



### INDICE:

#### INTRODUCCIÓN

#### Capítulo 1. SISTEMA DE GESTIÓN

- 1.1 Gestión del Manual de Calidad
- 1.2 Presentación de los Centros de Formación 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 de la calidad
- 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

#### Capítulo 5. LIDERAZGO

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

#### Capítulo 6. PLANIFICACIÓN

#### Capítulo 7. APOYO

- 7.1 Recursos
- 7.2 Competencia
- 7.3 Toma de conciencia
- 7.4. Comunicación
- 7.5. 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 y servicios
- 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
- 8.5 Producción y provisión 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                  | 19/04/2023 | Primera edición del Manual de Calidad específico de los Centros de Formación municipales |
| 1                  | 28/02/2024 | Adaptación a la nueva estructura municipal   |

#### **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, destacando entre ellos la familia de normas ISO 9000 de Calidad, punto ineludible de referencia, que ya están desarrolladas en su versión 2015. El sistema de calidad trata sobre los productos-servicios y sus procesos en su orientación al cliente, en nuestro caso al ciudadano.

En el Ayuntamiento hemos tenido la fortuna de desarrollar sistemas de gestión de la calidad desde hace muchos años, 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.

Desarrollamos un manual específico de calidad para los Centros de Formación municipales, con unas exigencias muy concretas al estar dichos Centros orientados a la capacitación laboral y la expedición de certificados regulados legalmente. Dicho manual tiene su correlativo en el Manual de gestión Integrada del Ayuntamiento de Logroño, que ya va por su versión 11.

#### **Capítulo 1. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

El Sistema de Gestión de la Calidad responde a las exigencias de la Norma ISO 9001 de Gestión de la Calidad, con el propósito de establecer un marco de mejora continua, en las relaciones con el ciudadano para las actividades que se realizan los centros de formación municipales.

El sistema se gestiona bajo el principio de Transparencia, proporcionando de forma metódica el acceso a la información sobre esta parte de la gestión municipal, propiciando la evaluación de la política pública de orientación y promoción sociolaboral para personas desempleadas 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 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.

#### **1.1 Gestión del Manual de Calidad**

Los responsables del contenido y operativa de las revisiones del Manual son el delegado de Calidad y el jefe de Sección de PRIMERA ATENCIÓN Y EMPLEO del Ayuntamiento de Logroño; a efectos prácticos, por delegación, pueden ocuparse del trabajo material y de la puesta al día el Gestor de Sistema de Calidad. La aprobación del Manual se efectúa por la Junta de Gobierno Local, a propuesta del Comité de Calidad.



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 los Centros de Formación que dispongan de un ordenador personal para realizar su trabajo conectado a la red municipal tendrán acceso al original de este Manual, solo para lectura, en la unidad de drive compartida denominada *Centro de Formación Empleo/Manual y política de calidad/Manual de calidad*. Los empleados municipales, dispondrán de acceso a través de la ruta: M:\CALIDAD\ORIGINAL\Centros de formación\Manual de calidad.pdf. En cada uno de los centros de formación se dispondrá una copia íntegra del manual y de todos los procedimientos del sistema en papel, actualizado, para el resto de los trabajadores.

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.

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 de los Centros de Formación

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. Entre ellas, las de orientación y promoción sociolaboral para personas desempleadas, especialmente de personas en riesgo de exclusión social. Se trata de mejorar la empleabilidad a través de formación profesional para el empleo y la orientación sociolaboral.

**CENTRO DE FORMACIÓN CALLE MAYOR; CIF: P-2608900-C**

Calle Marqués de San Nicolás, 17-29, 26001 Logroño, La Rioja

Plantas 1ª y 2ª

Teléfono 941 24 83 41 y 941 24 80 22

[www.logroño.es](http://www.logroño.es); [empleo@logrono.es](mailto:empleo@logrono.es)

En este centro se realiza la gestión del servicio por parte de la empresa adjudicataria, las actividades de orientación y se imparten algunos cursos formativos.

