

CONTROL DE LA QUALITAT	PJ 18
	Pàgina 1 de 12
	Rev. 1 del 01/10/25

RESUM EXECUTIU

Aquest procediment estableix la sistemàtica per al control de qualitat en la gestió de zones verdes, arbrat viari, jardineres, arrabassament de soques, tractaments fitosanitaris i desinfecció d'àrees per a gossos, dins l'àmbit de la Direcció de Serveis Tècnics i Planificació. El document defineix les responsabilitats de cada departament i persona implicada, assegurant la igualtat de gènere i la inclusió en totes les fases del procés. Es detallen les metodologies d'inspecció, la freqüència de les revisions i la redacció d'informes, promovent la transparència, la millora contínua i la participació equitativa de totes les persones responsables.

El present document és d'ús intern de l'organització i no pot ser reproduït total o parcialment ni pot difondre's a tercers sense l'autorització expressa del responsable del document.

CONTROL DE LA QUALITAT	PJ 18
	Pàgina 2 de 12
	Rev. 1 del 01/10/25

ÍNDEX

1. DEFINICIONS	3
2. RESPONSABILITATS	3
3. DESENVOLUPAMENT	4
3.1 Control de qualitat de zones verdes, poda, arrabassament, tractaments fitosanitaris i desinfecció d'àrees per a gossos.....	4
3.1.1 Taules resum.....	4
3.1.2 Metodologia de les inspeccions	4
3.1.3 Freqüència de les inspeccions a realitzar	9
3.1.4 Redacció d'informes.....	10
4. ANNEX.....	12
Esquema del procés.....	12

CONTROL DE LA QUALITAT	PJ 18
	Pàgina 3 de 12
	Rev. 1 del 01/10/25

1. DEFINICIONS

No s'estableixen definicions específiques per al procés.

2. RESPONSABILITATS

⇒ **Departament d'Avaluació**

- Establir els criteris de qualitat i les freqüències de seguiment i control.
- Avaluar i arxivar els informes de qualitat, documentant les conclusions i les accions correctives que se'n puguin derivar.
- Informar i comunicar les incidències a les persones responsables implicades.

⇒ **Persones Responsables de departaments/processos**

- Corregir les deficiències detectades a les avaluacions de qualitat.
- Donar resposta quan es tanqui la incidència.
- Tenir en compte els terminis de tancament d'incidències.

⇒ **Persona Responsable de dur a terme el control de qualitat**

- Disposar dels mitjans i recursos necessaris per dur a terme el control.
- Realitzar les inspeccions i elaborar els informes de seguiment i fitxes d'inspecció.
- Identificar oportunitats de millora del procés d'avaluació i dels processos avaluats.
- Identificar les incidències i lliurar-les al Departament d'Avaluació.

CONTROL DE LA QUALITAT	PJ 18
	Pàgina 4 de 12
	Rev. 1 del 01/10/25

3. DESENVOLUPAMENT

3.1 Control de qualitat de zones verdes, poda, arrabassament, tractaments fitosanitaris i desinfecció d'àrees per a gossos

3.1.1 Taules resum

Cada temàtica o tasca té definit un estàndard de qualitat i un percentatge diferent d'incidència a la nota final, segons la seva importància relativa.

Si alguna temàtica no és avaluada, el seu percentatge es reparteix equitativament entre la resta.

Les taules de valoració reflecteixen la distribució de responsabilitats i percentatges.

3.1.2 Metodologia de les inspeccions

S'avaluaran sobre el terreny un seguit d'espais verds, trams d'arbrat i jardineres, (definites en el plec de contractació), així com serveis contractats (arrabassament de soques, tractaments fitosanitaris, desinfecció d'àrees de gossos, i d'altres que se'n puguin derivar, sempre i quan només impliqui, per l'empresa de Control de Qualitat, l'observació, fotografiat i comprovació in situ de tasques, eines i documents).).

