



AYUNTAMIENTO DE ROTA

Departamento de Calidad y Planificación

www.aytorota.es - calidadyplanificacion@aytorota.es

VI Jornadas de Modernización y Calidad

Ayuntamiento de Málaga / FEMP

*Buenas Prácticas 10: Aplicación de Normas
UNE en la Administración Local*

***“Rota: Municipio Turístico
de Calidad”***

Málaga, 23 de Abril de 2010

Rota: Municipio Turístico de Calidad

¿Quiénes somos?

¿Qué hemos hecho? y ¿Cuándo?

¿Por qué y para qué?

¿Cómo?

¿Qué hemos conseguido?

¿Merece la pena?

¿Y ahora qué?



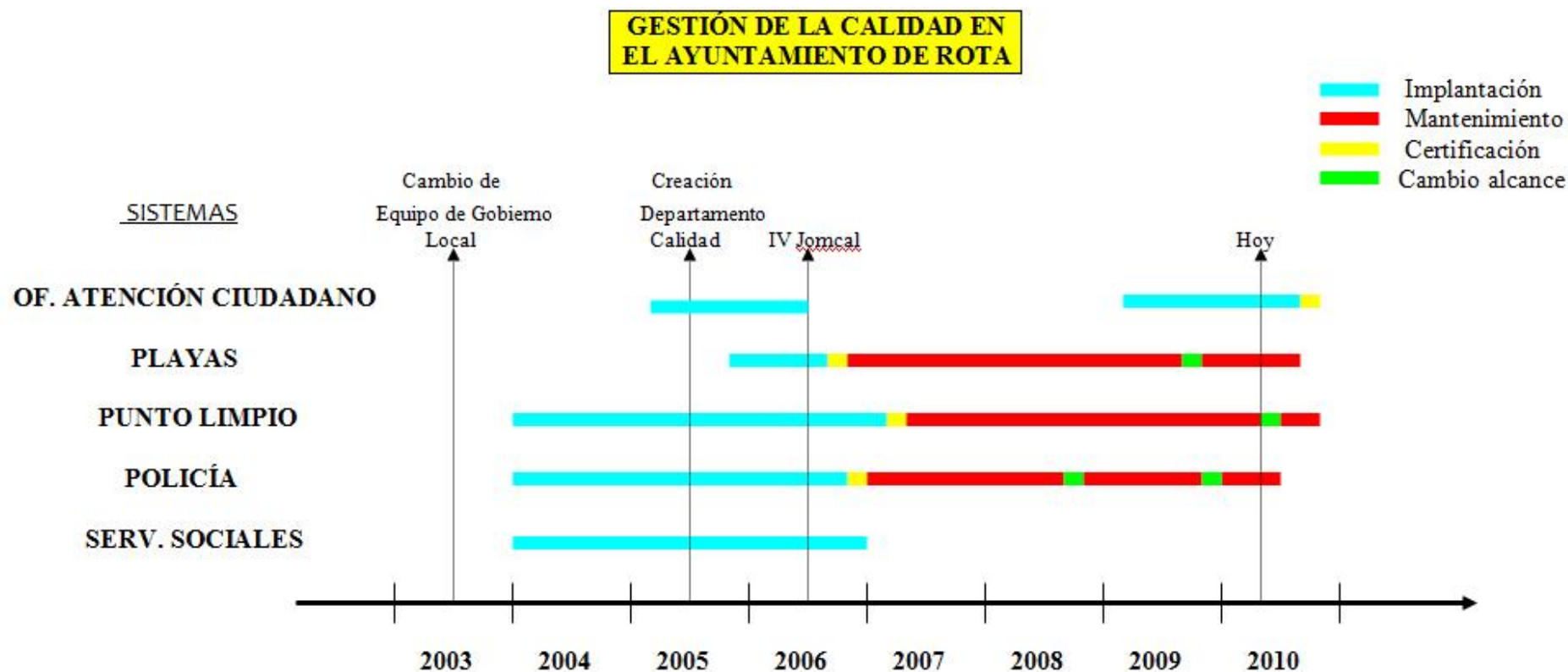
¿Quiénes somos?

- Ø Municipio gaditano de 30.000 habitantes
- Ø Ubicado en la Bahía de Cádiz con 16 Km de finas y doradas Playas
- Ø Actividades: Base Aeronaval (1953), Servicios y Turismo
- Ø Características: Segundas residencias (últimas dos décadas)



- Ø Apuesta por un turismo de calidad, deportivo, natural y de salud
- Ø 4.000 plazas hoteleras (70% en * * * *)
- Ø Nacional (Verano), Alemán (Primavera y Otoño) y Sueco (Otoño e Invierno)

¿Qué hemos hecho? y ¿Cuándo?