**CENTRO MUNICIPAL DE EMPLEO CIF: P-2608900-C**

Carretera Mendavia 32

Teléfono 941265035

[www.logroño.es](http://www.logroño.es); [empleo@logrono.es](mailto:empleo@logrono.es)

*(Para mayor comodidad, denominados a partir de ahora de forma única como Centros de Formación)*

Este centro se dedica exclusivamente a la impartición de actividades formativas.

Los servicios centrales de los que dependen organizativamente se encuentran en

**AYUNTAMIENTO DE LOGROÑO; CIF: P-2608900-C**



DIRECCIÓN GENERAL DE FAMILIA, SERVICIOS SOCIALES Y DISCAPACIDAD

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

Teléfono: 941 277 000

www.logroño.es; [sociales@logrono.es](mailto:sociales@logrono.es)

Dentro del sistema de gestión integrada que desarrolla el Ayuntamiento de Logroño, la actividad de orientación y promoción sociolaboral para mejorar la empleabilidad de las personas es gestionada en los Centros de Formación Municipales. Su sistema de gestión está incluido dentro del sistema de Gestión Integrado 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.

## **Capítulo 2. NORMAS DE REFERENCIA**

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.

## **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.

**Auditoría:** Evaluación sistemática, documentada, periódica, objetiva e independiente que evalúa la eficacia, efectividad y fiabilidad del Sistema de Gestión así como su adecuación para alcanzar la política y los objetivos de los Centros de Formación municipales.

**Conformidad:** Cumplimiento de los requisitos especificados.

**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.

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

**Manual de Calidad:** Documento que establece la Política de Calidad y describe el Sistema de Gestión de los Centros de Formación municipales.

**Metas:** Conjunto de requisitos detallados de actuación, cuantificados 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, programados cronológicamente y cuantificados.

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

**Planificación de la Gestión:** 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 Calidad:** Directrices y objetivos generales de las políticas desplegadas en los Centros de Formación 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.

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

**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.

## **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 el Ayuntamiento de Logroño determina el análisis del contexto necesario para lograr los resultados precisos para la gestión de la ciudad, estableciendo sus prioridades económicas, sociales y de infraestructuras a corto medio y largo plazo.

La memoria anual de la Dirección General de Políticas de familia, servicios sociales y discapacidad y el plan Estratégico de Servicios sociales (o planes del área vigentes en cada momento) son los elementos que permiten la concreción del contexto específico para el despliegue de la política de orientación y promoción socio laboral.

Se revisa y actualiza anualmente, además, una matriz de análisis específica para los centros de formación, que permite analizar y plasmar los riesgos y oportunidades procedentes del contexto tanto externo (legal, cultural, social-económico, tecnológico, de mercado competitivo) como interno (dirección estratégica, actividades/productos/servicios, capacitación del personal)

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.

En este caso concreto, el grupo de interés está claramente delimitado: son las personas en riesgo de exclusión social, con discapacidad o cualquier circunstancia que las sitúe en una posición desfavorecida en el entorno laboral. Es un grupo creciente (en el actual contexto de crisis), en el que se diversifican las problemáticas y situaciones de origen.

Las empresas prestadoras del servicio también forman parte de los intereses, especialmente la empresa adjudicataria del servicio; sin olvidar a los empleados del Ayuntamiento, que prestan sus servicios haciendo efectivas la ejecución de las competencias y funciones de los Centros de Formación municipales.

Sus necesidades y expectativas son analizadas en la matriz de análisis ya referida.



### 4.3 Alcance del sistema de gestión de la calidad

El campo de aplicación del Manual se extiende a las actividades de orientación y promoción sociolaboral en los Centros de formación municipales de acuerdo con los requisitos legales aplicables para ofrecer los servicios y productos requeridos (orientación sociolaboral y formación) a plena satisfacción del ciudadano y de la sociedad. Entre ellas se incluyen las realizadas por los propios trabajadores de esta Administración Local vinculados a la gestión de los Centros de Formación sin distinción del tipo de relación laboral que les une, y los servicios vinculados al alcance contratados con terceros.

Queda excluido el diseño de los contenidos curriculares de los cursos de formación (certificados de profesionalidad, especialidades formativas del catálogo del SEPE...), ya que estos vienen definidos por entidades externas con competencias generales en la materia.

