



INDICE:

INTRODUCCIÓN

Capítulo 1 SISTEMA DE GESTIÓN

- 1.1 Gestión del Manual de Gestión Integrada
- 1.2 Presentación del Ayuntamiento de Logroño

Capítulo 2 NORMAS DE REFERENCIA

Capítulo 3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Capítulo 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

- 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto
- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión integrada
- 4.4 Sistema de gestión integrado y sus procesos

Capítulo 5 LIDERAZGO

- 5.1 Liderazgo y Compromiso
- 5.2 Política
- 5.3 Funciones, responsabilidades y autoridades de la organización

Capítulo 6 PLANIFICACIÓN

Capítulo 7 APOYO

- 7.1 Recursos
- 7.2 Información documentada

Capítulo 8 OPERACIÓN

- 8.1 Planificación y control operacional
- 8.2 Requisitos para los productos y servicios
- 8.3 Diseño y desarrollo de los productos
- 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
- 8.5 Producción y prestación del servicio
- 8.6 Liberación de los productos y servicios
- 8.7 Control de las salidas no conformes

Capítulo 9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

- 9.1 Seguimiento, medición análisis y evaluación
- 9.2 Auditoría interna
- 9.3 Revisión por la dirección

Capítulo 10 MEJORA



REGISTRO DE MODIFICACIONES

Nº REVISIÓN MANUAL	FECHA	MODIFICACIÓN REALIZADA
0	9/04/08	Quinta edición del Manual de Calidad y segunda del Manual de Prevención de Riesgos Laborales, para componer un Manual de Gestión Integrada de Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente
1	4/06/08	Inclusión nuevo procedimiento
2	17/03/10	Actualización Mapa de Procesos. Adaptación a ISO 9000/2008
3	28/12/11	Adaptación nueva estructura municipal octubre de 2011
4	17/04/13	Corrección de erratas e incorporación de nuevos procedimientos y normas internas.
5	6/05/13	Inclusión nuevos procedimientos del Sistema de Prevención de Riesgos Laborales
6	10/12/14	Nuevo anexo con las características específicas del sistema de Logroño Deporte y actualización del marco legislativo
7	09/03/16	Adaptación nueva estructura municipal noviembre de 2015. Revisión Política de Gestión. Cambios en responsabilidades
8	10/05/17	Adaptación a ISO 9000/2015
9	20/10/18	Inclusión de los empleados municipales como grupo de interés
10	17/12/20	Adecuación composición comité de calidad. Adaptación nueva estructura municipal. Revisión Política de Gestión. Cambios en responsabilidades, erratas. Cambio mapa de procesos.
11	28/02/24	Adaptación nueva estructura municipal noviembre de 2023. Revisión Política de Gestión. Cambios en responsabilidades etc.

Introducción

Existen actualmente varios modelos de gestión que son un referente para las organizaciones en el recorrido que va desde la mejora continua hacia la Excelencia. Por un lado las normas ISO 9000 de Calidad, punto ineludible de referencia, y por otro lado las normas ISO 14000 de Gestión Medio Ambiental, que guardan un elevado grado de paralelismo con las normas de calidad. Junto a estas dos, se incorporan las Normas OHSAS 18000 sobre Seguridad y Salud en el Trabajo con la finalidad de afrontar con éxito la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y sus reglamentos derivados.

Los tres sistemas tienen orígenes y motivaciones diferentes y para su aplicación mantienen planteamientos en gran medida coincidentes. El sistema de calidad trata sobre los productos-servicios y sus procesos en su orientación al cliente, en nuestro caso al ciudadano; la calidad medioambiental, busca favorecer a la sociedad, el entorno, y por ende al ciudadano del presente y sobre todo del futuro; y por último y no por ello menos importante, la calidad de la vida laboral, como partes esenciales de un todo en lo que atañe a la prevención de los riesgos laborales.

Esta interacción entre los tres sistemas se percibe más aún sobre el desarrollo de sus normas de gestión, ofreciendo unos paralelismos tanto en su desarrollo como en su constitución como objetivo estratégico, y por tanto han de estar vinculados dadas sus profundas interrelaciones existentes y la sinergia mutua que entre ellos se genera. La raíz de los sistemas a partir de la dirección y la necesidad del impulso de ésta para su éxito, el que sus actuaciones se basen en lo preventivo, su capacidad de ser medido, la participación e implicación de los trabajadores y su desarrollo a partir de la formación son elementos comunes a ambos sistemas.



En el Ayuntamiento hemos tenido la fortuna de desarrollar sistemas de gestión de la calidad y de la prevención de riesgos laborales desde hace varios años, con desarrollos paralelos, expresados en sus respectivos manuales, el de calidad, más antiguo aprobado para un servicio (urbanismo) el 19 de noviembre de 1997 y extendido a todo el Ayuntamiento paulatinamente según se iban integrando los diferentes procesos a partir del manual aprobado el 19 de febrero de 1999. El sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales dispone de un manual aprobado el 30 de diciembre de 1999.

Ambos manuales mantenían estructuras similares, desarrollando una serie de elementos muy parecidos afectados por los mismos tipos de cambios, como pueden ser los relativos a la propia estructura municipal, las definiciones de las responsabilidades, la política de gestión, lo relativo a la información y la formación, control sobre la calibración y el desarrollo de las medidas preventivas y correctivas, la revisión del sistema, las auditorías, etc. Esto implica que cada vez que es necesario efectuar un cambio, tenemos que revisar ambos manuales para duplicar los cambios y que no generen desfases y contradicciones. También se considera factores a tener en cuenta la propia imagen y el coste en recursos que representan la entrega de dos manuales que mantienen estructuras parecidas y un fondo de trabajo idéntico representado de forma diferente, a cada trabajador que se incorpora a este Ayuntamiento.

Por otra parte la creciente necesidad de realizar actuaciones en el terreno medioambiental, hace que el momento sea el idóneo para construir este manual único que incorpore estos tres valores generando un valor añadido estratégico al actuar sobre elementos esenciales, con la finalidad de acercar la gestión municipal hacia la excelencia, soportada sobre tres pilares: la gestión de los procesos en su orientación hacia el ciudadano, la prevención de los riesgos en los trabajadores, y la menor afección social del medio ambiente.

Por último este manual de gestión integrada responde a sendos planteamientos de los Comités de Calidad y de Seguridad y Salud de 22 de febrero de 2005 y de 7 de marzo de 2005, respectivamente, en respuesta al ingente trabajo que ocasionó la última gran reestructuración municipal y que generó la revisión en paralelo de ambos manuales, decidiendo en ese momento ambos comités resolver esta situación integrando los sistemas

(1) [Ver Anexo, Modelo de gestión específico para Logroño Deporte. Introducción](#)

Capítulo 1: SISTEMA DE GESTIÓN

Este Manual se establece con objeto de integrar los tres Sistemas de Gestión del Ayuntamiento de Logroño, en un único documento en el que confluyen:

El Sistema de Gestión de la Calidad responde a las exigencias de la Norma ISO 9000 de Gestión de la Calidad, con el propósito de establecer un marco de mejora continua, en las relaciones con el ciudadano para todas las actividades que se realizan en el Ayuntamiento.

El Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales responde a las exigencias de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales con el propósito de garantizar la seguridad y salud de sus trabajadores mediante la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo.



El Sistema de Gestión Ambiental, conforme a las exigencias de la Norma UNE-EN-ISO 14001/2015, con el propósito de impulsar las actuaciones para que todas las actividades que realiza el Ayuntamiento se ejecuten con el menor impacto ambiental posible en el marco del "desarrollo sostenible".

El sistema se gestiona bajo el principio de Transparencia, proporcionando de forma metódica el acceso a la información sobre la gestión municipal, propiciando la evaluación de las políticas por los ciudadanos para facilitar la rendición de cuentas y el Buen Gobierno.

Responde también al principio de Responsabilidad Social, impulsando la calidad en el empleo de los colectivos más vulnerables, reduciendo el impacto de los consumos municipales en el medio ambiente y apostando por la compra pública de innovación.

Por último, el principio de igualdad se incorpora como valor transversal y eje vertebrador del sistema de gestión municipal.

1.1 Gestión del Manual de Gestión Integrada

Los responsables del contenido y operativa de las revisiones del Manual en las partes que les son afines son el [Delegado de Calidad](#) y [la Directora General de Transparencia, Estrategia y Evaluación de Políticas Públicas](#) del Ayuntamiento de Logroño; a efectos prácticos, por delegación, pueden ocuparse del trabajo material y de la puesta al día, la [Gestora del Sistema de Calidad](#) y la [Técnico Responsable de la Prevención](#), cada uno en el ámbito de sus respectivas competencias. La aprobación del Manual se efectúa por la Junta de Gobierno Local, a propuesta de los Comités de Calidad y de Seguridad y Salud. Su aprobación inicial se constata por la firma del Delegado de Calidad del Ayuntamiento de Logroño en el cuadro de revisiones.

El nivel de revisión se modificará cada vez que se modifique el Manual. Las revisiones seguirán el mismo trámite que para la redacción y aprobación inicial.

El archivo del original del Manual de Gestión es responsabilidad del Gestor del Sistema de Calidad del Ayuntamiento de Logroño, quien también gestionará la distribución interna del mismo y será responsable de sustituir las copias obsoletas, procediendo en este caso al archivo del original en soporte informático.

Todos los trabajadores de las Direcciones Generales y Unidades que dispongan de un ordenador personal para realizar su trabajo tendrán acceso al original de este Manual, solo para lectura, en la siguiente ruta: M:\CALIDAD\ORIGINAL\Sistema de gestión\Manual de gestión integrado.pdf, o directamente a través de la intranet municipal.

El Gestor del Sistema de Calidad, garantizará que tras las revisiones correspondientes, el texto del Manual queda actualizado en su carpeta correspondiente, pasando la versión anterior a una carpeta de elementos caducados accesible durante el plazo mínimo de tres años.

Para asegurar que los documentos que se imprimen a partir de estos archivos son los correspondientes al documento original, incluirán la ruta de acceso en el cuadro de revisiones y en el pie de página del documento.

El departamento de Informática a través de las copias de seguridad que efectúa semanalmente asegura el mantenimiento de dichos documentos electrónicos.

La distribución al exterior es libre, puesto que el documento se encuentra a libre disposición en la web municipal.

1.2 Presentación del Ayuntamiento de Logroño

El Ayuntamiento de Logroño en el marco jurídico que le proporciona la Ley 7/85 de Bases de Régimen Local, la Ley 57/2003 de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, la Ley 27/2013 de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local, Leyes 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de la Administraciones Públicas y 40/2015 Régimen Jurídico del Sector Público, desarrolla actividades a través de sus diferentes Áreas, Direcciones Generales, Unidades y Empresas Municipales.



Estas se orientan a la prestación de servicios básicos, según se describe en las Competencias Funcionales de cada una de ellas, y que se recogen y aprueban según lo dispuesto en el documento de "Estructura, Catálogo, y Definición de los puestos de trabajo"; que el Ayuntamiento renueva cuando se considera necesario de acuerdo con la Ley 30/84 de Medidas para la Reforma de la Función Pública, Orden de 2 de Diciembre de 1.988 del Ministerio para las Administraciones Públicas y Resolución conjunta de 20 de Enero de 1.989 de las Secretarías de Estado de Hacienda y para las Administraciones Públicas.

AYUNTAMIENTO DE LOGROÑO; CIF: P-2608900-C

AVENIDA DE LA PAZ Nº 11; 26071 LOGROÑO.- LA RIOJA

Teléfono: 941 277 000 Fax: 941 231 397

www.logroño.es; webmaster@logroño.es

EMPRESAS MUNICIPALES:

LOGROÑO DEPORTE SA; CIF: A26362145

Plaza de las Chiribitas 1; C.P.:26004, Logroño

Teléfono: 941 277 055 fax: 941 234 932

www.logronodeporte.es; deportes@logroño.es

Prestará los servicios deportivos y la gestión de las instalaciones deportivas de la ciudad que le han sido encomendadas por el Ayuntamiento de Logroño.

Capítulo 2 NORMAS DE REFERENCIA

Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y su desarrollo normativo.

UNE-EN-ISO-9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

UNE-EN-ISO-9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamento y vocabulario.

UNE-EN-ISO-14001:2015 Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación de uso.

Capítulo 3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Acción correctora: Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad, de un defecto o cualquier otra situación no deseada existente, para impedir su repetición.

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad potencial, de un defecto o cualquier otra situación no deseada para prevenir que se produzca.

Acoso sexual: Según establece la Directiva 2002/73/CE del Parlamento Europeo del Consejo de 23 de septiembre de 2002, es la situación en que se produce cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado de índole sexual con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

Acoso moral o acoso psicológico: Según la Ley Orgánica 5/2010, es la exposición a conductas de violencia psicológica intensa, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo hacia una o más personas, por parte de otra/s que actúan frente a aquella/s desde una posición de poder -no necesariamente jerárquica sino en términos psicológicos- con el propósito o el efecto de crear un entorno hostil o humillante que perturbe la vida laboral de la víctima. Dicha violencia se da en el marco de una relación de trabajo, pero no responde a las necesidades de organización del mismo; suponiendo tanto un atentado a la dignidad de la persona, como un riesgo para su salud.

Según el profesor Heinz Leymann es el comportamiento recurrente y sistemático, realizado en el lugar de trabajo por compañeros o superiores jerárquicos de la víctima, que goza de un apoyo o un encubrimiento tácito de la organización,



y que, debido a su carácter claramente vejatorio y humillante, atenta a la dignidad de la persona y la perturba gravemente en el ejercicio de sus labores profesionales.

Auditoría del Sistema de Gestión Integrada: Evaluación sistemática, documentada, periódica, objetiva e independiente que evalúa la eficacia, efectividad y fiabilidad del Sistema de Gestión Integrada, así como su adecuación para alcanzar la política y los objetivos del Ayuntamiento en sus respectivas materias.

Condición de trabajo: Cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la salud y la seguridad del trabajador.

Conformidad: Cumplimiento de los requisitos especificados.

Daños derivados del trabajo: El conjunto de enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo:

- **Accidente laboral.** Cualquier suceso no esperado ni deseado que da lugar a pérdidas de la salud o lesiones a los trabajadores.
- **Enfermedad derivada del trabajo:** Daño o alteración de la salud causado por las condiciones físicas, químicas o biológicas presentes en el ambiente de trabajo.
- **Incidente:** Cualquier suceso no esperado ni deseado que dé lugar a alteraciones de la actividad laboral pudiendo provocar daños materiales y pérdidas económicas pero sin afectar a la salud de los trabajadores.