Certificados de Calidad y Medioambiente en el Ayuntamiento de Rota

Playas



Policía



Punto Limpio

2007 a 2010



Tramitando PAC

En Mayo de 2010

Oficina Atención Ciudadano



Ejemplos de certificaciones en Playas

Breve descripción



Requiere que las playas posean aguas del mar limpias, y limpias sus arenas.



Requiere que las playas controlen los servicios de seguridad, salvamento, ocio, vigilancia de las aguas, información, limpieza, y se controlen los chiringuitos. Es muy importante las condiciones higiénicas de las playas y sus instalaciones.



Requiere que se satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes (usuarios y ciudadanos), y que los servicios se inspeccionen para comprobar que son eficaces.



Requiere que se analicen y se minimicen los posibles impactos que pueden ocasionar las actividades sobre el medio ambiente, y que se inspeccionen para comprobar su magnitud.



Además de lo indicado en lo anterior, requiere que se manifieste públicamente el comportamiento ambiental.



AYUNTAMIENTO DE ROTA

Departamento de Calidad y Planificación

www.aytorota.es - calidadyplanificacion@aytorota.es

VI Jornadas de Calidad y Modernización

BP 10: Aplicación de normas UNE en las AALL

¿Por qué y para qué?

Servicios Sociales: Mejorar la gestión interna y el servicio ofrecido

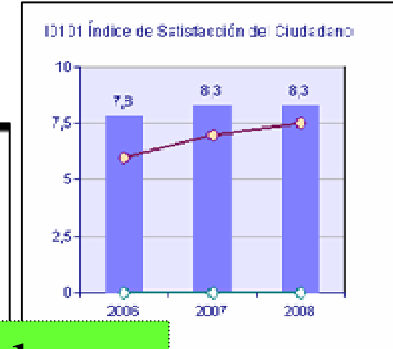
Policía: Transparencia y efectividad

Playas: Satisfacción de los turistas y potenciar la imagen de mercado

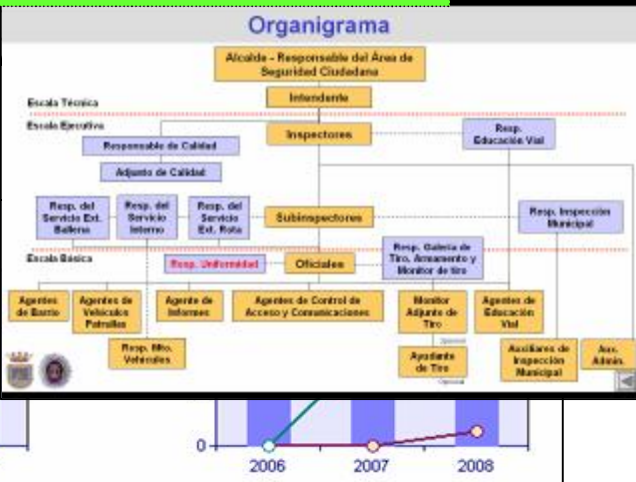
Punto Limpio: Complemento de las Playas e imagen sostenible del municipio

Oficina de Atención al Ciudadano: Mejorar servicio al ciudadano, disminuir tiempos de espera, burocracia y el número de visitas para la realización de los trámites.

¿Cómo?



**Implantación y Mantenimiento por Consultora
 Responsables de los Sistemas los Jefes de Dpto.
 Coordinación por Calidad y Planificación**



Al margen de los Sistemas de Gestión

- **Estudio anual de Satisfacción** de los ciudadanos (500 llamadas telefónicas) desde 2005
- **Aula de Formación Permanente** para 500 empleados municipales: nueva legislación, nuevas tecnologías, nuevos procedimientos,...
- **Cartas de Servicio y Buenas prácticas** (en los servicios donde hay sistemas implantados)
- **Encuestas puntuales** sobre servicios y demandas: Alquiler, Vivienda, Aparcamiento, Auditorio,...

¿Qué hemos conseguido en Playas?

