme, Sanitat i Consum

S'encarrega d'ordenar el sector del turisme; dirigir i gestionar les activitats de prevenció i promoció de la salut, sanitàries i assistencials, el laboratori municipal i defensa del consumidor; i l'adscripció a la Fundació Turisme Palma de Mallorca 365 i al Palau de Congressos S.A.

- Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior

S'encarrega dels processos que permetin la participació ciutadana; i la coordinació territorial, amb el procés de descentralització del govern municipal als districtes; contractació, govern interior i gabinet general tècnic; qualitat i atenció a la ciutadania; població i demarcació territorial; potestat sancionadora; i l'adscripció a l'Empresa Funerària Municipal (EFM).

- Àrea d'Economia, Hisenda i Innovació

S'encarrega dels pressuposts, comptabilitat i tresoreria, política financera, sector públic i Oficina de Control de la Despesa Municipal; gestió tributària; accions judicials i administratives; responsabilitat patrimonial; innovació; i l'adscripció a l'Institut Municipal d'Innovació (IMI) i als organismes en procés d'extinció.

- Àrea Delegada de Funció Pública

S'encarrega de funció pública i Escola Municipal de Formació, exceptuant-ne la direcció del personal de l'Àrea de Seguretat Ciutadana.

- Àrea de Cultura i Benestar Social

S'encarrega de cultura; arxius i biblioteques; museus i col·leccions; projectes culturals; promoció cultural; patrimoni cultural i històric; de les necessitats socials al terme municipal; donar a conèixer els drets socials a la ciutadania de Palma; dirigir la política d'infància; l'atenció a l'autonomia personal a persones amb discapacitat i a persones majors; i l'adscripció a la Fundació Pública Pilar i Joan Miró a Mallorca

- Àrea Delegada d'Educació i Política Lingüística

S'encarrega d'aconseguir una acció eficaç dels serveis al seu càrrec en matèria educativa; política lingüística, publicacions; i l'adscripció al Patronat Municipal d'Escoles d'Infants de Palma (PMEI).

- Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat

S'encarrega d'infraestructures i accessibilitat; enllumenat públic; obres a vies públiques i equipaments urbans; parcs i jardins; edificis municipals i escoles públiques; estudis i projectes.

- Àrea Delegada d'Esports

S'encarrega de dirigir la política municipal i les actuacions en matèria d'esports; i l'adscripció a l'Institut Municipal d'Esports (IME).

- Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI

S'encarrega dels temes relatius a igualtat d'oportunitats; drets humans, civils i polítics de la ciutadania de Palma; accions dirigides al col·lectiu de persones majors i a les famílies; migració; LGTBIQA; joventut; i cooperació internacional.

- Àrea Delegada de Promoció Econòmica i Ocupació

S'encarrega de programar les polítiques de formació professional ocupacional; dur a terme activitats de foment i difusió de l'esperit emprenedor, formació empresarial i reciclatge professional, innovació i dinamització comercial; planificar, proposar i impulsar les mesures necessàries per al foment, el desenvolupament i la promoció del petit i mitjà comerç al municipi; dirigir i coordinar els mercats municipals i el servei d'inspecció sanitària; i l'adscripció a l'Agència de Desenvolupament Local de l'Ajuntament de Palma (PALMAACTIVA) i MERCAPALMA SA.

- Àrea de Model de Ciutat, Habitatge Digne i Sostenibilitat

S'encarrega de definir el model de ciutat com a Pla estratègic global per a Palma; dur a terme el planejament i la gestió urbanística i d'habitatge i fomentar l'urbanisme de proximitat; i l'adscripció al Patronat Municipal de l'Habitatge i RIBA.