Equipo de protección individual: Cualquier equipo destinado a ser llevado o sujetado por el trabajador para que le proteja de uno o varios riesgos que puedan amenazar su seguridad y salud en el trabajo, así como cualquier complemento u accesorio destinado a tal fin.

Equipo de trabajo: Cualquier máquina, aparato, instrumento o instalación utilizada en el trabajo.

Evaluación de riesgos: Proceso mediante el cual se obtiene la información necesaria para que la organización esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la oportunidad de adoptar acciones preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de acciones que deben adoptarse.

Gestión total de la Calidad: Forma de gestión de una organización centrada en la calidad basada en la participación de todos sus miembros y que pretende un éxito a largo plazo mediante la satisfacción del ciudadano y cliente, y beneficios para todos los miembros de la organización y para la sociedad.

Inspección: Actividades encaminadas a la medición, examen, ensayo o contraste con un patrón de una o varias características del Sistema de Gestión de la organización, en lo relativo a Prevención de Riesgos Laborales y comparar los resultados con requisitos especificados a fin de determinar si la conformidad se obtiene para cada una de estas características.

Indicador: Dato o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o actividad.

Manual de Gestión Integrada: Documento que establece la Política de Calidad, Prevención y Medio Ambiente y describe el Sistema de Gestión que integra los Sistemas de Calidad, de Prevención de Riesgos Laborales y de Medio Ambiente, en el Ayuntamiento.

Metas: Conjunto de requisitos detallados de actuación, cuantificados, aplicables a las Direcciones Generales y Unidades del Ayuntamiento, que tienen su origen en los objetivos y que deben cumplirse para alcanzar dichos objetivos.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito especificado.

Objetivos: Conjunto de fines que la organización se propone alcanzar en cuanto a su actuación, en materia de Gestión de Calidad, de Prevención de Riesgos Laborales y de Medio Ambiente, programados cronológicamente y cuantificados.

Plan de acciones: Conjunto de Acciones Correctoras y/o preventivas.



Planificación de la Gestión Integrada: Diseño de las actividades que establecen los objetivos y requisitos o especificaciones para la aplicación de los elementos del Sistema de Gestión Integrada en cada uno de sus respectivos ámbitos.

Política de Gestión Integrada: Directrices y objetivos generales del Ayuntamiento relativos a la Gestión Integrada en Calidad, Prevención y Medio Ambiente expresados formalmente por la Dirección.

Procedimiento: Es el documento que describe de forma detallada cómo llevar a cabo las actividades, con los recursos, responsabilidades, métodos etc., que componen un proceso.

Proceso: Conjunto de actividades, recursos, responsabilidades, métodos, etc., orientados al ejercicio de los cometidos propios de la administración municipal para obtener unos resultados predefinidos.

Prevención: Conjunto de actividades y medidas adoptadas previstas en todas las fases de la actividad de la organización con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo.

Procesos, actividades, operaciones, equipos o productos potencialmente peligrosos: Son aquellos que en ausencia de medidas preventivas específicas, originan riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores que los desarrollan o utilizan.

Revisión por la dirección: Evaluación formal, por parte del Comité de Calidad o de Seguridad y Salud del estado y de la adecuación del Sistema de Gestión en relación con la política integrada y sus objetivos.

Riesgo laboral: Es la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo, y cuya calificación de gravedad vendrá determinada por la valoración conjunta de la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad del mismo.

Riesgo laboral grave e inminente: Es aquel que resulta probable racionalmente, que se materialice en un futuro inmediato y que pueda suponer un daño grave para la salud de los trabajadores.

Satisfacción del cliente: Respuesta de los receptores de un producto o servicio, a los atributos o facetas que confluyen en él, y que se materializa mediante la expresión de sus opiniones respecto de dichos atributos o facetas.

Servicio: Los resultados generados por las actividades en la interacción entre el cliente y el suministrador y por las actividades internas de éste para satisfacer las necesidades del cliente.

Servicio de Prevención: Conjunto de medios humanos y materiales necesarios para realizar las actividades preventivas a fin de garantizar la adecuada protección de la seguridad y de la salud de los trabajadores, asesorando y asistiendo para ello a la Dirección General, a los trabajadores y a sus representantes y a los órganos de representación especializados.

Sistema de Gestión Integrada: Es la parte del sistema general de gestión de la organización que define la Política de Gestión Integrada y que incluye la estructura organizativa, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos, para llevar a la práctica la Gestión Integrada.

Capítulo 4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

En los debates anuales del estado de la ciudad, la memoria de la alcaldía para el presupuesto anual y en los diferentes planes sectoriales y estratégicos incorporados al Plan Estratégico Municipal, el Ayuntamiento de Logroño determina el análisis del contexto necesario para lograr los resultados necesarios para la gestión de la ciudad, estableciendo sus prioridades económicas, sociales y de infraestructuras a corto medio y largo plazo.

Cada uno de estos elementos es revisado públicamente en estos documentos, ya que se hacen referencias tanto a los resultados de gestión obtenidos como a los nuevos elementos a considerar para el futuro.



4.2 Necesidades y expectativas de los grupos de interés

La gestión del Ayuntamiento de Logroño se establece para los diferentes grupos de interés en la ciudad, de este modo trata dentro de lo establecido en el correspondiente marco legal de satisfacer las necesidades y expectativas válidas de los ciudadanos de Logroño. Así pues es el ciudadano el primer eslabón al que se dirige la actividad municipal, como receptor de los servicios públicos que presta la ciudad.

Las entidades, empresas, corporaciones etc. también forman parte de los intereses de la ciudad para el ejercicio de sus actividades tanto para el desarrollo de acciones municipales, como en el impulso de la actividad económica, que también van a redundar en la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.

No pueden olvidarse tampoco los empleados del Ayuntamiento, que con una variedad de vínculos jurídicos, prestan sus servicios al mismo haciendo efectivas la ejecución de las diversas competencias municipales, en las distintas Áreas y Direcciones Generales en las que se subdivide esta Administración, y participando en los grupos de trabajo existentes, posibilitando en definitiva la satisfacción de las expectativas y necesidades de los ciudadanos.

Por último la sociedad en su conjunto tiene un tratamiento muy cuidadoso por parte de la gestión municipal afrontando sistemas para obtener el mejor Medio Ambiente, con las medidas que hagan más Transparente la gestión de la ciudad, tratando de que toda la actividad que se genera en torno al Ayuntamiento ocupe valores de alto nivel, también el de la responsabilidad Social Corporativa, tanto en las acciones directas del Ayuntamiento como en las relativas a todas las entidades y empresas que generan algún tipo de vinculación contractual con el mismo

4.3 Alcance del sistema de gestión

El campo de aplicación del Manual se extiende a las actividades de todas las Direcciones Generales y Unidades, de acuerdo con las ordenanzas municipales y demás requisitos legales aplicables para ofrecer los servicios y productos requeridos a plena satisfacción del ciudadano y de la sociedad. Entre ellas se incluyen, las realizadas por los propios trabajadores de esta Administración Local sin distinción del tipo de relación laboral que les une, y los servicios contratados con terceros:

ÁREA DE PLENO, RELACIONES INSTITUCIONALES E INNOVACIÓN PÚBLICA: Comprenderá los siguientes sectores de la actividad administrativa municipal:

- Secretaría General del Pleno: Tratamiento de las decisiones de los Órganos de Gobierno:
 - Función de fe pública de los actos y acuerdos de los órganos unipersonales y las demás funciones de fe pública del Ayuntamiento que no estén atribuidas al Secretario General del Pleno o al Concejal Secretario de la Junta de Gobierno.
- Comisión del Pleno.
- Coordinación de las Comisiones Informativas y de control.
- Relaciones institucionales.
- Innovación Pública:
 - Estrategia y evaluación
 - Calidad: Mantenimiento del Sistema de Calidad incluido en el sistema de gestión integrada.
 - Transparencia: Coordinación e impulso de las acciones conducentes a garantizar el derecho de los ciudadanos a la información pública.
 - Archivo: Gestión del archivo de la ciudad.

AREA DE PROMOCIÓN DE LA CIUDAD: Comprenderá los siguientes sectores de la actividad administrativa municipal:

- Comercio: Gestión comercial de la ciudad:



- Mercados: Gestión integral de los mercados municipales.
- Turismo: Gestión turística de la ciudad:
 - Campo de Golf.
 - Centro de Cultura del Rioja.
- Cultura:
 - Actividades culturales. Desarrollo de actividades culturales para los ciudadanos.
 - Biblioteca Rafael Azcona: Gestión de la Biblioteca Rafael Azcona. Fomento de la lectura y bibliotecas.
 - Casa de las Ciencias: Gestión de la Casa de las Ciencias. Exposiciones.
 - Teatro Bretón: Gestión del Teatro Bretón.
 - Gestión de espacios culturales.
 - Cultural Rioja.
- Festejos: Desarrollo de las fiestas populares.
- Deportes: Gestión deportiva de la ciudad, a través de la empresa municipal de deportes "Logroño Deporte, S.A.". Gestión de las instalaciones deportivas municipales y desarrollo de actividades deportivas para los ciudadanos.
- Ciudades hermanadas.
- Emprendimiento.

ÁREA DE GOBERNANZA, IGUALDAD Y PORTAVOCÍA: Comprenderá los siguientes sectores de la actividad administrativa municipal:

- Portavocía de la Junta de Gobierno.
- Órgano de apoyo a la Junta de Gobierno Local: Asistencia y apoyo a la Junta de Gobierno Local y al Concejal Secretario de la misma en la preparación de sus sesiones velando por la correcta y fiel comunicación de sus acuerdos.
- Asesoría Jurídica. Reclamaciones de daños producidos al patrimonio municipal e interposición de recursos municipales.
- Personal: Gestión de expedientes relacionados con la gestión de personal desde su ingreso hasta su jubilación, incluidos los aspectos de la formación y la Prevención de riesgos laborales.
- Consejo Social.
- Igualdad.
- Servicio 010.

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, INTERIOR Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA: Comprenderá los siguientes sectores de la actividad administrativa municipal:

- Presupuestos.
- Fondos Europeos.
- Contratación y Patrimonio Municipal: Provisión de bienes y servicios a la Administración municipal, fomentando la consecución de otras finalidades sociales, tales como la calidad en el empleo de las personas al servicio de las empresas contratistas y la conservación del medio ambiente, mediante las herramientas de la contratación pública.



Con ello se quiere promover el uso eficiente de los recursos, a través del ejemplo responsable que el Ayuntamiento desea imprimir a su política de contratación. Inventario de bienes muebles y administración de propios municipales.

- Intervención.
- Tesorería y Gestión Tributaria: Manejo y custodia de fondos, valores y efectos. Realización de cuantos cobros y pagos correspondan al Ayuntamiento. Ejecución de los procedimientos recaudatorios. Ordenación, imposición, gestión y liquidación de tributos y precios públicos de cobro periódico; inspección y sanción sobre las infracciones de naturaleza tributaria.
- Tecnología y Comunicaciones: Suministro y mantenimiento de equipos y programas informáticos al resto de las Unidades Municipales.
 - Administración electrónica.
 - Smart City.
 - Estadística: Gestión del padrón municipal de habitantes. Gestión de las Bases de datos de sujetos y objetos.
 - RECI.
- Cementerio: Gestión integral de los cementerios.
- Policía Local: Desarrollo de las actuaciones que se derivan de la aplicación de la L.O 2/1986 de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en materia de atestados, regulación del tráfico, policía administrativa y seguridad ciudadana.
- Extinción de Incendios y Salvamento, Parque de Bomberos: salvamento de vidas y bienes en cualquier tipo de siniestro. Tareas de prevención, colaboración con entidades o empresas en la elaboración de planes de emergencia, formación a trabajadores en la lucha contra el fuego, formar a alumnos de colegios, hogares de jubilados, asociaciones, etc. en la prevención a tener en cuenta en el hogar, informes acerca de solicitudes de carpas, de licencias de obra o de apertura de ciertas actividades, etc.
- Administrativos de Policía Local y Extinción de Incendios.
- Emergencias y Comunicaciones.
- Participación Ciudadana.
 - Asociaciones.
 - Distritos.
 - Parque de Servicios: Mantenimiento de viales y redes y actividades del Parque de Servicios en relación con las solicitudes de obras Municipales. Gestión y préstamo de materiales.
 - Consumo y OMIC: Información al consumidor, tramitación de reclamaciones y denuncias.

ÁREA DE URBANISMO, ESPACIO PÚBLICO Y CIUDAD CIRCULAR: Comprenderá los siguientes sectores de la actividad administrativa municipal:

- Urbanismo: Dirigir la planificación, ejecución, administración y control de la ordenación urbanística, manteniendo, revisando o modificando el Plan General Municipal, tramitando los instrumentos de ordenación general y parcial por iniciativa pública o privada, así como sus modificaciones. Mantenimiento y desarrollo de la cartografía municipal.
- Arquitectura: Redacción, supervisión de proyectos y dirección de obras de edificaciones municipales. Gestión de los distintos mantenimientos y amueblamiento de los mismos. Seguridad en la edificación y cumplimiento del deber de conservación de los propietarios de los inmuebles y solares situados en el municipio de Logroño: actuaciones de inspección, conservación, mantenimiento, órdenes de ejecución, ejecuciones subsidiarias, declaraciones de ruina.
- Arqueología.
- Casco Antiguo: Rehabilitación de edificios, informes técnicos relativos a inmuebles y licencias urbanísticas dentro del centro histórico y la Ordenanza municipal de Inspecciones Técnicas de edificios. Tramitación de subvenciones para rehabilitación de edificios y elementos patrimoniales y de las ayudas para obras de eliminación de barreras



arquitectónicas y adaptación funcional de edificios, viviendas y establecimientos públicos.