Incidencias en vehículos → Formación y selección tractoristas → Disminución de incidencias → Ahorro en reparaciones y mayor disponibilidad de la maquinaria

Alto tiempo para la resolución de incidencias y falta de registro → Necesidad de inspeccionar (Inspector) → disminución de tiempos de resolución → Aumento de la satisfacción

Mala atención al usuario → Charlas de formación → Mayor implicación del personal → Trabajo en equipo → Fluidez de la información → Disminución del tiempo de reacción → disminución de tiempos de resolución → Aumento de la satisfacción

Incidencias en análisis de Agua (Bandera Azul) → Equipo de trabajo: Sanidad, Saneamiento, Playas → Seguimiento y análisis propio de las aguas, inspección de arroyos, chiringuitos → Mejor control y seguimiento de las aguas → optar a todas las banderas azules posibles

Descoordinación en la celebración de eventos → Reuniones de coordinación → Unificar criterios: policía, protección civil, Servicio Andaluz de Salud, Fiestas, Cultura, Deportes,... → mejora la imagen y el aumento de la satisfacción

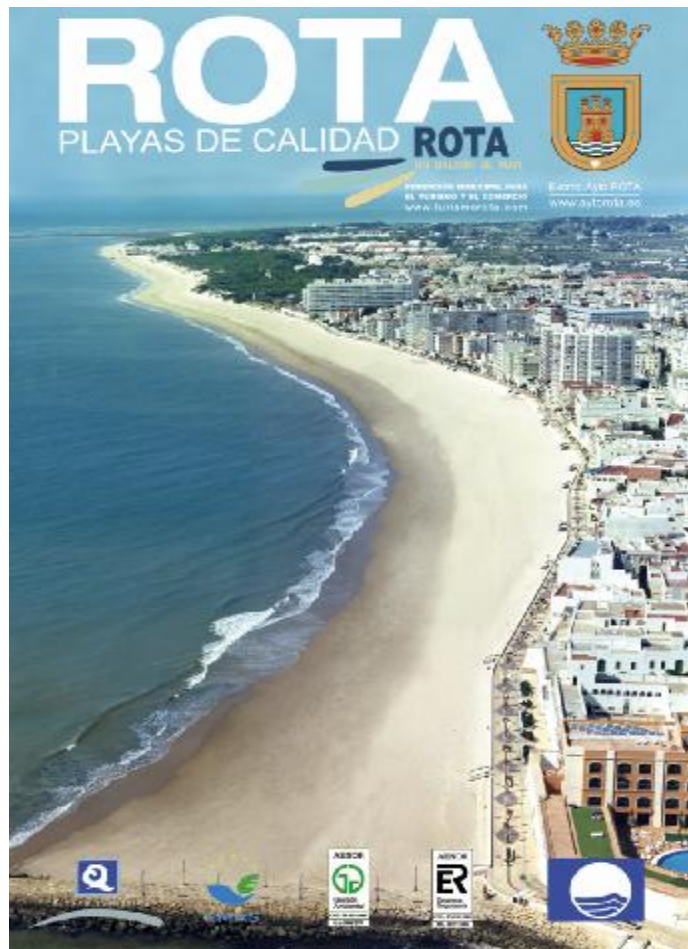
Eventualidad y perfil del personal → Formación → Mejora del proceso de selección → Personal mas formado → mayor resolución, menos incidencias y mejor servicio

Coste en alquiler de maquinaria → Análisis de la situación → Adquirir vehículos → Ahorro y disponibilidad

No Conformidades en Chiringuitos (Q de Calidad) → Formación y Documentación → Inspección y ayuda → Incremento de la satisfacción del usuario, mejor imagen y descenso de No Conformidades



“Rota: Playas de Calidad”



Playa	m.	9001	14001	EMAS	Q
Galeones	485	X	X	X	
Chorrillo-Rompidillo	754	X	X	X	X
La Costilla	1.351	X	X	X	X
Puntalillo	1.457	X	X	X	X
Punta Candor	2.273	X	X	X	X

Playas Certificadas

- Playas certificadas en Cádiz: *(de 83 playas)*

14 con **Q de Calidad**: Rota (4), Cádiz (2), Barbate (2), Conil (2), Chiclana (2), Tarifa y Vejer

Con 14001: Cádiz (2) y Rota (4)

Con 9001: Rota (4)

EMAS: Rota (4)

- Playas certificadas en Andalucía

Con Q de Calidad: 54

Con 14001: Playa de la Victoria (Málaga)