Pels espais verds a avaluar, la periodicitat de les avaluacions serà trimestral o la que estableixi el plec de contractació, assegurant un mínim de 3 resultats d'avaluació per brigada de territori.

Les avaluacions generen quatre grups de puntuacions:

- Puntuació 1: Zones verdes (tipologies i atributs, jardineres i arbrat viari)
- Puntuació 2: Serveis contractats d'arrabassament de soques d'arbrat viari

CONTROL DE LA QUALITAT	PJ 18
	Pàgina 5 de 12
	Rev. 1 del 01/10/25

- Puntuació 3: Serveis contractats de tractaments fitosanitaris d'arbrat viari i desinfecció d'àrees de gossos
- Puntuació 4: Altres serveis contractats

La puntuació final s'estructura en un sistema de valoració de barems. Per obtenir aquestes puntuacions caldrà fer els controls de qualitat mitjançant les taules de valoració identificades al document de Criteris de Qualitat custodiat pel Dept. Avaluació.

En el cas de la puntuació de cada zona verda, aquesta té un pes relatiu diferent respecte la nota total de cada districte. Aquest pes ve determinat en funció de la superfície d'aquest espai. La nota del Districte també repercuteix en la nota de ciutat, en funció de la superfície del total d'espais verds que hi conté

A les taules de valoració es reflecteixen les temàtiques i les respectives tasques així com el pes que es dona a cadascuna, en funció de la seva importància relativa.

Valoració de Zones Verdes

Un cop obtinguda la planificació dels espais verds a controlar en el trimestre corresponent (amb representativitat d'un mínim de 3 espais per brigada), s'obtindran les dades corresponents a la quantitat dels elements a controlar de cada atribut. Aquesta informació s'extraurà de l'aplicatiu Natura Espais Verds (NEV). L'empresa adjudicatària del servei tindrà un accés de lectura al programa NEV per tal de poder fer aquesta extracció d'informació de base de cada espai.

Per fer la revisió de l'espai verd, es farà una visualització del mateix. Per cada temàtica i tasca delimitat al qüestionari, s'haurà de fer una valoració. Degut a la complexitat d'elements a valorat, en funció de què s'estigui analitzant es farà un dels dos sistemes de controls plantejats a continuació:

CONTROL DE LA QUALITAT	PJ 18
	Pàgina 6 de 12
	Rev. 1 del 01/10/25

a. Valoració per % de compliment d'un criteri mínim:

Per cada tasca hi haurà un criteri mínim que s'ha de complir i s'haurà de calcular el percentatge d'unitats que compleixen aquest criteri mínim per a la tasca en qüestió. A mode d'exemple:

- 1.- En un espai hi ha 15 parterres de gespa C3.
- 2.- Una de les tasques a valorar a la gespa C3, és l'estat fitosanitari
- 3.- El criteri mínim que s'ha de complir per l'estat fitosanitari de la gespa és que el 100 % de la superfície del parterre de gespa no tingui ni plagues ni malalties
- 4.- Revisarem aquest criteri als 15 parterres de gespa C3.
- 5.- Si a 6 parterres C3 s'incompleix el criteri (hi ha plaga/malaltia) i en 9 parterres és compleix (no hi ha plaga/malaltia) la valoració de la tasca "estat fitosanitari" és $9/15 \cdot 10 = 6$. Aquest valor de sis és el que col·locarem al qüestionari de control i servirà per anar composant la nota final de la temàtica i, finalment, de l'espai verd.
- 6.- Sobre aquesta nota calculada, es farà un ajust. Si a la valoració de l'aspecte hi ha més del 40 % d'unitats que no compleixen el criteri mínim, la nota assignada serà 0. Si hi ha entre un 20 i un 40 % d'unitats afectades, la nota calculada es ponderarà un 50 %.

b. Valoració en funció de trams

Per a aquells aspectes a valorar dels quals no es disposi del nombre d'unitats existents a un espai es farà servir una valoració predeterminada en funció del compliment d'uns trams.