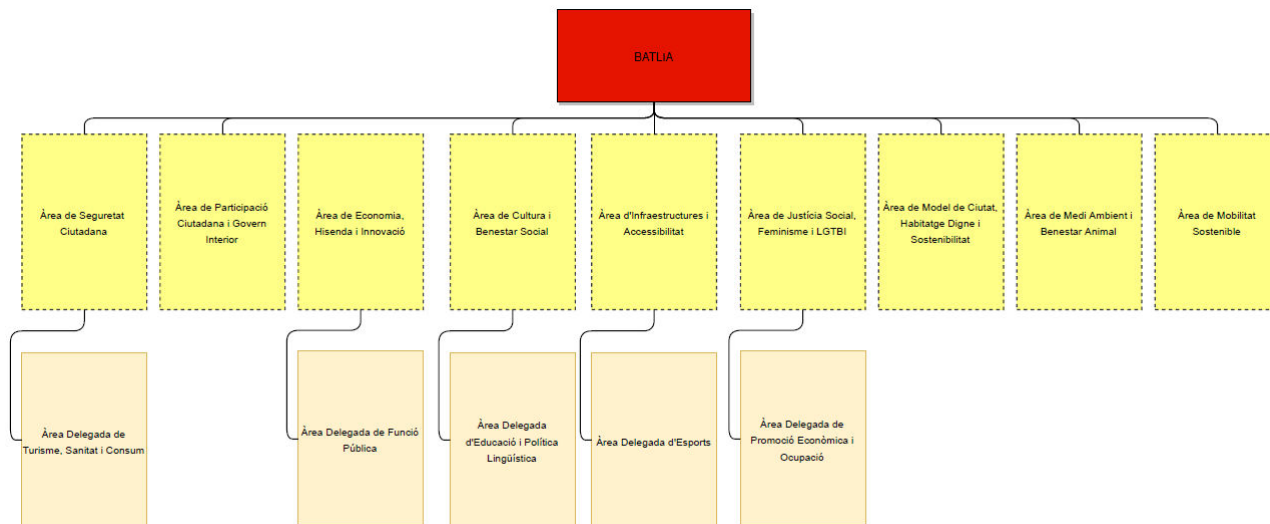
- Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal

S'encarrega de les accions en matèria de residus, platges, prevenció de la contaminació, espais naturals, educació ambiental i plans i programes ambientals; planificació i execució de plans per a impulsar el consum de productes ecològics i el foment de l'agricultura ecològica; accions relatives al benestar animal, espais d'oci caní i control de plagues; i l'adscripció a l'Empresa Municipal d'Aigües i Clavegueram (EMAYA).

- Àrea de Mobilitat Sostenible

S'encarrega de tots els temes relacionats amb la mobilitat i el transport a la ciutat; i l'adscripció a Empresa Municipal de Transports (EMT SA) i a la Societat Municipal d'Aparcaments i Projectes SA (SMAP SA) .

A continuació es representa de forma succinta l'estructura de l'Ajuntament (Si en voleu més detalls, consultau la plantilla orgànica, que desenvolupa l'estructura funcional de cada àrea).



5. Estructura per processos

5.1. Descripció

L'Ajuntament de Palma, en l'anàlisi de la seva activitat, ha identificat 14 processos estructurats en tres categories:

5.1.1 Processos estratègics; són els que marquen les directrius als altres processos, és a dir, proporcionen les guies i les pautes a seguir.

- **Direcció estratègica (DE)**, en el qual es realitzen tots els plans estratègics i operatius, així com la presa de decisions globals, necessaris per a l'activitat de l'Ajuntament. Inclou els subprocessos
 - **Comunicació:** que inclou tant la comunicació interna com l'externa.
 - **Revisió per part de la direcció:** la Direcció pren decisions en funció de les dades aportades pel Sistema de Qualitat.
 - **Mesurament i Anàlisi.** El que no es mesura no es pot millorar. La mesura la fem a través d'auditories, quadres de comandament d'indicadors, anàlisi de les demandes municipals de servei (DMS), enquestes de satisfacció, grups focals, etc.

5.1.2 Processos clau o operatius; són els que ofereixen serveis directes als ciutadans i les ciutadanes, els que hi estan en contacte.

- **Atenció ciutadana (AC)**, en el qual s'estandarditzen les activitats que es realitzen a les diferents oficines i els punts d'atenció al públic, tant fixos com mòbils, que l'Ajuntament posa a disposició dels ciutadans. Aquest procés interacciona amb tots els altres processos operatius.
- **Gestió territorial (GT)**, en el qual es concreten els diferents plans d'expansió de la ciutat i d'ordenació urbana, i se'n regula el compliment.
- **Promoció socioeconòmica (PS)**, en el qual s'organitzen i gestionen totes les activitats i serveis que intenten donar dinamisme a la ciutat.
- **Gestió d'infraestructures urbanes (GIU)**, en el qual s'organitza la gestió i el manteniment de tot el mobiliari urbà i els llocs públics.
- **Integració social i promoció de la salut (ISPS)**, en el qual es realitzen totes les activitats i els serveis destinats a l'ajuda social, així com el manteniment dels nivells de salubritat adequats per als ciutadans i les ciutadanes en diversos camps.
- **Serveis de seguretat i protecció ciutadana (SSPC)**, en el qual es duen a terme totes les activitats relacionades amb la seguretat i la protecció de la ciutat en estat normal i en situacions d'emergència.
- **Gestió del medi ambient (GMA)**, en el qual es duen a terme activitats per a la gestió dels aspectes ambientals de la ciutat de Palma.