### **ÁREA DE POLÍTICAS DE FAMILIA, SERVICIOS SOCIALES Y DISCAPACIDAD**

#### **D.G. FAMILIA, SERVICIOS SOCIALES Y DISCAPACIDAD**

- Empleo y emprendimiento: Actividades de inserción de personas desempleadas, en riesgo de exclusión, en el mercado laboral. Formación y orientación laboral

### 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

El Sistema de Gestión de la Calidad de los Centros de Formación municipales se encuentra documentado.

Dentro del Sistema se incluyen:

- Manual de Calidad.
- Procesos del sistema de gestión integrada que incluyen los Procedimientos Operativos y Normas Internas desarrollados por los Centros de Formación reflejando sus actividades
- Pautas de Auditorías Internas.
- Legislación de ámbito municipal, autonómico, estatal y comunitario aplicable

**ÁMBITO DE  
LA GESTIÓN****MANUAL DE  
CALIDAD**

POLÍTICA DE GESTIÓN

**MISIÓN, VISIÓN, VALORES**

MAPA DE PROCESOS

**ÁMBITO  
OPERATIVO****PROCEDIMIENTOS  
DESARROLLAN PROCESOS**NORMAS INTERNAS  
(FACILITAN PROCEDIMIENTOS)

NORMAS EXTERNAS

DOCUMENTOS, SE  
RELACIONAN CON LOS CIUDADANOS

Las actividades que desarrollan los Centros de Formación municipales vienen determinadas en los siguientes procesos representados en el Mapa de Procesos

**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 ayudarán 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-04 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO

**Procesos Operativos:** Dentro del mapa de procesos municipal, las actividades realizadas por los centros de formación se incardinan en el proceso

PO-07 ACCION SOCIAL

**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-03 GESTIÓN DE PERSONAL

PA-04 GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y CONOCIMIENTO

### PA-05 PROVEEDORES

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 desarrollan los Centros de Formación del Ayuntamiento de Logroño, incardinado en el mapa de procesos global municipal:



Como se ha indicado, los servicios de orientación sociolaboral y formación están incardinados en el proceso PO-07 “Acción Social” del mapa de procesos municipal.

Dentro del PO-07 se incorporan los procedimientos (EMP.PRO.20, EMP.PRO.21, EMP.PRO.22 Y EMP.PRO.23) y normas internas aplicables (EMP.NI.01, EMP.NI.02, EMP.NI.03, EMP.NI.04, EMP.NI.05.).

El PO-07 “Acción Social” se mide y revisa mediante reuniones del equipo de proceso en las que se analizan los objetivos propuestos y conseguidos, los indicadores, se analizan las encuestas de satisfacción realizadas anualmente y se actualizan los DAFO y los Planes de mejora

## 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 Calidad. Muestra de este compromiso es la participación de los concejales designados por delegación del Excmo. Sr. Alcalde para asumir las funciones políticas en el Comités de Calidad: Concejales de Pleno, Relaciones Institucionales e Innovación pública y de Familia, Servicios Sociales y Discapacidad que tiene asignada la política de orientación y promoción sociolaboral y toma parte del mismo cuando se tratan asuntos relacionados con los Centros de Formación municipales.

El Sistema de Gestión incorpora mecanismos para captar la satisfacción de los ciudadanos de Logroño en general y de los usuarios de los centros de formación en particular, y para adoptar decisiones en función de sus resultados.

La concejal de Pleno, Relaciones Institucionales e Innovación pública y la Concejal de Familia, Servicios Sociales y Discapacidad asumen 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.

### Referencias a los procedimientos y otros documentos del sistema:

Procedimiento AYTO PR0.14 Medición expectativa y satisfacción del ciudadano.