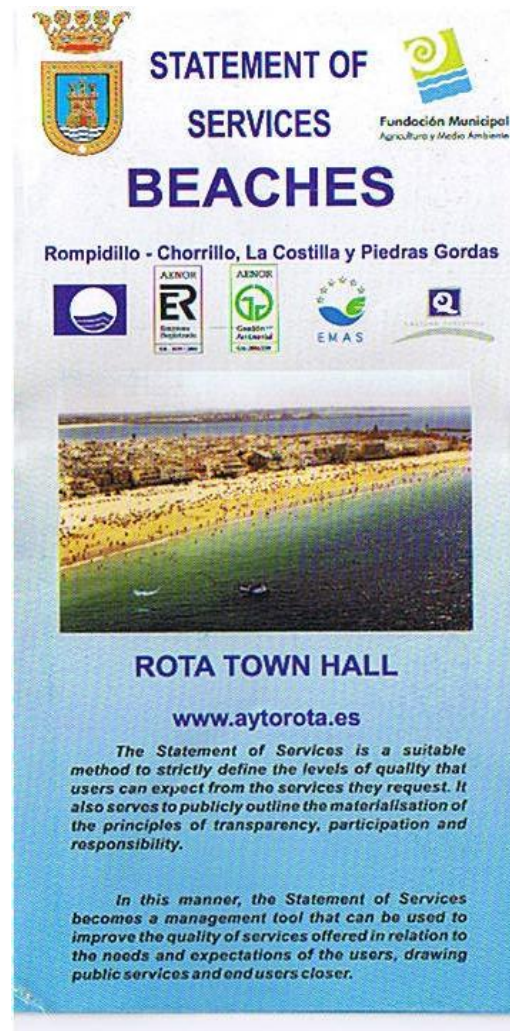
- Playas certificadas en España:

Con Q de Calidad: 153: Andalucía (54), Valencia (39), Murcia (21), Cataluña (17), ...

Con 14001: Canarias (1), Cantabria (4), Galicia (1), Valencia (6) y País Vasco (3)

Con 9001: Valencia (4) y País Vasco (3)

Cartas de Servicio de Playas



STATEMENT OF SERVICES BEACHES

Fundación Municipal
Agricultura y Medio Ambiente

Rompidillo - Chorrillo, La Costilla y Piedras Gordas

AENOR
AENOR
EMAS

ROTA TOWN HALL

www.aytorota.es

The Statement of Services is a suitable method to strictly define the levels of quality that users can expect from the services they request. It also serves to publicly outline the materialisation of the principles of transparency, participation and responsibility.

In this manner, the Statement of Services becomes a management tool that can be used to improve the quality of services offered in relation to the needs and expectations of the users, drawing public services and end users closer.



CARTA DE SERVICIOS PLAYAS

Fundación Municipal
Agricultura y Medio Ambiente

Rompidillo - Chorrillo, La Costilla y Piedras Gordas

AENOR
AENOR
EMAS

EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ROTA

www.aytorota.es

La Carta de Servicios, es un instrumento idóneo para explicitar los niveles de calidad que los usuarios pueden esperar en la prestación de los servicios solicitados, así como para manifestar públicamente la materialización de los principios de transparencia, participación, responsabilidad.

Así mismo, se convierte en una herramienta de gestión para mejorar la calidad de los servicios prestados en consonancia con las necesidades y expectativas de la ciudadanía, acercando la Administración Pública a estos.

¿Qué hemos conseguido en Policía?

Unificar la documentación (formatos y bases de datos)

Quejas y sugerencias internas y externas

Mantenimiento de vehículos

Planificación y evaluación de eventos o actuaciones extraordinarias



¿Qué hemos conseguido en Punto Limpio?

Mayor control de los gestores de residuos

Análisis de los residuos recogidos → orientación de campañas municipales: pilas, recogida enseres (soterrados), papel

Control y uso de la instalación

Mediantes las encuestas hemos conocido las necesidades de los ciudadanos



¿Qué hemos conseguido en la OAC?

Mejora de la comunicación con el ciudadano mediante un compromiso de respuesta de menos de 10 días tras la recepción del correo electrónico (1.000 correos al año)

Estudio de colas, tiempos de espera y trámites más demandados

Mejora de los formatos y hojas de trámites para disminuir tiempo en mesas de atención (más de 100 trámites)

Preparar la tramitación online con los formularios optimizados y actualizados

Procedimiento de Notificación (unificación de criterios con los departamentos municipales)



¿Merece la pena gestionar la Calidad?

Reuniones de análisis de datos (mensuales): opción al análisis y la reflexión
en policía: todos los mandos reunidos
en playas: identificación de problemas o mejoras
en OAC: planteamiento de cambio para mejorar servicio,...

Quejas y Sugerencias: compromiso de contestarlas y solventar problemas
(tanto internos como externo)

Indicadores: Ofrece información sobre medidas reales, como pueden ser los tiempos de espera, de actuación, valoración de acciones, control de satisfacción, incidencias, emergencias,...

Oportunidades de mejora: Actuaciones puntuales como por ejemplo con los chiringuitos y los parques infantiles en las playas, galería de tiro de la policía, ...