- Patrimonio Histórico.
- Espacio Público: Gestión del tráfico y la circulación de los transportes públicos urbanos. Licencias de vados y ocupación de dominio público para canalizaciones. Concesión de licencias urbanísticas y autorización de obras y actividades, así como de autorizaciones en dominio público, y la inspección y control de la disciplina medioambiental, relacionadas con las anteriores funciones.
- Medio Ambiente: Redacción de proyectos y dirección de obras de urbanización de espacios públicos urbanos, de nuevo diseño y rehabilitación de los existentes. Gestión de residuos.
- Movilidad.
- Parques y Jardines.
- Ciudad circular.
- Limpieza y recogida de basuras.
- Aguas y saneamiento: abastecimiento, distribución y control de aguas potables, red de alcantarillado y control de vertidos.
- Energía.
- Agricultura.
- Caminos rurales.
- Bienestar animal: Centro de acogida de animales.

ÁREA DE POLÍTICAS DE FAMILIA, SERVICIOS SOCIALES Y DISCAPACIDAD: Comprenderá los siguientes sectores de la actividad administrativa municipal:

- Políticas
- Servicios Sociales: Gestión de los programas de urgencia social, actividades socio-educativas con menores y tratamiento de las demandas sociales.
- Vivienda: Gestión de las viviendas protegidas y planes de vivienda.
- Infancia.
- Familia.
- Juventud: Gestión de espacios juveniles y desarrollo de actividades para jóvenes.
- Educación: Mantenimiento de los centros escolares y gestión de las becas escolares. Educación infantil.
- Intercambios escolares.
- Salud: Promoción de la salud y consultorios médicos.
- Mayores.
- Discapacidad.
- Interculturalidad.
- Cooperación al Desarrollo.
- Empleo: Actividades de inserción de jóvenes desempleados en el mercado laboral. Formación y orientación laboral.

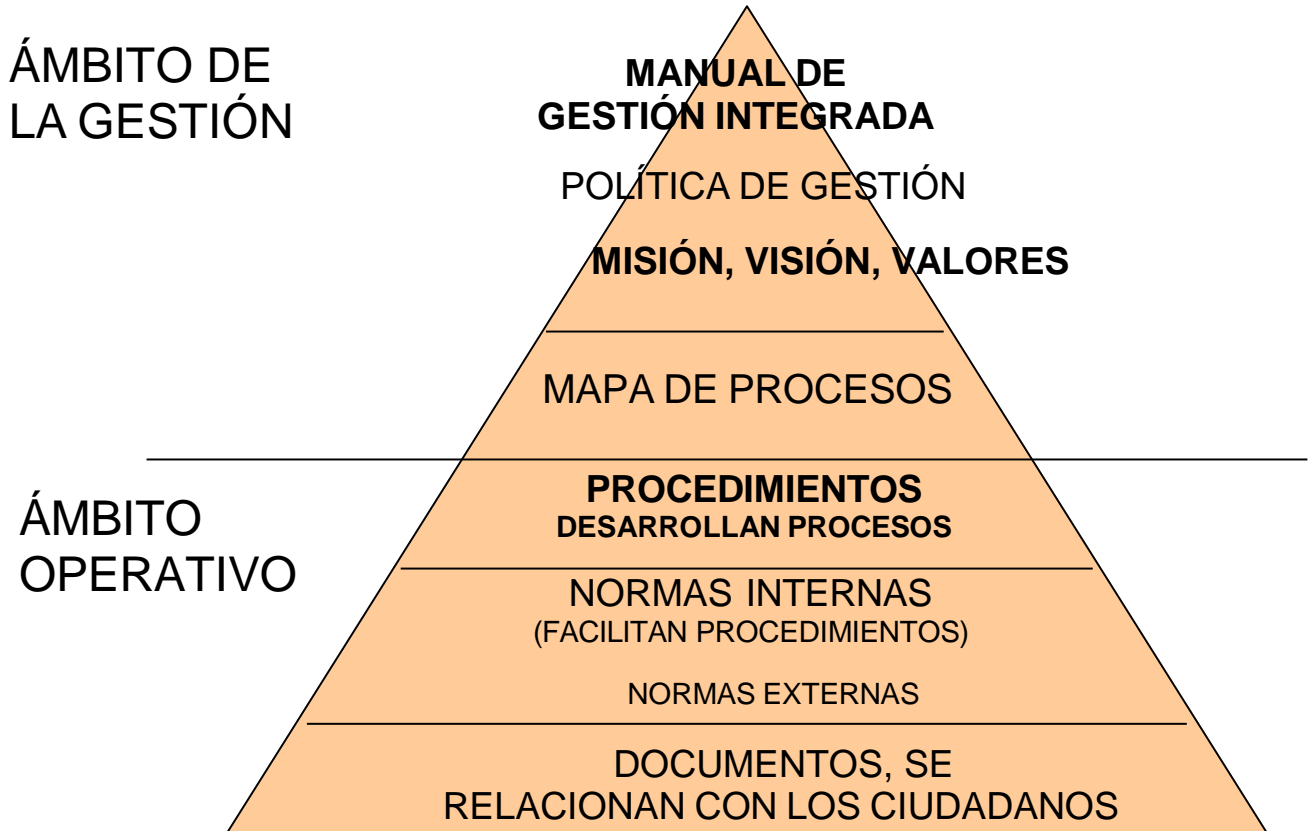


4.4 Sistema de gestión integrada y sus procesos

El Sistema de Gestión Integrada del Ayuntamiento de Logroño, se encuentra documentado.

Dentro del Sistema se incluyen:

- Manual de Gestión Integrada (Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente).
- Procesos del sistema de gestión integrada que incluyen los Procedimientos Operativos y Normas Internas desarrollados por cada Dirección General y Unidad que reflejan sus actividades dentro del Sistema de Gestión del Ayuntamiento de Logroño.
- Normas Externas de aplicación en cada Dirección General o Unidad.
- Pautas de Auditorías Internas.
- Legislación de ámbito municipal, autonómico, estatal y comunitaria aplicable a cada una de las Unidades



Las actividades que desarrolla el Ayuntamiento vienen determinadas en los siguientes procesos representados en el Mapa de Procesos

Procesos del Sistema de Gestión Integrada

Procesos Estratégicos: que van a dar la visión global del Ayuntamiento y analizando en su conjunto el sistema y las necesidades y expectativas de los ciudadanos y de las alianzas ayudaran a establecer las políticas y estrategias que servirán de base de actuación a todos los procesos

PE-01 REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEJORA CONTINUA

PE-02 POLÍTICA Y ESTRATEGIA

PE-03 ALIANZAS Y RELACIONES EXTERNAS

PE-04 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO

Procesos Operativos: En una doble vertiente; por un lado los que realiza en una mayor medida tramitaciones de tipo intangible en la que fundamentalmente se resuelve sobre el ejercicio del derecho de los ciudadanos y que se produce con un aporte de producto nulo o muy escaso; mientras que por otra parte se produce en mayor medida la entrega de un producto o un servicio que tiene habitualmente connotaciones tangibles.

PO-01 LICENCIAS Y AUTORIZACIONES

PO-02 DESARROLLO URBANO

PO-03 ALTAS Y BAJAS EN FICHEROS MUNICIPALES



- PO-04 SEGURIDAD EDIFICACIÓN
- PO-05 SERVICIOS DE SEGURIDAD PÚBLICA
- PO-06 PROMOCIÓN ECONÓMICA DE LA CIUDAD
- PO-07 ACCIÓN SOCIAL
- PO-08 SERVICIOS DEPORTIVOS
- PO-09 SERVICIOS CULTURALES
- PO-10 GESTIÓN DE LAS SUBVENCIONES
- PO-11 LIMPIEZA VIARIA-GESTIÓN DE RESIDUOS
- PO-12 SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE LA CIUDAD
- PO-13 INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO
- PO-14 GESTIÓN DEL TRANSPORTE URBANO

Procesos de apoyo: Que generan la actividad que permite el desarrollo del resto de los procesos operativos y el funcionamiento del Ayuntamiento

- PA-01 SISTEMA DE CALIDAD
- PA-02 GESTIÓN ECONÓMICO FINANCIERA
- PA-03 GESTIÓN DE PERSONAL
- PA-04 GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y CONOCIMIENTO
- PA-05 PROVEEDORES
- PA-06 SERVICIOS JURÍDICOS

El desarrollo de los procesos se efectúa teniendo la consideración **valores** como la sostenibilidad, la gobernanza inteligente, el establecimiento de políticas de seguridad de la información que atiendan las exigencias de la debida protección de datos de los ciudadanos, la solidaridad, el desarrollo de elementos que potencien la transparencia y el buen gobierno o la responsabilidad social. Así mismo, la igualdad se configura como eje transversal en el despliegue de las políticas públicas municipales.

A continuación se representa de forma esquemática el mapa de los procesos que desarrolla el Ayuntamiento de Logroño:



PROCESOS ESTRATÉGICOS



MAPA DE PROCESOS
REVISIÓN 10

PROCESOS OPERATIVOS



PROCESOS DE APOYO



La interacción entre los procesos se produce según el siguiente cuadro:



		ALCALDIA	SECRETARIA	IGUALDAD	POLICIA LOCAL	EXTINCIÓN INCENDIOS Y SALVAMENTOS	PROTECCIÓN CIVIL	NUEVAS TECNOLOGIAS	CONOCIMIENTO Y COMPETENCIAS PROFESIONALES, TRANSPARENCIA, ESTRATEGIA Y EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS	CONTRATACIÓN, RS Y SERVICIOS COMUNIT.	INTERVENCIÓN GENERAL	TESORERIA Y GESTIÓN TRIBUTARIA	COMERCIO, TURISMO Y PROMOCIÓN DE LA CIUDAD.	ARQUITECTURA, REGENERACIÓN URBANA Y VIVIENDA	ESPACIO PÚBLICO Y ACTIVIDADES	MEDIO AMBIENTE	URBANISMO ESTRATEGICO	CULTURA y FESTEJOS	FAMILIA, SERVICIOS SOCIALES Y DISCAPACIDAD	INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	LOGROÑO DEPORTE.
PE-01	REVISIÓN SISTEMA Y MEJORA CONTINUA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PE-02	POLÍTICA Y ESTRATEGIA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PE-03	ALIANZAS Y RELACIONES EXTERNAS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PE-04	MEDICIÓN SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PO-01	LICENCIAS Y AUTORIZACIONES								X	X					X	X					
PO-02	DESARROLLO URBANO													X	X		X				
PO-03	ALTAS BAJAS EN FICHEROS MUNICIPALES											X	X							X	
PO-04	SEGURIDAD EN LA EDIFICACIÓN				X	X	X			X				X	X				X		
PO-05	SERVICIOS DE SEGURIDAD PÚBLICA				X	X	X														
PO-06	PROMOCIÓN ECONÓMICA DE LA CIUDAD												X								
PO-07	SERVICIOS DE ACCIÓN SOCIAL																		X		
PO-08	SERVICIOS DEPORTIVOS																				X
PO-09	SERVICIOS CULTURALES								X									X			
PO-10	GESTIÓN DE LAS SUBVENCIONES		X						X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
PO-11	LIMPIEZA VIARIA Y GESTIÓN DE RESIDUOS									X						X					
PO-12	SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE LA CIUDAD									X				X	X	X					
PO-13	SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	X	X	X	X				X											X	
PO-14	GESTIÓN DEL TRANSPORTE URBANO									X					X						
PA-01	GESTIÓN SISTEMAS DE CALIDAD	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PA-02	GESTIÓN ECONÓMICA FINANCIERA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PA-03	GESTIÓN DE LAS PERSONAS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PA-04	GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO							X	X	X				X						X	
PA-05	PROVEEDORES	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PA-06	SERVICIOS JURÍDICOS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Capítulo 5 LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y Compromiso

La Alcaldía del Ayuntamiento de Logroño, demuestra su compromiso con el desarrollo y puesta en funcionamiento del Sistema de Gestión Integrada. Muestra de este compromiso es la participación de los concejales designados por delegación del Excmo. Sr. Alcalde o Excm. Sra. Alcaldesa para asumir las funciones políticas en los respectivos Comités del Sistema (Concejales de Pleno, Relaciones institucionales e Innovación pública, y de Políticas de Familia, Servicios sociales y Discapacidad).

El Sistema de Gestión incorpora mecanismos para captar la satisfacción de los ciudadanos de Logroño, y para



adoptar decisiones en función de sus resultados.

La Concejal de Pleno, Relaciones institucionales e innovación pública asume personalmente:

- La dirección y seguimiento del tratamiento de las reclamaciones, quejas y sugerencias, que los usuarios expresen con relación al servicio recibido.
- La dirección del análisis de las encuestas de satisfacción de los usuarios.
- La propuesta de revisión de los indicadores de gestión.

5.2 Política

Corresponde a esta Alcaldía, definir y documentar su Política de Gestión, incluyendo las directrices y objetivos generales del Ayuntamiento. En este sentido se pretende la mejora de la calidad de los servicios públicos municipales y de la ciudad en su conjunto, la seguridad y salud de los trabajadores y la conservación del medio ambiente en todos los proyectos y servicios que genere.

La integración de los Sistemas de Calidad, Prevención y Medio Ambiente tiene la finalidad de que los empleados públicos (directivos, funcionarios y personal laboral) de esta Administración, asuman que la misión fundamental de su actividad consiste en satisfacer las necesidades de los ciudadanos de Logroño al menor coste posible. El ciudadano, por tanto, tiene que estar en el centro de nuestra preocupación y su grado de satisfacción respecto de los servicios que prestamos tiene que ser considerado el mejor indicador de la calidad de nuestro trabajo.

La actividad municipal se ejercerá con transparencia, con el máximo nivel de formación y protección de los trabajadores para el desarrollo de su trabajo, sobre un entorno adecuado del medio ambiente de nuestros servicios y con una adecuada responsabilidad social en las contrataciones.

Trabajar en la mejora, en el camino a la excelencia, requiere un doble esfuerzo que afecta tanto a los integrantes de la organización municipal como a los mismos ciudadanos a los que tenemos que convertir en colaboradores de nuestra gestión, mediante el estímulo de la práctica del civismo y del seguimiento de las indicaciones municipales para unas mejores eficacia y eficiencia de cada servicio.