5.1.3 Processos de suport; són els que proporcionen recursos per a la correcta execució dels processos operatius.

- **Control de la documentació (CD)** del sistema: Que inclou els procediments d'elaboració i modificació de la documentació i el procediment d'emmagatzematge i difusió de la documentació.
- **Recursos humans (RH)**, centrat en l'activitat de selecció, gestió i planificació del personal municipal, així com de la seva formació a través de l'Escola Municipal de Formació.
- **Gestió de serveis tecnològics i de la informació (GSTI)**, amb totes les activitats necessàries per a donar el suport tecnològic als diferents processos.
- **Equipaments i serveis interns (ESI)**, en el qual es duen a terme totes les activitats relacionades amb el condicionament i el manteniment dels edificis municipals, així com amb el proveïment de recursos materials.
- **Gestió econòmica (GE)**, en el qual es realitza la gestió i el control del pressupost públic.
- **Gestió dels proveïdors i contractacions (GPC)**, desenvolupat al procediment d'avaluació de proveïdors.

5.2. Interacció

Els catorze processos definits a l'Ajuntament de Palma no actuen independentment uns dels altres, sinó que interaccionen i fan que l'estructura global de l'organització funcioni adequadament.

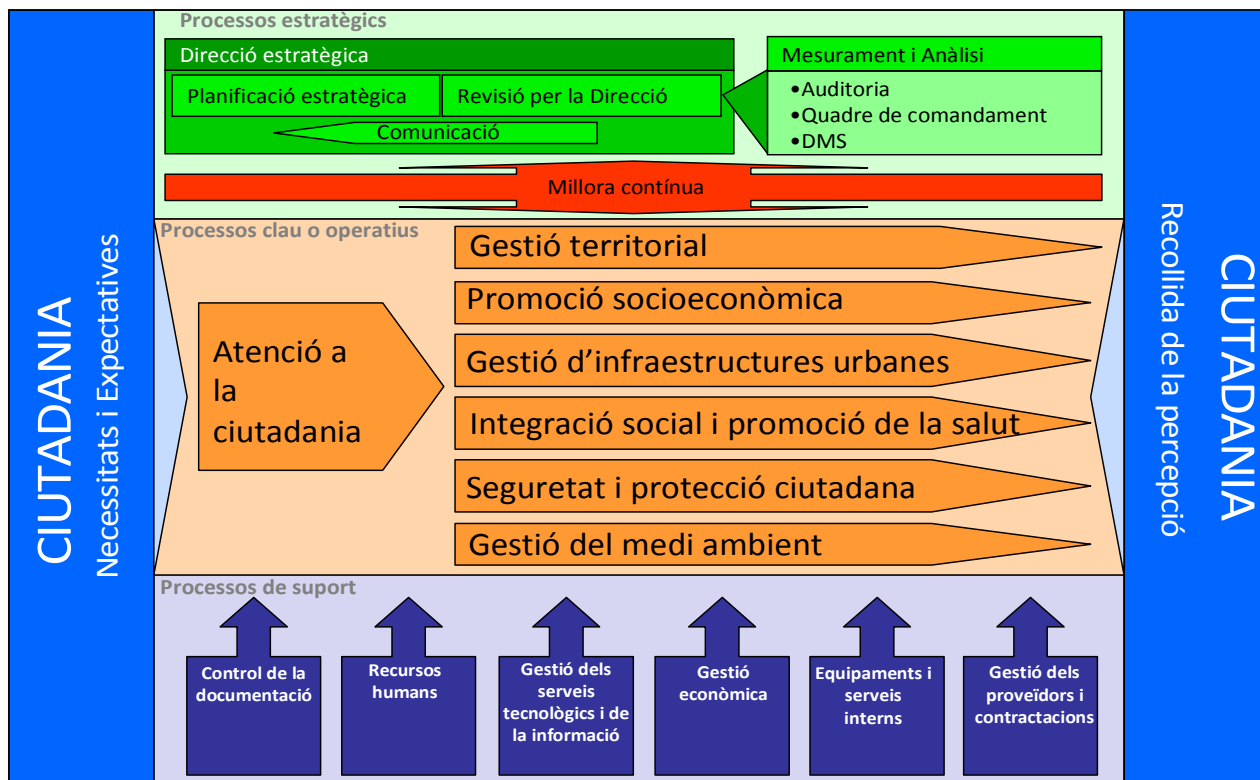
Així, el procés de Direcció Estratègica interacciona amb la resta de processos, marca les pautes i estandarditza la presa de decisions que afecta tant els processos operatius com els de suport.