A tal d'exemple, es planteja la valoració en el cas de paviment tou:

CONTROL DE LA QUALITAT	PJ 18
	Pàgina 7 de 12
	Rev. 1 del 01/10/25

Temàtica	Tasca	Estat	nota
Conservació de paviments tous (inclòs àrees gossos)	Estat	Optim: 100% sense erosions visibles, superfície uniforme i a nivell	10
		Adequat: >95% sense erosions visibles, superfície uniforme i a nivell.	8
		Regular: entre 95-85% sense presència d'erosions o superfície per sota del nivell sense comportar perill per l'usuari.	5
		Deficient: entre 85-75% sense presència d'erosions i diferents nivells de paviment amb possible perill per als usuaris .	3
		Crític: >25% amb erosions importants provocant xaragalls o superfície per sota del nivell comportant perill per l'usuari.	0
	Males herbes	Optim: 100% de la superfície sense males herbes < 5 cm. d'alçada.	10
		Adequat: >95% de la superfície sense males herbes < 5 cm. d'alçada.	8
		Regular: entre 95-80% de la superfície amb males herbes < 5 cm. d'alçada.	5
		Deficient: entre 100-80% de la superfície sense males herbes > 5 cm.	3
		Crític: >20% de la superfície amb males herbes > 5 cm. d'alçada.	0

Nota: Les descripcions anteriors es presenten a tall d'exemple, l'aplicació real estarà descrit al plec de contractació i segons els criteris establerts pel Departament d'Avaluació.

A cada taula de valoració, a omplir per l'inspector, s'especificarà la data, l'emplaçament i el districte, així com la tipologia d'emplaçament o servei i l'empresa avaluada, si s'escau.

CONTROL DE LA QUALITAT	PJ 18
	Pàgina 8 de 12
	Rev. 1 del 01/10/25

Aquestes taules de valoració seran les que es faran servir per fer el CONTROL DE QUALITAT facilitades a l'empresa adjudicatària per la realització del control de qualitat, en suport informàtic.

El valor de la temàtica s'obté de la mitjana de les notes de cadascuna de les tasques. En el cas que la nota mitja de la temàtica sigui inferior a 5, es considerarà com a valor conceptual de "deficient". En el cas que la nota mitjana de temàtica sigui inferior a 3, es considerarà com a valor conceptual de "crític".

La nota final de cada districte es configura com De manera específica per a les **zones verdes (tipologies i atribut, jardineres i arbrat viari)**, l'obtenció de la puntuació final es farà per cadascun dels deu districtes de Barcelona. S'obtindrà tenint compte el pes relatiu de:

1. La nota mitja de l'avaluació de l'arbrat viari, obtinguda dels trams de carrer d'arbrat viari que s'hagin avaluat (10 trams).
2. La nota mitja de l'avaluació de les jardineres, obtinguda de cada emplaçament amb jardineres que s'hagi avaluat (5 emplaçaments).
3. La nota d'avaluació de cadascun dels punts de conservació objectes d'avaluació, classificats per tipologies i atributs (com a mínim un de cada tipologia i atribut per cada per districte o bé un mínim de 10 unitats per Districte).

Cadascun d'aquests tres punts tenen un % d'incidència a la nota final del districte diferent en funció de la superfície que ocupin dins d'aquest. Aquests % varien d'un districte a un altre i poden variar amb el temps, de manera que hauran de ser re-calculats en funció de les dades que constin a Banc de Dades en iniciar-se cada ronda d'avaluació. Aquests % seran facilitats per DSEVB a l'empresa adjudicatària del control de qualitat.