La Política de Gestión se materializa en la expresión de los siguientes principios generales que son parte sustancial de la calidad del servicio, del correcto tratamiento medioambiental del entorno y de la adecuada protección de los trabajadores:

1. El personal municipal debe dispensar un trato amable y respetuoso a los ciudadanos, tener en cuenta la existencia de personas con dificultades por razones de la edad o nivel de instrucción y prever mecanismos de comunicación, acceso y uso de los servicios municipales que garanticen el respeto al principio de igualdad. Debe garantizar la accesibilidad de los ciudadanos a los servicios y a la información disponible, permitiendo que estos reciban información sobre su uso y, asimismo, sobre el estado de los procedimientos en tramitación, con un lenguaje claro y comprensible, adecuando en la medida de lo posible las características de la gestión y de la información a las habilidades y posibilidades de los ciudadanos.
2. Los responsables de las unidades deben garantizar el acceso físico a las oficinas municipales, cuidando que su emplazamiento esté señalizado, en función de las necesidades de los ciudadanos y que su acceso sea practicable para las personas con dificultades de movilidad.
3. Los responsables de las unidades deben recoger las iniciativas y sugerencias formuladas por los ciudadanos y por el personal al servicio del Ayuntamiento, para mejorar la calidad de los servicios.
4. Los responsables de las unidades, también lo son de controlar los resultados de su gestión y cumplimiento de los objetivos, con sistemas de información basados en indicadores de gestión, introduciendo el soporte adecuado y estimulando al personal a su cumplimiento. Con todo ello se realizarán las oportunas propuestas de mejora.
5. Los responsables de las unidades deben asegurar la respuesta motivada, ya sea favorable, desestimatoria, o meramente informativa a todos los escritos presentados al Ayuntamiento. Especialmente se tramitarán con



suma rapidez y diligencia las quejas y sugerencias formuladas por los ciudadanos.

6. El personal constituye la esencia de la Organización, y su compromiso posibilita la utilización de sus habilidades en beneficio de la misma, asegurando su desarrollo personal. La Dirección garantizará la seguridad y salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo, aplicando los principios de la acción preventiva recogidos en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y dispondrá de los instrumentos de identificación adecuados para la prevención de las situaciones de acoso laboral.
7. La Dirección cuidará y mejorará el medio ambiente, considerando prioritarias y continuas todas las actividades que contribuyan a disminuir los posibles aspectos medioambientales negativos asociados a sus servicios, previniendo la posible contaminación derivada de su actividad, incrementando y/o mejorando los servicios que impliquen aspectos medioambientales positivos, minimizando el impacto medioambiental de la actividad municipal y desplegando políticas activas para revertir la situación medioambiental.
8. Toda la actividad municipal estará a disposición de los ciudadanos de una forma transparente conforme se recoge en la Ordenanza Municipal de Transparencia, de Acceso a la Información, Reutilización de datos y Buen Gobierno.

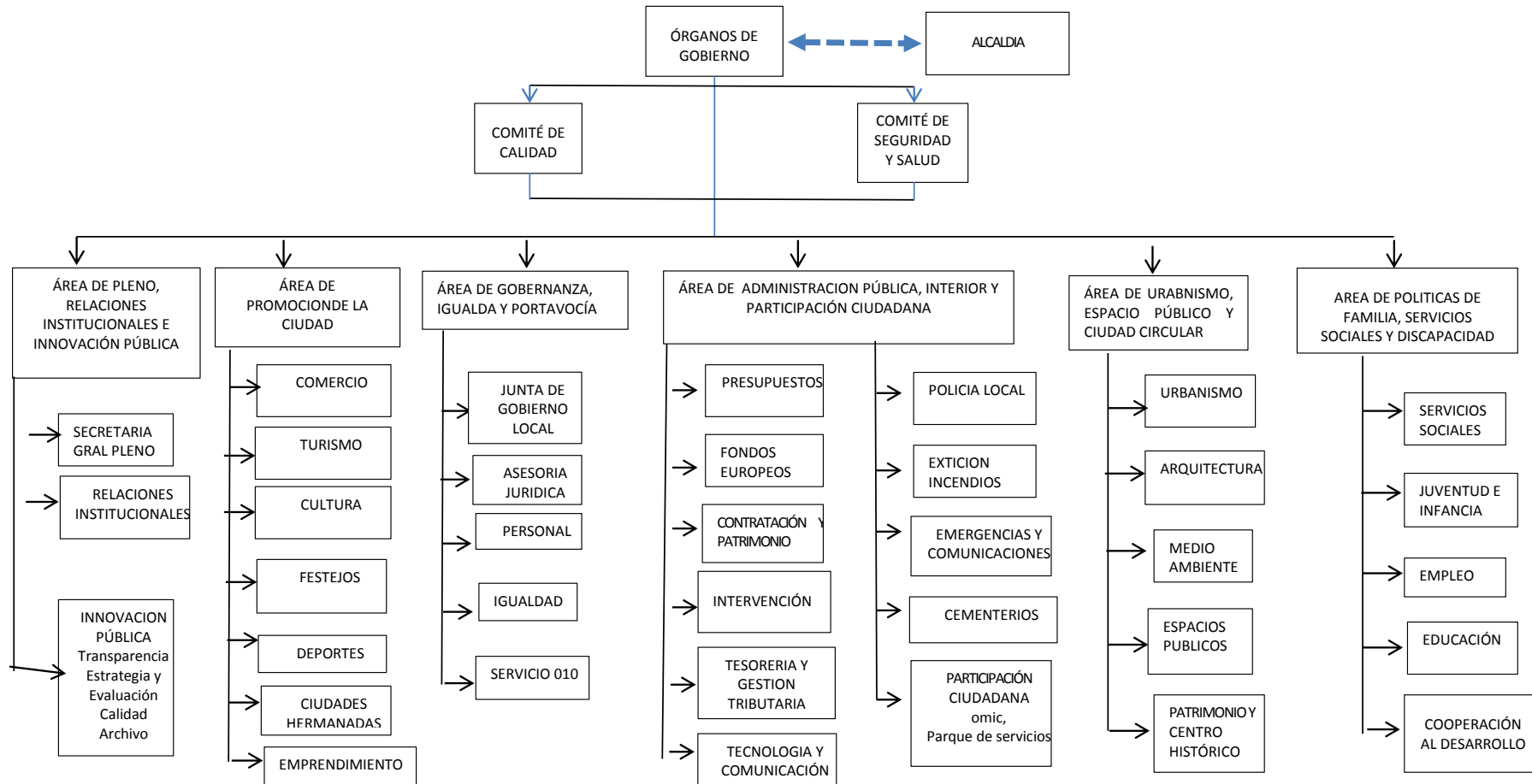
En resumen, este Sistema de Gestión implica una actitud permanente de orientación hacia el ciudadano y la satisfacción de sus necesidades como elemento consustancial a la gestión de los servicios públicos, y supone un esfuerzo continuado en el tiempo y un proceso de mejora permanente en el cual se tienen que sentir implicados el conjunto de directivos y trabajadores.

5.3 Funciones, responsabilidades y autoridades de la organización

Declaración de autoridad

La Junta de Gobierno Local, por acuerdo de 30 de diciembre 2020 asignó la delegación técnica de Calidad del Ayuntamiento de Logroño, en la Jefatura (ahora Dirección General) de Transparencia, Estrategia y Evaluación de Políticas Públicas; con independencia de otras funciones, como representante de la Dirección, con la responsabilidad de velar por lo expresado en este Manual en materia de calidad, así como de informar del funcionamiento del Sistema de Gestión Integrada en lo referido a los aspectos relacionados con la Gestión de la Calidad.

Organización:
Organigrama





El organigrama de cada Dirección General y Unidad, se encuentra en el documento de Estructura, Catálogo y Definición de Puestos de Trabajo, que el Ayuntamiento renueva cuando corresponde de acuerdo con la Ley 30/84 de Medidas para la Reforma de la Función Pública, Orden de 2 de Diciembre de 1.988 del Ministerio para las Administraciones Públicas y Resolución conjunta de 20 de Enero de 1.989 de las Secretarías de Estado de Hacienda y para las Administraciones Públicas.

Funciones y Responsabilidades

A.- ÓRGANOS DE GOBIERNO

En relación con el Sistema de Gestión Integrada del Ayuntamiento de Logroño, tiene las siguientes funciones:

JUNTA DE GOBIERNO

- Aprobar el Catálogo, la Estructura Organizativa y definiciones de los Puestos de Trabajo (RPT).
- Aprobar el Manual de Gestión, procesos y procedimientos operativos, así como sus revisiones.
- Aprobar la Revisión al Sistema de Gestión.

ALCALDE

- Aprobar las acciones necesarias para el desarrollo del Plan de Formación:
- Aprobar el Plan de Formación.
- Aprobación de cursos.
- Aprobación y denegación de asistentes a cursos y acciones de formación externa.

B.- ÓRGANOS REPRESENTATIVOS

COMITÉ DE CALIDAD

- Implantación de modificaciones de la parte específica de Calidad del Sistema de Gestión.
- Definición y propuesta de aprobación de los procedimientos operativos y sus modificaciones.
- Seguimiento de acciones correctoras / preventivas.
- Seguimiento de grupos de trabajo.
- Análisis de los resultados de las auditorías.
- Análisis de reclamaciones de los ciudadanos.
- Seguimiento de las acciones de formación
- Revisión del sistema.
- Revisión y establecimiento de planes de mejora y objetivos.

Dentro del Comité de Calidad sus componentes realizan las siguientes funciones:

CONCEJAL DE POLITICAS DE FAMILIA, SERVICIOS SOCIALES Y DISCAPACIDAD

Colabora con el Comité de Calidad para la definición y despliegue de las políticas.

CONCEJAL DE PLENO, RELACIONES INSTITUCIONALES E INNOVACION PÚBLICA

- Preside las reuniones del Comité de Calidad en representación del Alcalde y coordina con el resto de concejales delegados la implantación del Sistema de Gestión.
- Solicita al Comité de Calidad la aprobación del programa de Auditorías Internas y lo publica en el tablón de anuncios de las unidades afectadas. AYT.PRO.03 "Auditorías Internas al Sistema de Gestión"
- Convoca anualmente la reunión para la revisión del Sistema de Gestión. AYT.PRO.13 "Revisión del Sistema por la Dirección"
- Dirige el tratamiento de las reclamaciones, quejas y sugerencias.
- Dirige el análisis de las encuestas de satisfacción de los usuarios.

DELEGADO DE CALIDAD DEL AYUNTAMIENTO DE LOGROÑO



- Solicita al Comité de Calidad la modificación de los procedimientos relacionados con la gestión de la calidad, y AYT.PRO.01 "Estructura y organización de Procedimientos Operativos y Normas Internas".
- Define y aprueba las Normas Internas en relación con los procedimientos generales del Sistema de Gestión. AYT.PRO.01 "Estructura y organización de Procedimientos Operativos y Normas Internas".
- Seguimiento y cierre de acciones preventivas (análisis de posibles fallos). AYT.PRO.05 "Planificación de nuevas actividades".

SECRETARIO COMITÉ DE CALIDAD:

- Prepara el orden del día de las reuniones del Comité de Calidad, levanta acta de la reunión y archiva actas y anexos de planes de acción. AYT.PRO.02 "Actividades y composición del Comité de Calidad".
- Levanta acta de la reunión para la revisión del Sistema de Gestión. AYT.PRO.13 "Revisión del Sistema por la Dirección".
- Mantiene actualizada la lista de Normas Internas y edición en vigor, en relación con los procedimientos del Sistema. AYT.PRO.01 "Estructura y organización de Procedimientos Operativos y Normas Internas":
- Registra y archiva de los originales de los procedimientos y de los documentos obsoletos, generales del Sistema de Gestión. AYT.PRO.01 "Estructura y organización de Procedimientos Operativos y Normas Internas".
- Registra y archiva los documentos informáticos de los procesos, Indicadores, análisis DAFO y Planes de Mejora del proceso
- Archiva la documentación correspondiente a las Auditorías Internas y presentación al Comité de Calidad. AYT.PRO.03 "Auditorías Internas al Sistema de Gestión".
- Archiva las copias en CD de la carpeta de documentos caducados.
- Conocimiento del seguimiento y cierre de acciones preventivas (análisis de posibles fallos). AYT.PRO.05 "Planificación de nuevas actividades".
- Conocimiento de informes de no conformidad ya cerrados. AYT.PRO.06 "No conformidades y acciones correctoras / preventivas".
- Participará en la comisión especial para el tratamiento de situaciones de acoso. PER.PRO.35" Actuaciones ante situaciones de acoso.
- A efectos prácticos se ocupará, del trabajo material correspondiente a las funciones asignadas a la gestión del manual y del Sistema de Gestión
- Sustituirá al Delegado de Calidad a todos los efectos en los supuestos de ausencia por licencia reglamentaria.

RESPONSABLE DE EQUIPO DE PROCESO

- Lidera al equipo de proceso para el que ha sido nombrado. A este efecto, se le atribuirán funciones de dirección, ejecución y revisión de los trabajos que, sin perjuicio de las ejercidas por las Direcciones y Unidades de la estructura organizativa, con las que han de ser compatibles, sirvan para alinear las gestiones internas departamentales con la propia del proceso al que se subordinan, por tener objetivos de amplia repercusión.
- Impulsa la medición de los indicadores de gestión del proceso. Evaluar su desarrollo e incorporar los datos a sistema de Gestión Integrado
- Coordina el seguimiento y actualización anual de los análisis DAFO del proceso.
- Desarrolla y mantiene actualizados, los planes de mejora correspondientes al DAFO del proceso bajo su responsabilidad
- Comunica a los integrantes del proceso los objetivos y resultados obtenidos en el proceso
- Fomenta los canales de comunicación adecuados entre los integrantes de los procesos, de forma especial si se trata de procesos que afecten a más de una unidad.
- Comunica los resultados obtenidos y el seguimiento en las diferentes fases de desarrollo al Comité de Calidad a través de su secretario.

DELEGADO DE CALIDAD DE LA UNIDAD

- Registro de los originales de los procedimientos de la unidad. AYT.PRO.01 "Estructura y organización de Procedimientos Operativos y Normas Internas".