Així mateix, els processos de suport interaccionen amb tots els processos operatius ja que els proporcionen recursos, tant econòmics com materials i d'infraestructures, per a poder dur-se a terme.

Quant als operatius, el procés d'Atenció Ciutadana interacciona amb la resta dels processos (Gestió Territorial, Promoció Socioeconòmica, Gestió d'Infraestructures Urbanes, Integració Social i Promoció de la Salut, Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana i Gestió del Medi Ambient) i és la via de comunicació directa dels ciutadans amb l'Ajuntament i viceversa, en qualsevol àmbit de la corporació municipal.

La resta de processos interaccionen i, en alguns casos, són suport uns dels altres. Això succeeix en el cas del procés de Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana, el qual serveix de suport al procés de Gestió del Medi Ambient, tant en la realització de mesuratges del renou com en la vigilància del compliment de les normes mediambientals, mitjançant un equip especialitzat denominat Patrulla Verda. També serveixen de suport al procés d'Integració Social i Promoció de la Salut, principalment en temes de violència domèstica. Els resultats d'un procés serveixen en determinats moments per a activar-ne d'altres, com per exemple l'estreta relació entre la informació i els informes generats en el procés de Gestió del Medi Ambient i Integració Social i Promoció de la Salut, o la relació entre Gestió d'Infraestructures Urbanes i Gestió Territorial quant a l'ordenació del territori i usos del sòl.

MAPA DE PROCESSOS DE L'AJUNTAMENT DE PALMA



6. Relació entre estructura per processos i estructura funcional

Atesa la complexa estructura funcional de l'Ajuntament, aquesta relació entre l'estructura horitzontal (estructura per processos i la vertical (estructura funcional), es fa mitjançant la taula següent:

PROCÉS	SUBTEMA	ÀREA
DE (Direcció Estratègica)	Administració electrònica	Àrea no definida
	Altres DE	Àrea no definida
	Defensor Ciutadà	Àrea no definida
	Gestió/Organització de la ciutat general	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior

	Gestió/Organització de la ciutat districte Centre	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Gestió/Organització de la ciutat districte Llevant	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Gestió/Organització de la ciutat districte Nord	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Gestió/Organització de la ciutat districte Platja de Palma	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Gestió/Organització de la ciutat districte Ponent	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	OCD	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Premsa	Àrea no definida
	Qualitat	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Dret d'accés a la Informació	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Queixa servei DMS	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
AC (Atenció al Ciutadà)	Multes	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	OAC	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	OIT	Àrea Delegada de Turisme, Sanitat i Consum
	Oficines/horaris	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Població	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Targeta Ciutadana	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior

	Telèfons, centraleta, SAT	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	UAC	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Urbanisme	Àrea de Model de Ciutat, Habitatge Digne i Sostenibilitat
	Queixa servei OAC	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Queixa servei SAT	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Queixa servei Targeta Ciutadana	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Queixa servei UAC	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Altres AC	Àrea no definida
PS (Promoció Socioeconòmica)	Altres PS	Àrea no definida
	AAVV	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Biblioteques	Àrea de Cultura i Benestar Social
	Comerç (obsolet)	
	Consum	Àrea Delegada de Turisme, Sanitat i Consum
	Cultura	Àrea de Cultura i Benestar Social
	Arxiu	Àrea de Cultura i Benestar Social
	Educació	Àrea Delegada d'Educació i Política Lingüística
	Patronat Municipal d'Escoletes	Àrea Delegada d'Educació i Política Lingüística
	Flassaders	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGBTI
	Esports	Àrea Delegada d'Esports