Objetivos: Planteamiento anual de conseguir mejora, esfuerzo continuo, evaluación de las acciones acometidas para cumplir los objetivos, implicación del personal,...

¿Y ahora qué?

Aumentar la implicación de los representantes políticos

Fomentar y valorar la implicación de los empleados municipales

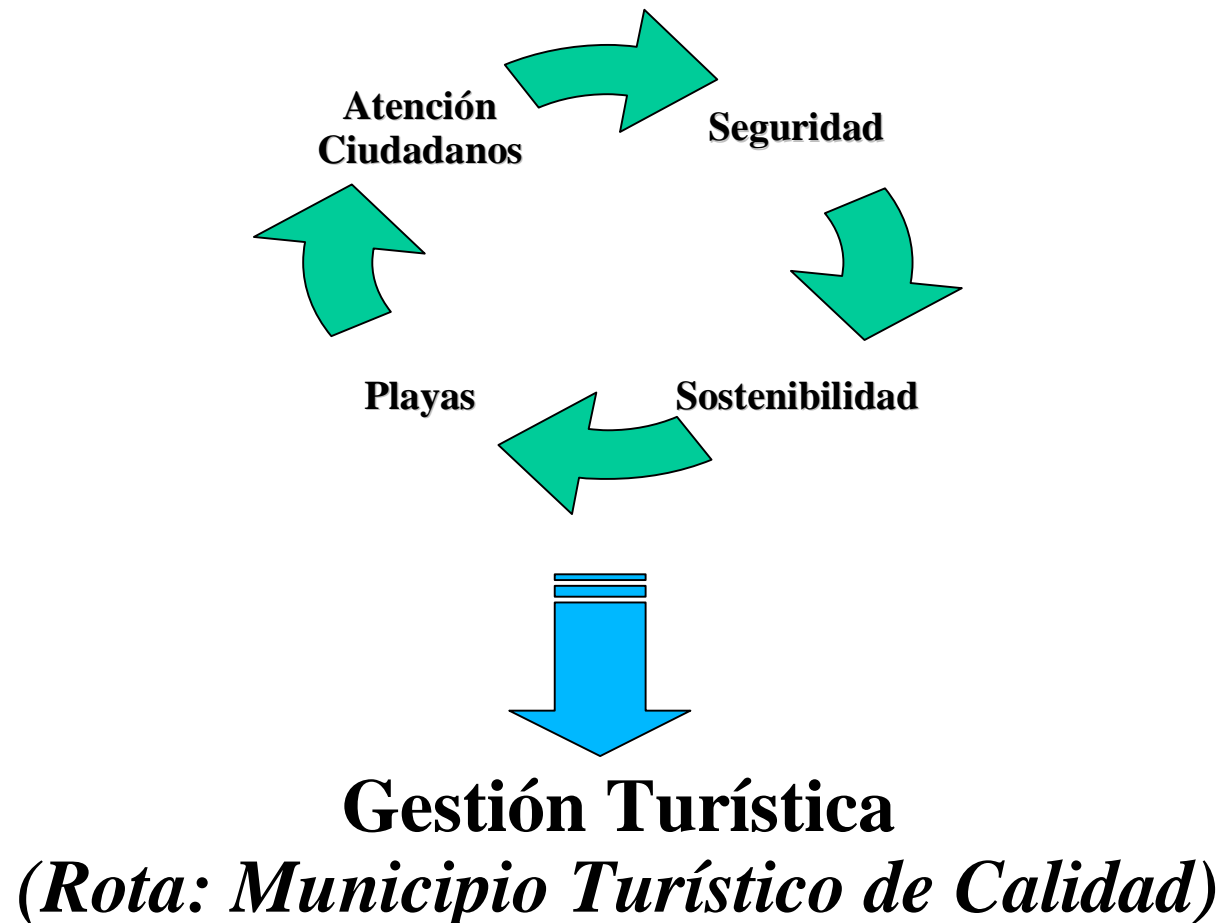
Consolidar los Sistemas en el día a día de cada Servicio

Disminuir el mantenimiento externo de los Sistemas para incrementar el valor de análisis y mejora que puede ofrecer la consultoría

Documentación online para disminuir sesiones de auditoría y facilitar la coordinación interna

Integración de Sistemas, cuadro de mandos general y optimización de procesos

¿Y ahora qué?



¡¡Gracias por vuestra atención!!

Francisco M. Resinas Peña

Departamento de Calidad y Planificación

Excmo. Ayuntamiento de Rota

calidadyplanificacion@aytorota.es

Perfiles en Xing y LinkedIn (Paco Resinas)