- Control de la distribución de copias de los procedimientos de la Unidad. AYT.PRO.01 "Estructura y organización de Procedimientos Operativos y Normas Internas".
- Mantiene actualizada lista de Normas Internas y edición en vigor, en relación con los procedimientos de la Unidad. AYT.PRO.01 "Estructura y organización de Procedimientos Operativos y Normas Internas".
- Dispone de originales o copias de normas y documentos susceptibles de ser usados en su respectiva Unidad. AYT.PRO.04 "Control de documentos y normas".
- Lleva al día el cuadro registro de documentos y normas. AYT.PRO.04 "Control de documentos y normas".
- Archivo de informes de no conformidad ya cerrados. AYT.PRO.06 "No conformidades y acciones correctoras / preventivas".
- Comunica la entrada de documentos o normas, originales o copias. AYT.PRO.04 "Control de documentos y normas".
- Lleva al día el cuadro control de distribución de documentos y normas. AYT.PRO.04 "Control de documentos y normas".
- Colaborar con el Gestor de Calidad en la realización de las encuestas por los trabajadores en su unidad
- Funciones asignadas a cada puesto de trabajo concreto según lo indicado en la Estructura, Catálogo y Definición de Puestos de Trabajo, que esté en vigor en cada momento.

REPRESENTANTE DE LOS TRABAJADORES

Informa a la Junta de Personal acerca del Sistema de Gestión del Ayuntamiento de Logroño.

COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD

Tiene las competencias asignadas en el artículo 39 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.

A fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en esta Ley respecto de la colaboración entre empresas en los supuestos de desarrollo simultáneo de actividades en un mismo centro de trabajo, se podrá acordar la realización de reuniones conjuntas de los Comités de Seguridad y Salud o, en su defecto, de los Delegados de Prevención y empresarios de las empresas que carezcan de dichos Comités, u otras medidas de actuación coordinada.

El Comité de Seguridad y Salud, asesorado por el Servicio de Prevención realizará una revisión anual del Sistema de Gestión en los aspectos específicos en materia de Prevención de Riesgos Laborales

Dentro del Comité de Seguridad y Salud sus componentes realizan las siguientes funciones:

CONCEJAL DE PLENO, RELACIONES INSTITUCIONALES E INNOVACION PÚBLICA

Ejercerá la presidencia del Comité, y dirigirá y ordenará los debates que se originen en el seno del mismo.

Fija el orden del día de la sesión.

MIEMBROS DE LA CORPORACIÓN MUNICIPAL

Los Concejales y Jefes de Unidad, Directores etc. nombrados por la Junta de Gobierno Local, en el mismo número al de delegados de prevención, actuarán como miembros del Comité de Seguridad y Salud, con las competencias que se atribuyen en el Reglamento Interno del Comité de Seguridad y Salud

DELEGADOS DE PREVENCIÓN

Tienen las facultades y competencias expresadas en el artículo 36 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.

SECRETARIO DEL COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD

Convocar y levantar acta de la reunión y archivar actas y anexos de planes de acción.

C.- OTRAS RESPONSABILIDADES RELACIONADAS CON LA PREVENCIÓN

SERVICIO DE PREVENCIÓN



El Servicio de Prevención se constituye en el seno de la Dirección General de Organización y Recursos Humanos como un sistema mixto, asumiendo como servicio de prevención propio las especialidades de Seguridad en el Trabajo y Ergonomía y Psicología Aplicada, y concertando con un servicio de prevención ajeno las especialidades de Vigilancia de la Salud e Higiene Industrial.

Las funciones que tiene asignadas de acuerdo con el artículo 31, apartado 3 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, son las de asesorar y apoyar al Ayuntamiento de Logroño, referente a las actividades siguientes de Prevención de Riesgos Laborales.

TÉCNICO RESPONSABLE DE LA PREVENCIÓN

Además de las propias como miembro del Servicio de Prevención Propio, tendrá las siguientes funciones y competencias:

- Asesorar en materia de seguridad y salud laboral a los órganos de dirección, mandos y trabajadores, así como a otros órganos de gestión y control de la seguridad (Comité de Seguridad y Salud, Delegados de Prevención, etc.) del Ayuntamiento de Logroño.
- Promover con carácter general la Prevención de Riesgos Laborales en el Ayuntamiento de Logroño.
- Realizar Evaluaciones de riesgos y proponer medidas para el control o reducción de los mismos.
- Elaborar planes y programas preventivos.
- Ejecutar estudios de seguridad y análisis de riesgos.
- Supervisión y control de las actividades en materia de Prevención de Riesgos Laborales.
- Asesorar en la adquisición de bienes y Coordinación con las Empresas de Servicios.
- Participar en la creación de la normativa interna de Prevención de Riesgos Laborales.
- Realizar investigaciones y análisis de los accidentes en las distintas áreas de riesgo.
- Colaborar en la elaboración de planes y programas formativos en Prevención de Riesgos Laborales, así como fomentar la concienciación y mentalización del personal por la seguridad y salud laboral.
- Colaborar con el Servicio Médico en la Vigilancia y control de la salud de los trabajadores.
- Planificar la acción preventiva en las situaciones en que el control o reducción de los riesgos, supone la realización de actividades diferentes que implican la intervención de distintos especialistas.
- Organizar, dirigir y evaluar los simulacros de evacuación y emergencia en colaboración con los responsables de los planes de evacuación de los distintos centros municipales.
- Participará como presidente en la comisión especial para el tratamiento de situaciones de acoso. PER.PRO.35” Actuaciones ante situaciones de acoso.
- Mantener el registro de la relación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que hayan causado al trabajador una incapacidad laboral superior a un día de trabajo, además de notificar por escrito a la autoridad laboral, conforme al procedimiento reglamentario en vigor.
- Evaluar la efectividad del Sistema de Gestión, para conseguir los objetivos fijados y proponer objetivos estratégicos de Prevención de Riesgos.
- Revisar y mantener actualizados para propuesta al Comité, la parte correspondiente a la prevención en el Manual de Gestión y los procedimientos y normas que contiene y cualquier documentación derivada de éstos.
- Elaborar informes para la Dirección, sobre la efectividad y evaluación del Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales
- Preparar el orden del día de las reuniones del Comité de Seguridad y Salud.

COMISIÓN ESPECIAL PARA EL TRATAMIENTO DE LAS SITUACIONES DE ACOSO

La Comisión, que tendrá la consideración de órgano colegiado, se reunirá para identificar, evaluar y proponer medidas antes la evidencia de situaciones que pudieran constituir acoso laboral, con las siguientes funciones.

- Recibir las peticiones o quejas del personal incluido en el ámbito de aplicación de esta norma
- Investigar los hechos que han dado lugar a la situación de conflicto laboral, recabando los documentos necesarios y pudiendo realizar las entrevistas personales oportunas, así como practicar cuantas pruebas consideren pertinentes para conformar su opinión.



- Recabar la documentación necesaria de las Unidades del Ayuntamiento correspondientes, que estarán obligados a auxiliar a la Comisión.
- Emitir informes sobre el diagnóstico de la situación y las propuestas de solución, en su caso, de los conflictos laborales producidos.
- Proponer adecuaciones de puestos de trabajo si fuera necesario.
- Solicitar a los Órganos de Gobierno y Autoridades Administrativas la adopción de medidas de protección y prevención, ante las situaciones de riesgos psicosociales que afecten a la salud de las personas.
- Guardar sigilo profesional sobre los asuntos que conozca por razón de su cargo y actuar con el debido respeto al derecho a la intimidad y demás derechos de la persona.

D.- FUNCIONES DIRECTOR GENERAL O JEFE DE UNIDAD

Las Direcciones Generales y Unidades tienen los cometidos funcionales recogidos en la Estructura, Catálogo y Definición de Puestos de Trabajo que esté en vigor en cada momento. Y que se resumen en el apartado 1.1 del Capítulo 1.

En el marco de la Gestión de la Calidad

- Definir y aprobar las Normas Internas que atañen a su servicio. AYT.PRO.01 "Estructura y organización de Procedimientos Operativos y Normas Internas".
- Establecer acciones correctoras en las no conformidades auditadas. AYT.PRO.03 "Auditorías Internas al Sistema de Gestión".
- Propuesta de definición de nuevos servicios. AYT.PRO.05 "Planificación de nuevas actividades".
- Abrir no conformidades cuando sea necesario en relación con las actividades del servicio. AYT.PRO.06 "No conformidades y acciones correctoras / preventivas"
- Recibir no conformidades auditadas para su gestión y resolución. AYT.PRO.06 "No conformidades y acciones correctoras / preventivas"
- Seguimiento y control del Plan de Acciones. AYT.PRO.06 "No conformidades y acciones correctoras / preventivas"
- Cierre de los informes de no conformidad, acciones correctoras / preventivas y pase al Comité de Calidad. AYT.PRO.06 "No conformidades y acciones correctoras / preventivas"
- Evaluación del primer servicio (en uno nuevo) y presentación de conclusiones al Comité de Calidad. AYT.PRO.05 "Planificación de nuevas actividades"
- Establecer en el marco de sus competencias los objetivos a corto y medio plazo y los indicadores que sirvan para la gestión de su unidad
- Jefatura del personal de la Dirección General o de la Unidad.

En materia de Prevención de Riesgos Laborales las funciones y competencias siguientes, de acuerdo a los límites de autoridad y ámbito de competencia asignados:

- La solicitud de los recursos humanos, técnicos y financieros, dentro de su ámbito de competencia, para poder cumplir la legalidad vigente y requisitos de normativa interna en materia de Prevención de Riesgos Laborales.
- Garantizar el cumplimiento de los requerimientos legales y la implantación del Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales.
- Asegurar la ejecución de las acciones de identificación, evaluación y control de los riesgos presentes en sus dependencias, así como, la aplicación de los principios de la acción preventiva definidos en el Manual de Prevención de Riesgos Laborales.
- Garantizar la información, formación, consulta y participación de los trabajadores en la prevención, de acuerdo a los requerimientos legales e internos.
- Garantizar la disponibilidad y eficacia de todos los sistemas de emergencia previstos en el plan de emergencia y mantenimiento de la vigencia del mismo.
- Acreditar la información, formación e instrucciones al personal de contratos de servicios que trabajen en centros municipales, respecto a los riesgos.
- Acreditar la información, formación e instrucciones al personal ajeno al trabajo en el centro, respecto a los riesgos propios del mismo y medidas de prevención, así como el establecimiento de la supervisión requerida.



E.- FUNCIONES Y REQUISITOS DEL AUDITOR INTERNO

AUDITOR INTERNO:

Es el funcionario del Ayuntamiento de Logroño, designado por los Comités de Calidad y de Seguridad y Salud (en su caso) en los Planes de Auditoría.

Tiene como función la de realizar las Auditorías Internas al Sistema de Gestión que les sean asignadas según el programa de Auditorías Internas.

Es requisito imprescindible para la cualificación del auditor interno, haber recibido formación en técnica de auditoría en las materias específicas (Calidad, Prevención o Medio Ambiente).

F.- RESPONSABILIDAD DE LOS TRABAJADORES

Todos los empleados públicos municipales tienen en materia de Prevención de Riesgos Laborales las competencias expresadas en el artículo 29 de la ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.

Corresponde a cada trabajador velar, según sus posibilidades y mediante el cumplimiento de las medidas de prevención que en cada caso sean adoptadas, por su propia seguridad y salud en el trabajo y por la de aquellas otras personas a las que pueda afectar su actividad profesional, a causa de sus actos y omisiones en el trabajo, de conformidad con su formación y las instrucciones de la Dirección.

G. FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONOCIMIENTO Y COMPETENCIAS PROFESIONALES

La Dirección General de Conocimiento y Competencias Profesionales, desarrolla con su Sección y sus Negociados el Plan de Formación, y ejecuta las acciones correspondientes a éste, tras su aprobación por la Junta de Gobierno, de acuerdo con el procedimiento aprobado al efecto PER.PRO.21.

Dentro del Sistema de Gestión incorpora las actividades relacionadas con la Gestión de la Prevención entre ellas, participan en el Comité de Seguridad y Salud; el Jefe de Negociado de Retribuciones, como secretario, el Director General de Conocimiento y Competencias Profesionales, como vocal y el Técnico de Prevención, como asesor externo.

Participa también en el Sistema de Gestión del Ayuntamiento de Logroño, aportando personal para realizar las Auditorías Internas conjuntamente con el personal de las Unidades afectadas.

El Director General mantiene el Manual de Gestión Integrada, proponiendo las modificaciones pertinentes en los aspectos de Prevención de Riesgos Laborales.

[\(2\) Ver anexo, Modelo de gestión específico para Logroño Deporte 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización](#)

Capítulo 6 PLANIFICACIÓN

La gestión por procesos que desarrollan las Direcciones y Unidades del Ayuntamiento de Logroño, se basa en principios básicos de gestión de la calidad como el ciclo PDCA, de modo que establece un sistema de recogida de indicadores en varios niveles, unidad, proceso y cuadro de mando del Plan Estratégico asociados a los objetivos de gestión a los que deben responder; el sistema está anualizado y la gestión de los objetivos e indicadores se recoge en la correspondientes baterías en los primeros meses de año, a menudo coincidiendo con las presentaciones de las memorias de gestión de los servicios que presta el Ayuntamiento.

Un análisis reflexivo a partir de la información obtenida tanto de estos como de los resultados de las diferentes evaluaciones, auditorías, encuestas, tratamiento de quejas y sugerencias, se materializa en los Análisis DAFO que practican los procesos atendiendo a los factores de riesgo que se puede producir en las situaciones que las debilidades se complementan con las amenazas. En estos casos el sistema exige la planificación de las mejoras, necesaria para minimizar estos riesgos.

En la planificación estratégica que se lleva a cabo, se mantiene un DAFO global de la ciudad, que se utiliza en los diferentes planes sectoriales.



Estructuralmente en el documento de Liquidación del presupuesto, evaluación de objetivos de estabilidad, regla de gasto y deuda el Interventor municipal describe anualmente los riesgos inherentes a la gestión que desarrolla el Ayuntamiento proponiendo las medidas pertinentes para que estos no se produzcan.

Enlazado con esta gestión de los riesgos la planificación del Ayuntamiento se describe en su trazo grueso en las líneas que la Alcaldía señala en Debate del Estado de la Ciudad, en el que se proponen las líneas maestras de la gestión del Ayuntamiento en el medio plazo y se analizan las acciones llevadas a cabo a partir de las líneas establecidas en el pasado.

A partir de estas líneas maestras las Direcciones y Unidades llevan a cabo sus planificaciones en el corto plazo en periodos anuales y plurianuales.

Capítulo 7 APOYO

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

La calidad del servicio ofrecido por el Ayuntamiento de Logroño se soporta, especialmente por su personal, seleccionado mediante procesos selectivos abiertos, con un nivel de cualificación administrativa y técnica muy alto y con la formación suficiente para la operación y mejora del Sistema de Gestión para la satisfacción de los clientes (internos y externos), en las mejores condiciones ambientales para su desarrollo.