Norma Interna EMP.NI.02 Medición expectativa y satisfacción del ciudadano

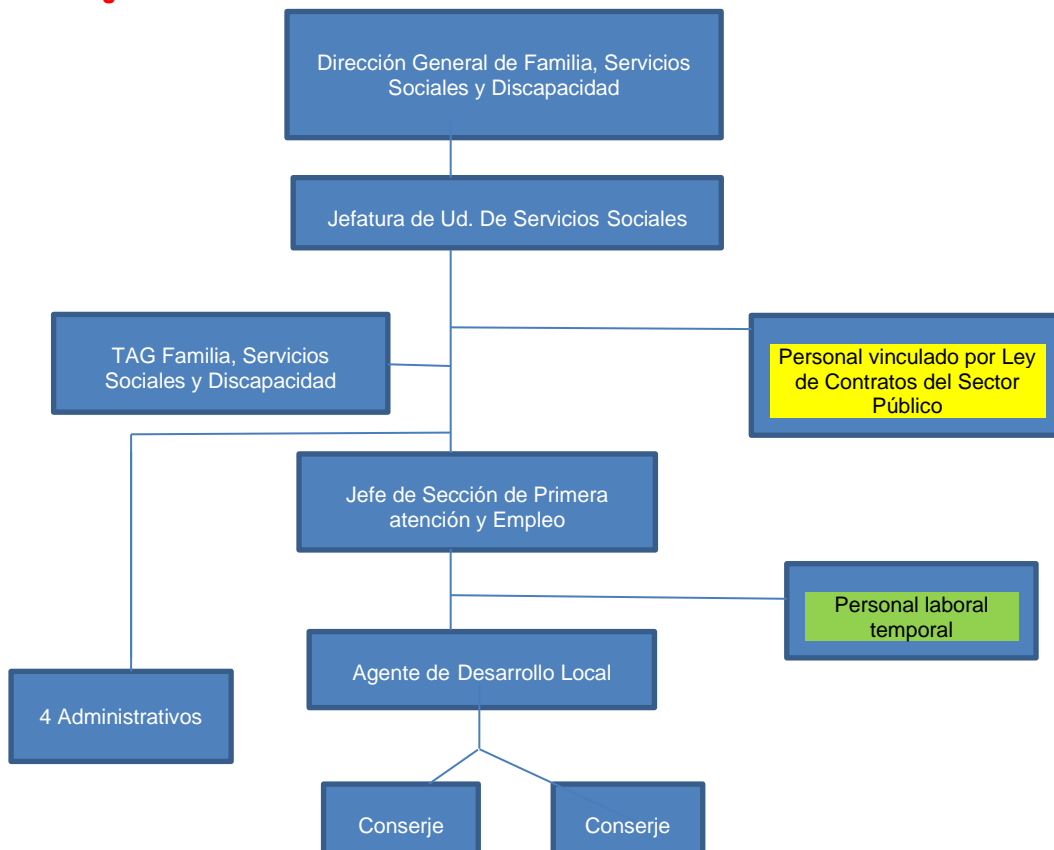
## 5.2 Política

- Corresponde a esta Alcaldía definir y documentar la Política de Gestión municipal, incluyendo las directrices y objetivos de los Centros de Formación y del Servicio de orientación y promoción sociolaboral para personas desempleadas. Se pretende la mejora de la calidad de ese servicio público y de la ciudad en su conjunto mediante la atención de las necesidades de la ciudadanía, especialmente de las personas con dificultades de inserción, buscando una formación orientada a cualificar y recalificar a las mismas para mejorar su empleabilidad. La Política específica de los Centros de Formación-Empleo viene impulsada por el concejal delegado del área y la Dirección General de Familia, Servicios Sociales y Discapacidad.
- La adopción de un Sistema de calidad para los Centros Municipales de Formación-Empleo tiene como finalidad que los empleados públicos (directivos, funcionarios y personal laboral) de esta Administración, así como, por extensión, de las empresas prestadoras de este servicio, asuman que la misión fundamental de su actividad consiste en satisfacer las necesidades de los ciudadanos de Logroño en materia de orientación y promoción sociolaboral al menor coste posible, con la mayor eficacia y eficiencia y persiguiendo siempre la mejora de su capacitación para un mejor desarrollo y satisfacción personal y la mejora de su empleabilidad. 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 de los empleados para el desarrollo de su trabajo, en un entorno adecuado y sostenible 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 los servicios de Orientación y promoción socio laboral.