CONTROL DE LA QUALITAT	PJ 18
	Pàgina 9 de 12
	Rev. 1 del 01/10/25

Es generen notes (nivell de qualitat) a nivell de brigada, RT, Cap Àrea, Districte i Ciutat (totes elles es configuren a través de l'agregat de notes d'espais verds i trams d'arbrat i jardineres)

Valoració de serveis

Les taules de valoració de serveis, es realitzarà a través de les taules de valoració custodiades i mantingudes pel Dept. d'Avaluació.

A diferència dels espais verds, arbrat i jardineres, els controls de qualitat a serveis es realitzen de forma concreta a cada unitat controlada.

En l'avaluació dels **serveis realitzats a l'arbrat viari (arrabassament i tractament fitosanitari)** la puntuació total de cada empresa i districte s'obtindrà de la mitjana realitzada sobre totes les avaluacions realitzades.

A les taules de valoració presenten les matrius de valoració per cadascun dels serveis i espais verds a fer el control de qualitat.

3.1.3 Freqüència de les inspeccions a realitzar

Les tasques s'han de comprovar durant la realització dels treballs o amb posterioritat a l'acabament. Les inspeccions s'alternen segons les previsions de treballs.

Les taules de valoració s'han de presentar en un termini màxim de 3 dies laborables després de la inspecció, adjuntant fotografies adjuntant fotografies de les incidències detectades. Aquestes fotografies hauran de disposar de marcatge de data i hora.

Les freqüències d'inspecció varien segons el grup a avaluar i es descriuen de forma més concreta en el plec de contractació i en les instruccions donades des del Departament d'Avaluació.

CONTROL DE LA QUALITAT	PJ 18
	Pàgina 10 de 12
	Rev. 1 del 01/10/25

3.1.4 Redacció d'informes

El model d'informe i la freqüència de presentació , per part de l'adjudicatària del control de qualitat, varien segons el grup a avaluar.

L'empresa adjudicatària ha de disposar d'un arxiu informàtic per obtenir dades estadístiques dels incompliments detectats, els quals es poden creuar segons necessitats, amb els emplaçaments inspeccionats, els equips de treball contractats pels diferents serveis, dates de la inspecció, fotografies, etc.

El contingut, format, etc., haurà de ser emès per l'empresa adjudicatària del control de qualitat en base a la seva experiència en redacció d'informes. Podrà ser modificat durant el període del contracte, de tal manera que responguin a les necessitats de IMPIJ.

L'informe haurà d'incloure resultats de totes les avaluacions, gràfics i quadres amb la puntuació obtinguda en les inspeccions realitzades durant el període, reportatge fotogràfic d'incidències trobades i plànol de localització junt amb una breu descripció de les anomalies, resum per tipologies, districtes, ciutat i en comparació amb la resta d'informes així com el seguiment per empreses contractades.

3.1.4.1. Zones verdes (tipologies i atributs, emplaçament de *jardineres i trams d'arbrat viari*)

Trimestralment, s'ha de remetre a un informe amb gràfics i quadres, en suport informàtic, durant la 1^a quinzena del mes següent

L'empresa adjudicatària dels controls de qualitat, realitzarà un recull de les incidències detectades mitjançant reportatge fotogràfic, reportant-les al Departament d'Avaluació, en temps i forma.

CONTROL DE LA QUALITAT	PJ 18
	Pàgina 11 de 12
	Rev. 1 del 01/10/25

3.1.4.2. Control dels serveis contractats (arrabassament, tractament fitosanitari a l'arbrat i àrees de gossos)

Trimestralment es remetran a Parcs i Jardins els següents informes (en suport informàtic), amb els corresponents gràfics i quadres amb la puntuació obtinguda en les inspeccions realitzades durant el període.

- Informe de l'arrabassament de soques amb resultats d'inspeccions realitzades.
- Informe de tractaments fitosanitaris amb resultats d'inspeccions realitzades.

En cas que hi hagi més d'un operador, es farà un informe per operador.

CONTROL DE LA QUALITAT	PJ 18
	Pàgina 12 de 12
	Rev. 1 del 01/10/25

4. ANNEX

Esquema del procés