[\(3\) Ver Anexo, Modelo de gestión específico para Logroño Deporte. Generalidades](#)

7.1.2 Personas

El Sistema de Gestión del Ayuntamiento de Logroño, contiene procedimientos específicos relacionados con la formación e información del personal en el cual se hace referencia a:

- Detección de necesidades de formación del personal del Ayuntamiento, a todos los niveles en donde se requiera.
- Establecimiento de un plan de formación periódico que cubra las necesidades anteriores.
- Ficha de registro personal de realización de acciones formativas.
- Certificados de las acciones formativas recibidas.
- Establecimiento de un plan de formación específico para cada puesto de trabajo.

También dispone a efectos de gestión de la plantilla de una Relación de Puestos de Trabajo que recoge la estructura y definición de los puestos de trabajo, en el que se detallan las funciones y responsabilidades concretas. Y a efectos de Prevención de Riesgos Laborales, las evaluaciones de riesgos de cada uno de los puestos.

El sistema garantiza la vigilancia periódica del estado de salud de los trabajadores en función de los riesgos inherentes al trabajo.

En el Sistema de Gestión cada Director General o Jefe de Unidad es el Responsable de Calidad de su Unidad, en el mismo existe la figura de los delegados de calidad de la Unidad, de los delegados de prevención y de los auditores internos cuyas actuaciones vienen coordinadas, ante los Comité de Calidad y Seguridad y Salud por el Gestor del Sistema de Calidad y por el Técnico Responsable de Prevención, respectivamente. El resto del personal de las Unidades participa en los grupos de trabajo que desarrollan los servicios.

[\(4\) Ver Anexo, Modelo de gestión específico para Logroño Deporte. Personas](#)

7.1.3 Infraestructura

En el Ayuntamiento de Logroño se asegura la disponibilidad de los medios necesarios para el desarrollo de las actividades de sus trabajadores. La gestión de dichos medios se lleva a cabo por el propio personal que actúa en corrección de las deficiencias que por el uso se generan en las instalaciones.

Se llevan a cabo medidas preventivas de emergencia, por los propios trabajadores, por medio de simulacros,



revisiones de equipos de lucha contra incendio etc.

El mantenimiento de elementos técnicos especializados tales como extintores, ascensores, calderas de gas y de gasoil, equipos informáticos, etc., son contratados con empresas especializadas conforme a los pliegos de prescripciones técnicas que las regulan.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

El ambiente de trabajo se garantiza al integrar las actividades relacionadas con la Prevención de Riesgos Laborales, en este Manual de Gestión Integrada, los procedimientos del Sistema de Prevención y las Normas Internas relacionadas en esta materia que lo desarrollan, vinculadas al procedimiento PER.PRO.30 "Evaluación de riesgos"

Referencias a los procedimientos y otros documentos del sistema:

Procedimiento PER.PRO.21 "Formación". Procedimiento

PER.PRO.20 "Gestión de expedientes" Procedimiento

PER.PRO.30 "Evaluación de riesgos"

Procedimiento PER.PRO.31 "Notificación - investigación y registro de los accidentes e incidentes de trabajo"

Procedimiento PER.PRO.32 "Adquisición de equipos de trabajo (máquinas) y productos químicos"

Procedimiento PER.PRO.33 "Elección, utilización, adquisición y mantenimiento de equipos de protección individual"

Procedimiento PER.PRO.34 "Coordinación de actividades empresariales"

Procedimiento PER.PRO.35 "Actuación para la prevención e intervención en situaciones de acoso" Procedimiento

PER.PRO.36 "Información, consulta y participación de los trabajadores en materia preventiva" Procedimiento

PER.PRO.37 "Plan de integración de empleados municipales"

Procedimiento PER.PRO.38 "Plan de comunicación"

Procedimiento PER.PRO.39 "Coordinación actividades empresariales. Obras de construcción"

Procedimiento PER.PRO.40 "Trabajo en espacios confinados"

Procedimiento PER.PRO.41 "Protección de la trabajadora embarazada, que haya dado a luz o en periodo de lactancia"

Procedimiento PER.PRO.42 "Gestión de botiquines en los centros y vehículos municipales"

Procedimiento AYT.PRO.23 "Revisión periódica de instalaciones de protección contra incendios"

Norma Interna PER.NI.15 "Inspección médica y vigilancia de la salud"

Norma Interna PER.NI.16 "Medidas de actuación preventiva ante accidentes biológicos"

[\(5\) Ver Anexo. Modelo de gestión específico para Logroño Deporte. Ambiente de Trabajo](#)

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

Todos los centros de trabajo incluyen el mantenimiento, verificación y calibración de, aquellos equipos e instrumentos que midan variables críticas que pueden afectar directamente a la seguridad, por ejemplo: válvulas de seguridad (compresores, calderas, etc.); manómetros de botellas de oxígeno y equipos de aire de respiración; equipos de lucha contra incendio; etc.

Los equipos de medición topográfica de la Dirección General de Urbanismo Estratégico, son revisados periódicamente por el Jefe de la Sección de Topografía que dada su condición de Ingeniero Técnico Topógrafo, está capacitado para decidir sobre la capacidad del sistema de medición, de conformidad con la Norma Interna URB.NI.08 redactada al efecto



Los equipos de medición en continuo de la Dirección General de Medio Ambiente son revisados por los técnicos autorizados para ello en la E.T.A.P. comparando las lecturas con las correspondientes de un equipo calibrado, ajustando el equipo en el caso de que observe desviación respecto a lo descrito en las Normas Internas, 15, en relación con la turbidez, 16 en relación con el ajuste de cloro residual libre y 17 en relación con el caudal. El ajuste se efectuara conforme a lo descrito en estas mismas normas y en el procedimiento AMA.PRO.28 "Control analítico del proceso", en lo referente a frecuencia, tolerancia máxima para el ajuste y funcionamiento de éste.

Los equipos de medición de Extinción de Incendios y Salvamentos y Medio Ambiente, utilizados para la medición del índice de explosividad y del contenido de oxígeno, monóxido de carbono y sulfuro de hidrógeno, entre otros, se calibran periódicamente según las instrucciones del fabricante, tanto a los efectos de la Prevención de los Riesgos Laborales derivados de su uso como a la eficiente Gestión Medioambiental y de Calidad.

El control de los equipos del laboratorio, lo realiza su personal, de acuerdo con el procedimiento AMA.PRO.27.

Los equipos de la Policía Local utilizados para los controles de velocidad, emisión sonora y alcoholemia, son calibrados o contrastados periódicamente por el órgano competente de la Dirección General de Tráfico, según se indica en la Norma Interna POL.NI.01 "Calibración de equipos de medición de alcoholímetros, sonómetros y medidores de velocidad".

Referencias a los procedimientos y otros documentos del Sistema

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo común de las Administraciones Públicas.

Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del sector público

Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y demás normas reglamentarias que la desarrollan.

Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y normativa de desarrollo

Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público

Norma Interna INF.NI.01 "Seguridad de los Sistemas".

Norma Interna POL.NI.01 "Calibración de equipos de medición de alcoholímetros y medidores de velocidad".

Norma Interna URB.NI.08 "Calibración de aparatos topográficos".

Procedimiento AMA.PRO.22 "Inspección en Recepción".

Procedimiento AMA.PRO.23 "Control en proceso y final".

Procedimiento AMA.PRO.24 "Almacenamiento, Manipulación y Conservación".

Procedimiento AMA.PRO.25 "Inspección Final".

Procedimiento AMA.PRO.26 "Calibración y ajuste de los equipos medidores en continuo del proceso".

Procedimiento AMA.PRO.27 "Control de equipos de laboratorio".

Procedimiento AMA.PRO.28 "Control analítico del proceso".

Procedimiento AYT.PRO.05 "Planificación de nuevas actividades"

Procedimiento AYT.PRO.06 "No conformidades y acciones correctoras / preventivas".

Procedimiento AYT.PRO.09 "Identificación y trazabilidad".

Procedimiento AYT.PRO.10 "Inspecciones a los procesos".

Procedimiento AYT.PRO.11 "Manipulación, almacenamiento, conservación y archivo de expedientes".

Procedimiento CON.PRO.21 "Procedimiento general de contratación".



Procedimiento PER.PRO.32 "Adquisición de equipos de trabajo (máquinas) y productos químicos".

Procedimiento PER.PRO.33 "Elección, utilización, adquisición y mantenimiento de equipos de protección individual".

Procedimientos específicos de cada Unidad, según consta en el apartado 4.1 de este Manual de Gestión.

[\(6\) Ver Anexo, Modelo de gestión específico para Logroño Deporte. Recursos para la medición y el seguimiento](#)

7.2 Información documentada

Toda la documentación en la que se desarrolla el Sistema de Gestión Integrada se encuentra bajo control según procedimientos AYT.PRO.01 y AYT.PRO.04, del proceso PA-01 "Gestión sistemas de calidad" en los cuales se establecen las responsabilidades y el sistema a seguir para la elaboración / modificación, aprobación, distribución, actualización y archivo de dichos documentos.

El Ayuntamiento de Logroño tiene establecido un sistema de identificación, recogida, archivo y disponibilidad de registros durante un periodo de tiempo definido, así como destrucción posterior de los mismos.

Esto permite demostrar que se ha conseguido la calidad requerida y que el Sistema de Gestión Integrada cumple con los requisitos de la familia de las normas ISO 9000. En el caso de que los resultados recogidos en los registros no sean satisfactorios, estos suministran información para el análisis y mejora del Sistema.

Registros del Sistema de Gestión Integrada:

Algunos de los registros del Sistema de Gestión Integrada son los siguientes:

- Registro de Procedimientos Operativos y Normas Internas, y control de la distribución.
- Convocatoria y actas de las reuniones del Comité Calidad y del Comité de Seguridad y Salud
- Programa, listas de comprobación e informes de Auditorías Internas.
- Control de documentos y normas.
- Definición del servicio y análisis de posibles fallos en la planificación de nuevas actividades.
- Informes de no conformidades y acciones correctoras y preventivas.
- Informe sobre necesidades formativas.
- Plan de formación.
- Acta de revisión del sistema por la Dirección.
- Solicitudes, informes, comunicaciones, resoluciones y notificaciones, en cualquiera de los expedientes de las respectivas unidades.
- Acta de la Mesa de Contratación.
- Adjudicación de contratos por los Órganos de Gobierno.
- Registros de formación recibida y cualificación personal.
- Plan de Prevención de Riesgos Laborales.
- Evaluación de riesgos.
- Planificación de la acción preventiva y medidas de protección y de prevención a adoptar y, en su caso, material de protección que deba utilizarse.
- Resultado de los controles periódicos de las condiciones de trabajo y de la actividad de los trabajadores.
- Controles del estado de salud de los trabajadores.



- Relación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que hayan causado una incapacidad laboral superior a un día de trabajo.
- Relación mensual de accidentes de trabajo sin baja.
- Registro medios de coordinación
- Permisos de entrada en espacios confinados
- Revisión Medioambiental Inicial (RMI).
- Plan de acciones correctoras RMI.
- Listado de indicadores del sistema

Referencias a los procedimientos y otros documentos del sistema:

Procedimiento AYT.PRO.01 "Estructura y Organización de Procedimientos Operativos y Normas Internas".

Procedimiento AYT.PRO.04 "Control de documentos y normas"

Procedimiento AYT.PRO.12 "Control de los Registros del Sistema de Gestión"

Capítulo 8 OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional

El Sistema de Gestión establece el proceso a seguir para la ampliación de los servicios existentes y también para el lanzamiento de nuevos servicios y productos

8.2 Requisitos para los productos y servicios

La revisión del contrato se establecerá en los términos de revisión de la documentación aportada junto con la solicitud, necesaria para efectuar la tramitación en los términos y plazos establecidos en los procedimientos de cada Unidad.

Cada Servicio revisa la documentación que es necesario aportar junto con la solicitud, para efectuar la tramitación. Los servicios municipales podrán no admitir una documentación que esté incompleta. En tal caso cuando ésta provenga, por expreso deseo del ciudadano, de alguno de los registros oficiales la tramitación seguirá lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos

El servicio que presta el Ayuntamiento de Logroño, está plenamente definido por la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, Ley de Bases de Régimen Local y demás disposiciones de carácter legal, por lo que este punto no es aplicable a su Sistema de Gestión, en cuanto a los procesos que tienen una finalidad directa en el ciudadano. No obstante en materias tales como la redacción de proyectos de obras y diseño de aplicaciones informáticas, se pueden producir elementos de diseño cuya finalidad es proporcionar soportes a otros servicios municipales y que nunca se producen para su desarrollo por terceros. En estos casos los propios procedimientos operativos describen las acciones correspondientes de planificación, revisión verificación y validación apropiadas en cada etapa, así como las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

La organización del Ayuntamiento en materia de compras hace que no se efectúen estas directamente por las distintas Unidades. Incluso la contratación de servicios está centralizada en la Dirección General de Contratación, Responsabilidad Social y Servicios Comunitarios.



Merced al desarrollo del Sistema de Gestión Integrada, los productos, obras, bienes y servicios adquiridos, responderán a la especificación correspondiente y requisitos legales e internos, en los aspectos que puedan afectar a la seguridad y salud laboral.

Gestión de contratación

El procedimiento se regula por la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público

Los ciudadanos de Logroño tienen derecho de acceso a archivos y registros en los expedientes, en los términos que desarrolla la Ley de Transparencia y demás normativa de acceso.

El Ayuntamiento dispondrá en los pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares de las contrataciones las cláusulas correspondientes para ejercer el derecho de ver las características de los productos y servicios que se van a contratar.

[\(7\) Ver Anexo, Modelo de gestión específico para Logroño Deporte. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente](#)

8.5 Producción y prestación del servicio

8.5.1. Control de la producción y prestación del servicio

El Ayuntamiento de Logroño tiene asignada la responsabilidad de la prestación de servicios a los ciudadanos a través de los diferentes Direcciones Generales y Unidades catalogadas.

Para poder garantizar la correcta realización de las actividades el Ayuntamiento de Logroño dispone de los correspondientes Procedimientos y Normas Internas en donde se recogen las instrucciones necesarias para garantizar una prestación del servicio lo más homogénea posible, independientemente de los funcionarios que las presten.