- La Política de Calidad se materializa en la expresión de los siguientes principios generales que son parte sustancial de la calidad del servicio:
  - El personal debe dispensar un trato amable y respetuoso a los ciudadanos, tener en cuenta la existencia de personas con dificultades por razones de edad o nivel de instrucción y prever mecanismos de comunicación, acceso y uso de los centros municipales de formación-empleo que respeten el principio de igualdad; debe garantizar la accesibilidad de los ciudadanos a los servicios y a la información con un lenguaje claro y comprensible.
  - La unidad responsable de los Centros de Formación-Empleo debe garantizar el acceso físico a los mismos, cuidando que su emplazamiento esté señalizado y que su acceso sea practicable para las personas con dificultades de movilidad.
  - La unidad responsable de los Centros de Formación-Empleo debe recoger las iniciativas o sugerencias formuladas por los ciudadanos y por el personal al servicio del Ayuntamiento y deberá cumplir los requisitos aplicables, legales y reglamentarios, para mejorar continuamente la calidad de los servicios y la eficacia del Sistema de la Calidad.
  - La unidad responsable de los Centros de Formación-Empleo deberá impulsar un trabajo coordinado y alineado con la empresa adjudicataria de la prestación del servicio, estableciendo objetivos comunes e instando cuantas sinergias sean posibles para avanzar en la excelencia del servicio y mejorar la calidad de vida de los usuarios y, por ende, de la ciudadanía.
  - La unidad responsable de los Centros de Formación-Empleo también lo es 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.
  - El personal constituye la esencia de la Organización y su compromiso posibilita la utilización de sus habilidades en beneficio de ésta, asegurando su desarrollo personal.
  - Toda la actividad 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 del servicio de orientación y promoción sociolaboral municipal 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.

Esta Política se publica en la web municipal y en el tablón de ambos Centros de Formación, para conseguir una mayor difusión.

**5.3 Funciones, responsabilidades y autoridades de la organización**
**Organización:**


El organigrama de la Dirección General competente en materia de Centros de Formación, 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, en concordancia con lo establecido en el Art 74 de la Ley 7/2007, 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público y el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público. El personal, tanto municipal como de Iqa empresa adjudicataria, afecto a la prestación de este servicio está recogido en una base de datos específica.

El resto de necesidades se expresan en el Pliego de Prescripciones técnicas y en las especificaciones para la contratación laboral del personal docente, diseñadas ex profeso en cada caso por la Dirección General.

**Funciones y Responsabilidades**
**A.- ÓRGANOS DE GOBIERNO**

En relación con el Sistema de calidad 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 los Manuales de Calidad y de gestión, procesos y procedimientos operativos, así como sus revisiones.
- Aprobar la Revisión al Sistema de Gestión.
- Adjudicar el contrato de prestación de servicios de la Orientación y promoción sociolaboral
- Aprueba bases reguladoras de contratación de personal laboral, con la oferta de empleo correspondiente

**ALCALDE**

- Aprobar las acciones necesarias para el desarrollo del Plan de Formación de empleados municipales:
- Aprobar el Plan de Formación de empleados municipales
- Aprobación de cursos de empleados municipales.
- Aprobación y denegación de asistentes a cursos y acciones de formación externa de empleados municipales.
- Suscribe contratos laborales y resoluciones de nombramiento

**B.- ÓRGANOS REPRESENTATIVOS****COMITÉ DE CALIDAD**

- Implantación de modificaciones de la parte específica de Calidad del Sistema de Gestión Municipal.
- 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 PLENO; RELACIONES INSTITUCIONALES e INNOVACION PUBLICA**

- 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.

**CONCEJAL DE POLÍTICAS DE FAMILIA, SERVICIOS SOCIALES Y DISCAPACIDAD**

- Colabora con el Comité de Calidad para la definición y despliegue de las políticas asumiendo directamente lo relativo a los Centros de Formación y al Servicio de Orientación y promoción sociolaboral
- Revisa como Dirección el Sistema de calidad de los Centros de Formación

**DELEGADO DE CALIDAD DEL AYUNTAMIENTO DE LOGROÑO**

- Solicita al Comité de Calidad la modificación de los procedimientos relacionados con la gestión de la calidad, según 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".

**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 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".
- Conocimiento de informes de no conformidad ya cerrados. AYT.PRO.06 "No conformidades y acciones correctoras / preventivas".
- 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.