	Joventut	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	Mercats	Àrea Delegada de Promoció Econòmica i Ocupació
	Museus i exposicions	Àrea de Cultura i Benestar Social
	Música i Arts Escèniques	Àrea de Cultura i Benestar Social
	OMIC	Àrea Delegada de Turisme, Sanitat i Consum
	Queixa servei OMIC	Àrea Delegada de Turisme, Sanitat i Consum
	OMIH (Obsolet)	
	Informació turística Palma 365	Àrea Delegada de Turisme, Sanitat i Consum
	Palmaactiva	Àrea Delegada de Promoció Econòmica i Ocupació
	Queixa servei Palmaactiva	Àrea Delegada de Promoció Econòmica i Ocupació
	Participació Ciutadana	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Teatres Municipals	Àrea de Cultura i Benestar Social
	Castell Bellver	Àrea de Cultura i Benestar Social
	Turisme	Àrea Delegada de Turisme, Sanitat i Consum
	GIU (Infraestructures)	Accessibilitat
Accessibilitat platges		Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
Altres GIU		Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
Arbres al carrer		Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat

	EMT	Àrea de Mobilitat Sostenible
	Enllumenat	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Estudis i projectes	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	GIN GIU	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Ocupació via pública per obres	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Infraestructures	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Logística	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	ORA	Àrea de Mobilitat Sostenible
	ACIRE	Àrea de Mobilitat Sostenible
	Circulació	Àrea de Mobilitat Sostenible
	Places persones amb mobilitat reduïda	Àrea de Mobilitat Sostenible
	Transports	Àrea de Mobilitat Sostenible
	Parcs i Jardins Llevant	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Parcs i Jardins Ponent	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Parcs i Jardins (Obsolet)	
	Mobiliari urbà (Obsolet)	
	Mobiliari urbà Llevant	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Mobiliari urbà Ponent	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	SMAP	Àrea de Mobilitat Sostenible

	Vialitat	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Vialitat Ponent	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Vialitat Llevant	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
	Manteniment centres escolars	Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat
ISPS (Integració Social i Promoció de la Salut)	Altres ISPS	Àrea no definida
	Igualtat	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	Família	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	Majors	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	Immigració i Drets Cívics	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	Sanitat	Àrea Delegada de Turisme, Sanitat i Consum
	Serv. Aten. Vic. Vio. Gen	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	SAM VDG Queixa del servei	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	SAM	Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI
	Serveis Socials	Àrea de Cultura i Benestar Social
	GIN ISPS	Àrea Delegada de Turisme, Sanitat i Consum
	Son Reus	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	EFM	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Queixa servei EFM	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	GT (Gestió Territorial)	Activitats
Altres GT		Àrea de Model de Ciutat, Habitatge Digne i Sostenibilitat

	Disciplina	Àrea de Model de Ciutat, Habitatge Digne i Sostenibilitat
	Gestió Urbanística	Àrea de Model de Ciutat, Habitatge Digne i Sostenibilitat
	Habitatge	Àrea de Model de Ciutat, Habitatge Digne i Sostenibilitat
	Obres GT	Àrea de Model de Ciutat, Habitatge Digne i Sostenibilitat
	PGOU	Àrea de Model de Ciutat, Habitatge Digne i Sostenibilitat
	Planejament	Àrea de Model de Ciutat, Habitatge Digne i Sostenibilitat
SSPC (Serveis de seguretat i protecció ciutadana)	Activitats:horaris	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Alarmes	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Altres SSPC	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Animals	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Anomalia via pública	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Fems	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Fums. Olor	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Jardins	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Obres SSPC	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Petita delinqüència	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Queixa del servei	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Renous, vibracions	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Seguretat platges	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Trànsit:senyalització, propostes	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Vandalisme, botelló	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Vehicle abandonat-Reiteració	Àrea de Seguretat Ciutadana
	Vehicle abandonat	Àrea de Seguretat Ciutadana
	VDG Control agressors	Àrea de Seguretat Ciutadana
	VDG Psicològ	Àrea de Seguretat Ciutadana
	VDG UPFA	Àrea de Seguretat Ciutadana
VDG Queixa del Servei	Àrea de Seguretat Ciutadana	
VDG Altres	Àrea de Seguretat Ciutadana	
Carta Policia de Barri	Àrea de Seguretat Ciutadana	
Bombers	Àrea de Seguretat Ciutadana	
GMA (Gestió del Medi Ambient)	Altres GMA	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	EMAYA	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal

	Infraestructures platges	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	Neteja platges	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	Platges	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	Queixa serve Platges	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	Solars	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
	Vigilància platges	Àrea de Medi Ambient i Benestar Animal
Recursos Humans	Formació	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	RH (Obsolet)	
	Selecció i Provisió	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Gestió	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Nomines	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Prestacions i Control	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Prestacions de riscos laborals	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Registre de Personal	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
GSTI (Gestió dels Serveis Tecnològic i de la Innovació)	Comunicacions	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Altres GSTI	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	IMI	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Material informàtic	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública

	Web	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	SISTRA	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Cartografia i cadastre	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Queixa servei Seu Electrònica	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
GE (Gestió Econòmica)	Altres GE	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	IAE	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	IBI	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	ICO	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Impost de vehicles	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Plusvàlua	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Smart City	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Taxes	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Recaptació	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Subvencions (Obsolet)	
	Tresoreria	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	Tresoreria-Multes executiva	Àrea d'Hisenda, Innovació i Funció Pública
	ESI (Equipaments i Serveis Interns)	Altres ESI
Compres		Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
Contractació		Àrea de Funció Pública i Govern Interior
GGT		Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
Manteniment edificis municipals		Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat

	Ocupació via publica	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior
	Patrimoni	Àrea de Participació Ciutadana i Govern Interior

7. Compliment de la legislació

En l'exercici de la seva activitat l'Ajuntament de Palma compleix la normativa i els reglaments específics que li són d'aplicació.

8. Documentació relacionada

- [Procediment de Direcció Estratègica \(DE_P_Dir.Est.\)](#)
- [Procediment d'Atenció Ciutadana \(AC_P_Ate.Ciu.\)](#)
- [Procediment de Gestió Territorial \(GT_P_Ges.Ter.\)](#)
- [Procediment de Promoció Socioeconòmica \(PS_P_Pro.Soc.\)](#)
- [Procediment de Gestió d'Infraestructures Urbanes \(GIU_P_Ges.Inf.Urb.\)](#)
- [Procediment d'Integració Social i Promoció de la Salut \(ISPS_P_Int.Soc.Pro.Sal.\)](#)
- [Procediment de Serveis de Seguretat i Protecció Ciutadana \(SSPC_P_Ser.Seg.Pro.Ciu.\)](#)
- [Procediment de Gestió del Medi Ambient \(GMA_P_Ges.Med.Amb.\)](#)
- [Procediment de Control de la Documentació \(DE_P_Emm.Dif.Doc. y DE_P_Ela.Mod.Doc.\)](#)
- [Procediment de Recursos Humans \(RH_P_Rec.Hum.\)](#)
- [Procediment de Gestió dels Serveis Tecnològics i de la Informació \(GSTI_P_Ges.Ser.Tec.Inf.\)](#)
- [Procediment d'Equipaments i Serveis Interns \(ESI_P_Equ.Ser.Int.\)](#)
- [Procediment de Gestió Econòmica \(GE_P_Ges.Eco.\)](#)
- [Procediment de Gestió dels Proveïdors i contractacions \(DE_P_Ava.Pro.\)](#)

La documentació vigent del Sistema es troba relacionada en la llista de control denominada [Plataforma d'accés directe al SGQ v 0 2](#).

9. Registre de document

Versió:	v_14_0	
Codi:	M_Qua.	
Data de vigència:	29/09/2020	
Elaborat per:	Revisat per:	Validat per:
Catalina Català	M. Teresa Benito	M. Teresa Benito
Data: 20/09/2020	Data: 29/09/2020	Data: 29/09/2020

Registre de versions						
	Data	Peticionari	Motiu	Punts		
				Modificats	Afegits	Eliminats
01	09/10/2006	M. Teresa Benito	Implantació del sistema			
02	09/10/2006	M. Teresa Benito	Revisió			
03	26/03/2007	M. Teresa Benito	Revisió			
04	30/10/2007	M. Teresa Benito	Revisió			
05	23/11/2008	M. Teresa Benito	Revisió			
06	23/12/2009	M. Teresa Benito	Revisió			
07	23/12/2009	M. Teresa Benito	Revisió			
08	23/12/2009	M. Teresa Benito	Revisió (nou format)			
09	05/02/2010	M. Teresa Benito	Revisió			
10	15/02/2011	M. Teresa Benito	Actualització d'àrees i aclariment de l'abast			
11	08/03/2011	M. Teresa Benito	Revisió	4		
12	06/07/2012	M. Teresa Benito	Revisió per nova Corporació Municipal (decret d'organització dels serveis núm.5309 amb correcció d'error material de 28/03/2012) Modificació mapa processos (incorporació 2 processos de suport nous)	4 i 6 3,4,5, 6,8 i 9		
13	22/12/2017	M. Teresa Benito	Estructura funcional Quadre relació processos-àrees (eliminat)	4		9
14	29/09/2020	M. Teresa Benito	Abast Estructura funcional Quadre relació procesos-àrees	3, 4 i 6		