Todas las actividades realizadas quedan registradas en los impresos o documentos que en cada caso proceda, tal y como se indica en los Procedimientos y Normas Internas de las actividades indicadas anteriormente.

Los funcionarios del Ayuntamiento de Logroño trabajan en autocontrol, es decir, conocen en cada momento cuáles son sus tareas a realizar, cual es el resultado obtenido de la ejecución de las actividades y en caso de detectar desviaciones entre lo previsto y lo obtenido, actúan en consecuencia corrigiendo la desviación y registrando la acción tomada.

Siguiendo las pautas establecidas en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, los equipos utilizados son los adecuados a cada función y convenientemente adaptados, garantizando la seguridad y salud de los trabajadores al utilizarlos.

No obstante entendemos que el resultado final de los servicios prestados por el Ayuntamiento puede, en algún caso no deseado, no corresponderse con las expectativas generadas en el ciudadano, aunque su tramitación se haya realizado conforme a lo dispuesto en las ordenanzas municipales, leyes vigentes y de acuerdo con los procedimientos establecidos. Por lo que asimilamos el concepto de servicio posventa al tratamiento dado a estas reclamaciones, que generalmente se producen en forma de recurso..

Los trabajos subcontratados son inspeccionados por los técnicos municipales, Jefes de Unidad y Jefes de Sección a cuyas áreas se atribuyan estos, conforme a las condiciones expresadas en los Pliegos que rigieron su contratación.

La tramitación de expedientes está sometida a un autocontrol por parte de los funcionarios que intervienen en los distintos procesos, tal y como se indica en los Procedimientos Operativos y en las Normas Internas, aprobados para cada uno de ellos.

Los procedimientos de trabajo de las diferentes Unidades se han agrupado por los equipos de mejora constituidos, con carácter interdepartamental en dos grandes tipos de procesos, en su orientación hacia el ciudadano:

- Gestión de solicitudes.
- Gestión de servicios.



A estas dos agrupaciones hay que añadir una tercera transversal a ambos que define diversos esquemas en valores relacionados con:

- La movilidad en la ciudad, el impacto en el medio ambiente y en la seguridad tanto de los ciudadanos como de la información y de los datos, la gestión de la energía y la transparencia.

La documentación resultante firmada por los funcionarios competentes demuestra por defecto la conformidad del trabajo realizado. En el caso de que existieran desviaciones, éstas se recogerán en los informes de reparos y se actuará en consecuencia para eliminar las causas de estos.

[\(8\) Ver Anexo, Modelo de gestión específico para Logroño Deporte. Control de la prestación del servicio.](#)

8.5.2 Identificación y trazabilidad

Todo servicio prestado por cualquiera de las Direcciones Generales y Unidades incluidas en el Sistema de Gestión Integrada del Ayuntamiento de Logroño queda registrado documentalmente durante toda la realización de la tramitación o del producto.

Para cada tipo de expediente tramitado existen una serie de registros que permiten garantizar la trazabilidad de dicho servicio y conocer los datos asociados al mismo (nº de expediente, informes, resoluciones, fechas de realización, técnicos que han intervenido, incidencias que han podido existir, etc.).

En todos los registros relativos a los servicios prestados o en fase de prestación, existen firmas de los funcionarios competentes en señal de conformidad con los trabajos realizados. Si existieran no conformidades en los servicios prestados, éstas se recogerían por los funcionarios competentes en los registros de servicio no conforme, como indica el procedimiento AYT.PRO.06, los cuales irían igualmente firmados.

8.5.3. Los bienes pertenecientes a los clientes o proveedores externos

Los distintos procesos de tramitación realizados por los servicios afectados, generalmente comienzan por la aportación de unos documentos conforme a las normas establecidas en cada procedimiento.

Puede considerarse por tanto como producto suministrado por el cliente, la documentación requerida para la tramitación correspondiente.

El funcionario cuya misión le ha sido encomendada mediante el Catálogo y Definición de los Puestos de Trabajo, es el responsable de la correcta conservación de la documentación aportada.

En el caso de que existiera algún incumplimiento en lo relativo a la conservación de los documentos, dicho funcionario lo hace saber mediante notificación escrita al Director General o Jefe de Unidad, para que esto sea comunicado por escrito al cliente, siendo archivado dicho informe en su expediente.

Los productos suministrados por el ciudadano o incautados a los mismos mediante el correspondiente procedimiento legal, serán conservados en los lugares municipales conforme a lo dispuesto en los procedimientos de los respectivos servicios.

Los datos personales de los clientes constan en los ficheros automatizados legalizados conforme describe la legislación vigente.

La documentación presentada para la concurrencia a los contratos municipales se custodia en la Dirección General de Contratación, devolviendo a las empresas que no resultan adjudicatarias la documentación presentada, tras la finalización de la tramitación.

8.5.4. Preservación de producto

Los servicios prestados a los clientes generan una documentación, la cual es convenientemente manipulada, procesada, almacenada y archivada, según describen los procedimientos de cada Dirección General o Unidad.

8.6 Liberación de los productos y servicios

8.7 Control de las salidas no conforme



El Sistema de Gestión del Ayuntamiento de Logroño contempla el tratamiento de los "SERVICIOS NO CONFORMES", entendiéndolo por tales:

- Cualquier "no conformidad" o incumplimiento de los trámites y plazos descritos en los procedimientos específicos de cada Dirección General o Unidad, respecto a los servicios prestados.
- Cualquier "no conformidad" o incumplimiento de las condiciones establecidas en el pliego de condiciones, respecto a los servicios contratados.
- Los "servicios no conformes" pueden ser detectados:
- En el momento de la prestación del servicio o acabado éste, por los funcionarios competentes.
- Los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales constatan una no conformidad.
- Por reclamaciones recibidas de los ciudadanos.

El tratamiento de los servicios no conformes se describe en el procedimiento AYT.PRO.06.

Capítulo 9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento, medición análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

Se realizan evaluaciones, tanto en sus aspectos técnicos, como de gestión, basados en datos que dan lugar a indicadores de medida, incorporados a los procesos.

9.1.2 Satisfacción del cliente

Periódicamente, se realiza la evaluación de la satisfacción de los clientes, mediante cuestionarios específicos. Los resultados de la encuestas se explotan y analizan, siendo tenidos en cuenta para establecer objetivos de calidad, con vistas al futuro. También se obtienen datos acerca de la satisfacción del cliente a través de las felicitaciones de las que se da cuenta en las reuniones del Comité de Calidad y de las deficiencias observadas a través del programa de quejas y sugerencias.

9.1.3 Análisis y evaluación

Los datos relativos a los procesos internos y a los servicios prestados al ciudadano pueden ser explotados para su utilización a efectos de mejora. Se han identificado como posibles campos de aplicación, los datos incluidos en la información para la gestión establecida con carácter periódico y los que se derivan de reclamaciones, quejas, y sugerencias.

Los responsables de las diferentes Direcciones Generales y Unidades, tienen como misión la identificación de posibles oportunidades de aplicación de herramientas estadísticas básicas y de formar al personal en su uso e interpretación.

9.2 Auditoría interna

Dentro del Sistema de Gestión Integrada, se incluyen Auditorías Internas para verificar si las actividades relativas a Calidad, Prevención de Riesgos y Medio Ambiente y sus resultados cumplen las disposiciones previstas.

Las auditorías se realizan sistemáticamente por personal cualificado e independiente de la función auditada, de acuerdo a planes aprobados por los respectivos Comités y con ayuda de unas pautas o guías de auditoría.

Los Directores y Jefes de las respectivas Direcciones Generales y Unidades incluidos en el Sistema de Gestión Integrada proponen e implantan las acciones correctivas a las no conformidades detectadas.

Los resultados de las Auditorías Internas forman parte de los datos analizados en las revisiones del Sistema por los Comités.



9.3 Revisión por la dirección

El Comité de Calidad revisa el Sistema de Gestión, en las materias específicas relacionadas con la Gestión de la Calidad periódicamente y presenta informe a la Junta de Gobierno para su conocimiento y aprobación. En las revisiones al sistema, supervisa:

- Seguimiento de las acciones de las revisiones previas.
- Información para el desempeño y eficacia del sistema:
 - Análisis de los resultados de la captación de necesidades y satisfacción del ciudadano y del personal
 - Análisis de los resultados de las auditorías y seguimiento de “No Conformidades” y acciones correctivas
 - Seguimiento de los indicadores y objetivos de la calidad
 - Aportaciones de los grupos de trabajo para la mejora.
 - Análisis de reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos.
- Adecuación de los recursos necesarios para mantener un sistema de gestión eficaz
- Establecimiento de planes de mejora y objetivos

El Comité de Calidad evalúa el sistema de gestión de calidad, revisa los objetivos del año anterior y establece los correspondientes al siguiente ejercicio, estableciendo los planes de acciones adecuados para alcanzarlos cuando procede.

El Comité de Seguridad y Salud, asesorado por el Servicio de Prevención, realizará una revisión anual del Sistema de Gestión establecido.

Se analizarán principalmente los puntos siguientes:

- Índices de cumplimiento de objetivos (formación, prevención de riesgos, supervisión y auditorías, etc.).
- Acciones correctoras y preventivas adoptadas y grado de implantación.
- Resultados obtenidos en las revisiones
- Principales problemas existentes respecto a la eficacia, implantación y desarrollo del Sistema de Gestión.

El Comité de Seguridad y Salud, como consecuencia del análisis y valoración de los resultados y rendimiento obtenidos, propondrá las medidas, de tipo organizativo, operativo o de gestión para resolver los problemas existentes y asegurar la mejora continua de la efectividad de Sistema de Gestión establecido.

Referencias a los procedimientos y otros documentos del sistema:

Procedimiento AYT.PRO.02 “Actividades y composición del Comité de Calidad”

Procedimiento AYT.PRO.05 “Planificación de nuevas actividades”

Procedimiento AYT.PRO.13 “Revisión del Sistema por la Dirección”

Procedimiento PER.PRO.20 “Gestión de Expedientes” epígrafe 1 “Relación de Puestos de Trabajo

Norma Interna PER.NI.14 “Reglamento interno del Comité de Seguridad y Salud”

[\(9\) Ver Anexo, Modelo de gestión específico para Logroño Deporte 9.3 Revisión del sistema por la dirección](#)

Capítulo 10 MEJORA

El Sistema de Gestión del Ayuntamiento de Logroño, prevé la toma de acciones para evitar la aparición de no conformidades potenciales (Acciones preventivas) o evitar la reaparición de no conformidades existentes (Acciones correctoras).



Las “no conformidades” pueden ser detectadas, además de lo descrito anteriormente para “servicios no conformes”, a través de las Auditorías Internas y Externas.

Todas las “no conformidades” son registradas, analizadas y corregidas mediante las oportunas acciones correctoras.

Las fuentes de información para la apertura de acciones correctoras son las siguientes:

- Reclamaciones a proveedores.
- Reclamaciones o quejas de ciudadanos.
- No conformidades en la tramitación o resolución de cualquier expediente.
- Propuestas de mejora solicitadas por los trabajadores a través de los delegados de prevención.
- Las derivadas de la investigación de accidentes de trabajo o enfermedad profesional.
- No conformidades en Auditorías Internas y Externas.
- Las fuentes de información para la apertura de acciones preventivas son:
- No conformidades potenciales.
- Las detectadas en la evaluación de riesgos en cada uno de los centros municipales.
- Tendencia al incumplimiento de los objetivos establecidos.
- Sugerencias aportadas por ciudadanos que sean consideradas de interés por el responsable de analizarlas.
- Observaciones (verbales o recogidas por funcionarios de cualquier Unidad) que trasladarán al Director General o Jefe de Unidad correspondiente.

El sistema de Acciones Correctoras/Preventivas incluye:

- El análisis de las causas generadoras de la “no conformidad”.
- La propuesta de un “Plan de Acción” (acciones, responsables y plazos).
- El seguimiento para la comprobación de que las acciones han sido tomadas (cierre) y comprobación y revisión de la eficacia de las mismas.

Referencias a los procedimientos y otros documentos del sistema

Procedimiento AYT.PRO.03 “Auditorías Internas al Sistema de Gestión”.

Procedimiento AYT.PRO.06 “No conformidades y acciones correctoras / preventivas”.

Procedimiento AYT.PRO.14 “Medición de la satisfacción del ciudadano y del cliente interno”

Procedimiento CON.PRO.21 “Procedimiento general de contratación”

Procedimiento PER.PRO.20 “Gestión de Expedientes” apartado 24 “Quejas y Reclamaciones”.

Procedimiento PER.PRO.30 “Evaluación de Riesgos”

Norma Interna PER.NI.10 “Propuestas de mejoras en prevención de riesgos”

La Gestión del Ayuntamiento de Logroño está fuertemente reglada, y por ello, muy basada en el autocontrol del personal. La medición de resultados en los distintos ámbitos de la actividad desarrollada, tiene como finalidad fundamental la mejora sostenida y continuada.



En las evaluaciones se utilizan un conjunto de indicadores aportados anualmente en la elaboración de objetivos, que permiten anticiparse a eventuales situaciones no deseables, e identificar ámbitos de mejora.



ANEXO: Modelo de gestión específico para Logroño Deporte

Introducción

Dentro del sistema de gestión integrada que desarrolla el Ayuntamiento de Logroño, la actividad deportiva es gestionada por la empresa municipal Logroño Deporte.

Esta es una sociedad anónima cuyo capital es 100% municipal y cuyo consejo de administración es la propia corporación municipal.

El sistema de gestión de Logroño Deporte está incluido dentro del sistema de Gestión Integrado del Ayuntamiento de Logroño, de hecho su actividad está recogida en el propio Manual de Gestión Integrada del Ayuntamiento de Logroño, sus procedimientos, normas internas y documentos se aprueban de forma normalizada como el resto de procedimientos, normas y documentos de las restantes direcciones y unidades municipales, desarrollando su actividad a los efectos del Sistema de Gestión como una unidad más.

Sin embargo mantiene unas peculiaridades en cuanto a la gestión de su plantilla y la contratación de sus proveedores, que se diferencia del resto de las direcciones y unidades municipales.

La gestión de la prevención de riesgos laborales que se incluye en el sistema integrado afecta solo a los trabajadores municipales que desarrollan su actividad en Logroño Deporte. Los propios trabajadores de Logroño Deporte desarrollan la prevención de riesgos con el servicio de prevención que tienen contratado.

A partir de la observación efectuada en la auditoría al sistema de gestión de Logroño Deporte efectuada en abril de 2013, trataremos de recoger las peculiaridades que le diferencian del resto de las unidades municipales en este anexo al Sistema de Gestión Integrada del Ayuntamiento de Logroño.

Esta singularidad afecta a los siguientes apartados del manual de Gestión Integrada añadiendo el texto que corresponde a cada uno de ellos:

Introducción

Capítulo 5 –Liderazgo

5.3 Funciones, responsabilidades y autoridades de la organización

- **Organización**

Capítulo 7 - Generación y prestación del servicio

7.1 Recursos y competencias

- **Personas**
- **Ambiente de trabajo**
- **Recursos para la medición y el seguimiento**

Capítulo 8 -Operación

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

- **Control de la prestación del Servicio**

Capítulo 9 –Evaluación del desempeño

9.3 Revisión del Sistema por la Dirección

El resto de los apartados del manual afecta a Logroño Deporte de igual modo que al resto de Direcciones y Unidades

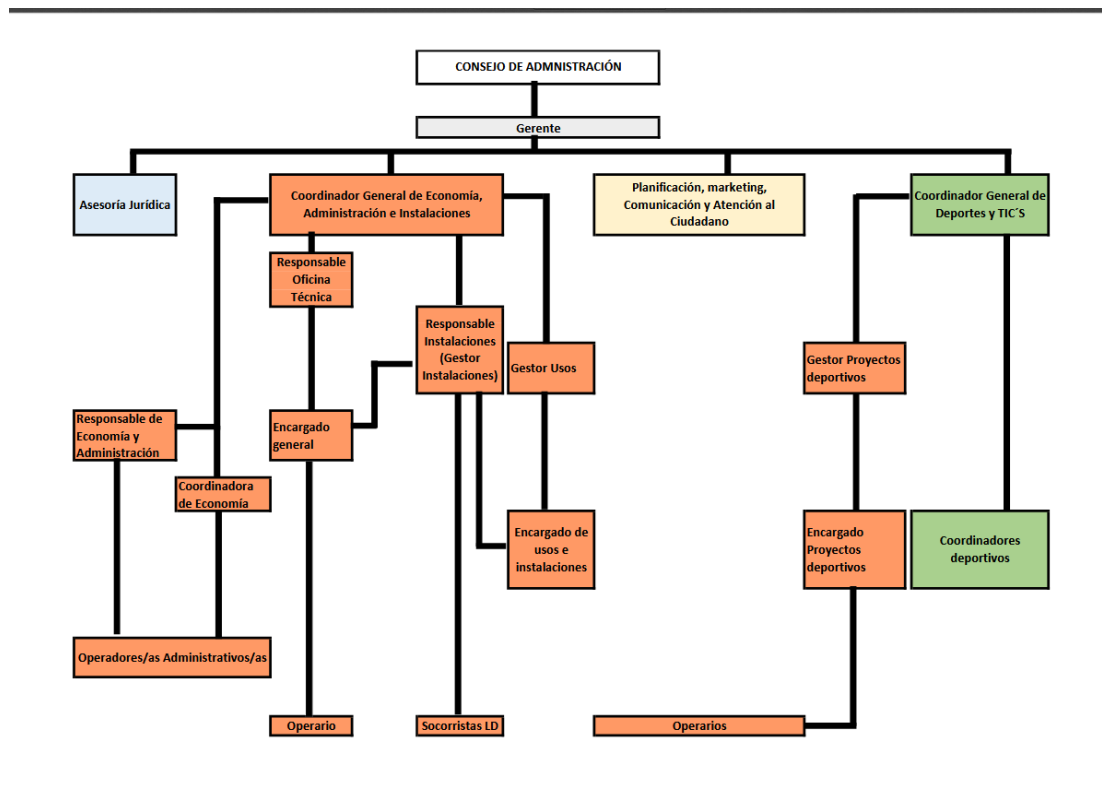
Capítulo 5 – Liderazgo

5.3 Funciones, responsabilidades y autoridades de la organización

- **Organización**

La organización de Logroño Deporte es singular dentro del Sistema de Gestión Municipal dado que como empresa municipal tiene autonomía para la contratación y organización de su plantilla:

ORGANIGRAMA DE LOGROÑO DEPORTE SA



Funciones y Responsabilidades

A los efectos del Sistema de Gestión

A.- ÓRGANOS DE GOBIERNO

En relación con el Sistema de Gestión de Logroño Deporte, tiene las siguientes funciones:

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

- Aprobar el Catálogo, la Estructura Organizativa y definiciones de los Puestos de Trabajo (RPT).
- Aprobar la Revisión al Sistema de Gestión.

CONCEJAL DE DEPORTE/ PRESIDENTE

- Aprobar las acciones necesarias para el desarrollo del Plan de Formación.
- Aprobar el Plan de Formación.
- Aprobación de cursos.
- Aprobación y denegación de asistentes a cursos y acciones de formación externa.



GERENTE DE LOGROÑO-DEPORTE

Además de los cometidos funcionales que tiene aprobados por el Consejo de Administración de Logroño Deporte, en el marco de la Gestión de la Calidad:

- Definir y aprobar las Normas Internas que atañen a su servicio. AYT.PRO.01 "Estructura y organización de Procedimientos Operativos y Normas Internas".
- Establecer acciones correctoras en las no conformidades auditadas. AYT.PRO.03 "Auditorías Internas al Sistema de Gestión".
- Propuesta de definición de nuevos servicios. AYT.PRO.05 "Planificación de nuevas actividades".
- Abrir no conformidades cuando sea necesario en relación con las actividades del servicio. AYT.PRO.06 "No conformidades y acciones correctoras / preventivas"
- Recibir no conformidades auditadas para su gestión y resolución. AYT.PRO.06 "No conformidades y acciones correctoras / preventivas"
- Seguimiento y control del Plan de Acciones. AYT.PRO.06 "No conformidades y acciones correctoras / preventivas"
- Cierre de los informes de no conformidad, acciones correctoras / preventivas y pase al Comité de Calidad. AYT.PRO.06 "No conformidades y acciones correctoras / preventivas"
- Evaluación del primer servicio (en uno nuevo) y presentación de conclusiones al Comité de Calidad. AYT.PRO.05 "Planificación de nuevas actividades"
- Establecer en el marco de sus competencias los objetivos a corto y medio plazo y los indicadores que sirvan para la gestión de su unidad
- En materia de Prevención de Riesgos Laborales, supervisar al Servicio de Prevención Ajeno y las funciones y competencias siguientes, de acuerdo a los límites de autoridad y ámbito de competencia asignados:
- La solicitud de los recursos humanos, técnicos y financieros, dentro de su ámbito de competencia, para poder cumplir la legalidad vigente y requisitos de normativa interna en materia de Prevención de Riesgos Laborales.
- Garantizar el cumplimiento de los requerimientos legales y la implantación del Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales.
- Asegurar la ejecución de las acciones de identificación, evaluación y control de los riesgos presentes en sus dependencias, así como, la aplicación de los principios de la acción preventiva definidos en el Manual de Prevención de Riesgos Laborales.
- Garantizar la información, formación, consulta y participación de los trabajadores en la prevención, de acuerdo a los requerimientos legales e internos.
- Garantizar la disponibilidad y eficacia de todos los sistemas de emergencia previstos en el plan de emergencia y mantenimiento de la vigencia del mismo.
- Acreditar la información, formación e instrucciones al personal de contratos de servicios que trabajen en centros municipales, respecto a los riesgos.

Acreditar la información, formación e instrucciones al personal ajeno al trabajo en el centro, respecto a los riesgos propios del mismo y medidas de prevención, así como el establecimiento de la supervisión requerida

DELEGADO DE CALIDAD DE LOGROÑO DEPORTE

- Seguimiento y cierre de acciones preventivas (análisis de posibles fallos). AYT.PRO.05 "Planificación de nuevas actividades".

B.- ORGANOS REPRESENTATIVOS

COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD



Logroño Deporte SA no precisa constituir un Comité de Seguridad y Salud, dado que tiene en plantilla menos de 50 trabajadores (art. 38 LEY 31/1995)

DELEGADO DE PREVENCIÓN
Será el Delegado de Personal

C.- OTRAS RESPONSABILIDADES RELACIONADAS CON LA PREVENCIÓN

Todas las funciones relacionadas con la prevención de riesgos laborales se gestionan a través de un Servicio de Prevención Ajeno.

Capítulo 7 - Generación y prestación del servicio

7.1 Recursos y competencias

La calidad del servicio ofrecido por Logroño Deporte SA se soporta, especialmente por su personal, seleccionado mediante procesos selectivos abiertos a través de la selección por una empresa especializada, que previas las entrevistas y test para comprobar la idoneidad al perfil del puesto de trabajo requerido propondrá una terna al Consejo de administración para su selección mediante entrevistas personales, con un nivel de cualificación administrativa y técnica muy alto y con la formación suficiente para la operación y mejora del Sistema de Gestión para la satisfacción de los clientes (internos y externos), en las mejores condiciones ambientales para su desarrollo.

- **Personas**

Logroño Deporte dispone de procedimientos específicos relacionados con la formación, información y comunicación del personal en el cual se hace referencia a:

- Detección de necesidades de formación del personal del Ayuntamiento, a todos los niveles en donde se requiera.
- Establecimiento de un plan de formación periódico que cubra las necesidades anteriores.
- Ficha de registro personal de realización de acciones formativas.
- Certificados de las acciones formativas recibidas.
- Establecimiento de un plan de formación específico para cada puesto de trabajo.

También dispone a efectos de gestión de la plantilla de una Relación de Puestos de Trabajo que recoge la estructura y definición de los puestos de trabajo, en el que se detallan las funciones y responsabilidades concretas. Y a efectos de Prevención de Riesgos Laborales, las evaluaciones de riesgos de cada uno de los puestos.

El sistema garantiza la vigilancia periódica del estado de salud de los trabajadores en función de los riesgos inherentes al trabajo.

- **Ambiente de trabajo**

El ambiente de trabajo se garantiza al integrar las actividades relacionadas con la Prevención y Riesgos Laborales en el Plan de Prevención elaborado por Logroño Deporte SA

Referencias a los procedimientos y otros documentos del sistema:

Procedimiento DEP.PRO.25 "Formación de empleados de Logroño Deporte SA".

- **Recursos para la medición y el seguimiento**

Todos los centros de trabajo incluyen el mantenimiento, verificación y calibración de, aquellos equipos e instrumentos que midan variables críticas que pueden afectar directamente a la seguridad, por ejemplo: válvulas de seguridad (compresores, calderas, etc.); manómetros de botellas de oxígeno y equipos de aire de respiración; equipos de lucha contra incendio; etc.

Los equipos de la Empresa Municipal de Deporte "Logroño Deporte S.A." utilizados para la medición de la



temperatura del agua y del ambiente (temperatura y humedad) en las piscinas climatizadas y de las características de la misma en cuanto a composición química y bacteriológica, con relación a lo dispuesto en el Reglamento Técnico Sanitario, están debidamente contrastados con equipos calibrados.

Capítulo 8- Operación

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

Logroño Deporte efectúa sus compras y contrataciones conforme a su procedimiento específico de contratación.

Gestión de contratación

El procedimiento se regula de conformidad con la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público

- **Control de la prestación del Servicio**

Logroño Deporte tiene asignada la responsabilidad de la prestación de servicios deportivos a los ciudadanos

Para poder garantizar la correcta realización de las actividades Logroño Deporte dispone de los correspondientes Procedimientos y Normas Internas en donde se recogen las instrucciones necesarias para garantizar una prestación del servicio lo más homogénea posible, independientemente de los funcionarios que las presten.

Todas las actividades realizadas quedan registradas en los impresos o documentos que en cada caso proceda, tal y como se indica en los Procedimientos y Normas Internas de las actividades indicadas anteriormente.

Los trabajadores de Logroño Deporte trabajan en autocontrol, es decir, conocen en cada momento cuáles son sus tareas a realizar, cual es el resultado obtenido de la ejecución de las actividades y en caso de detectar desviaciones entre lo previsto y lo obtenido, actúan en consecuencia corrigiendo la desviación y registrando la acción tomada.

Siguiendo las pautas establecidas en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, los equipos utilizados son los adecuados a cada función y convenientemente adaptados, garantizando la seguridad y salud de los trabajadores al utilizarlos.

No obstante entendemos que el resultado final de los servicios prestados por Logroño Deporte puede, en algún caso no deseado, no corresponderse con las expectativas generadas en el ciudadano, aunque su tramitación se haya realizado conforme a lo dispuesto en las ordenanzas municipales, leyes vigentes y de acuerdo con los procedimientos establecidos. Por lo que asimilamos el concepto de servicio posventa al tratamiento dado a estas reclamaciones, que generalmente se producen en forma de recurso.

Con carácter general estas reclamaciones son recibidas en las propias instalaciones de Logroño Deporte o en el Servicio 010 mediante cualquiera de sus canales.

Los trabajos subcontratados son inspeccionados por los técnicos de Logroño Deporte, Coordinadores y Gestores a cuyas áreas se atribuyen éstos, conforme a las condiciones expresadas en los Pliegos que rigieron su contratación.

Capítulo 9- Evaluación del desempeño

9.3 Revisión del Sistema por la Dirección

Anualmente se enviará al Comité de Calidad la revisión del Sistema de Logroño Deporte SA para su inclusión como anexo en el Revisión del Sistema de gestión Municipal. Esta revisión supervisará los mismos conceptos que la municipal



Referencias a los procedimientos y otros documentos del Sistema

Procedimiento AYT.PRO.05 "Planificación de nuevas actividades"
Procedimiento AYT.PRO.06 "No conformidades y acciones correctoras / preventivas".
Procedimiento AYT.PRO.09 "Identificación y trazabilidad".
Procedimiento AYT.PRO.10 "Inspecciones a los procesos".
Procedimiento AYT.PRO.11 "Manipulación, almacenamiento, conservación y archivo de expedientes".
Procedimiento DEP.PRO.26 "Procedimiento de contratación de Logroño Deporte".
Procedimientos específicos de Logroño Deporte, según consta en el apartado 4.4 de este Manual de Gestión.