### **REPRESENTANTE DE LOS TRABAJADORES**

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

### **D.- FUNCIONES DIRECTOR GENERAL y RESPONSABLE DE EQUIPO DE PROCESO PO-07 Acción Social**

La Dirección General y/o la Unidad que tiene 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".
- 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"
- En la Excel de seguimiento, cierre de no conformidades, acciones correctoras / preventivas
- 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 relación con los Centros de Formación, además:

- Seguimiento y supervisión, con la Jefatura de Sección, de los requisitos de formación de la empresa adjudicataria del servicio de orientación y promoción socio laboral para personas desempleadas
- Seguimiento y supervisión, con la Jefatura de Sección, del cumplimiento de los requisitos del PPT por parte de la empresa adjudicataria
- Seguimiento y supervisión, con la Jefatura de Sección, del cumplimiento del Convenio con el Gobierno de La Rioja

Como responsable del equipo de proceso, además:

- 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 del proceso.
- Comunica los resultados obtenidos y el seguimiento en las diferentes fases de desarrollo al Comité de Calidad a través de su secretario.

### **E.- FUNCIONES DEL DELEGADO DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE FORMACIÓN (Servicios sociales)**

- 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. Y los documentos del sistema: AYT.PRO.12 "Control de los registros del sistema de gestión".

### **F.- FUNCIONES Y REQUISITOS DEL AUDITOR INTERNO**

#### **AUDITOR INTERNO:**

Es el funcionario del Ayuntamiento de Logroño, designado por el Comité de Calidad en los Planes de Auditoría. Tiene como función realizar la Auditorías Internas anuales de los Centros de Formación municipales. Es requisito imprescindible para la cualificación del auditor interno haber recibido formación en técnica de auditoría en materia de calidad.

### **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 este, tras su aprobación por la Junta de Gobierno, de acuerdo con el procedimiento aprobado al efecto PER.PRO.21 Formación. Además, gestiona la contratación del personal docente.

### **H. FUNCIONES EMPRESA ADJUDICATARIA**

Ejecutará a satisfacción todos los requisitos del servicio incluidos en el Pliego de Prescripciones que rige el contrato.

Mantendrá con los responsables municipales las reuniones de seguimiento pertinentes

Velará por la formación de sus empleados evaluando su eficacia

Formará parte del equipo de proceso PO 07-Acción Social

Suministrará la información necesaria para el seguimiento de los objetivos, de las no conformidades, de los indicadores y su evaluación y de la satisfacción de los usuarios a través de las encuestas realizadas.

## **Capítulo 6. PLANIFICACIÓN**

La gestión por procesos 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 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.

Los centros de Formación están incorporados al Proceso operativo PO-07 Acción Social.

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 el Análisis DAFO que practica el proceso 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.

La matriz de Análisis de la organización específica anual de los Centros de Formación define los riesgos y oportunidades no sólo del contexto, sino de los procesos y las partes interesadas y permiten identificar los riesgos no controlados, y así planificar la actuación sobre ellos para minimizar su impacto o evitarlos

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. Se ha aprobado igualmente un Plan Estratégico de servicios Sociales, que dedica un eje completo a esta política.

A partir de estas líneas maestras la Dirección General de Familia, Servicios Sociales y discapacidad, a través de la Sección de Empleo, lleva a cabo la planificación de los Centros de Formación en el corto plazo en periodos anuales y plurianuales, y establece los objetivos. Los cambios previstos se definirán a través del formulario Planificación de cambios. Parte de la planificación viene regulada y determinada por el Convenio que se firma con el Gobierno de la Rioja. Anualmente se establecen objetivos claros para avanzar en la mejora del servicio. Dichos objetivos son objeto de seguimiento y validación por la DG de Familia, servicios sociales y discapacidad.

## **Capítulo 7 APOYO**

### **7.1 Recursos**

#### **7.1.1 Generalidades**

La calidad del servicio ofrecido por los Centros de formación municipales 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.

Una parte esencial corresponde a contratos de prestación de servicios contratados por el Ayuntamiento de Logroño, con la inclusión en los correspondientes clausulados administrativos y técnicos de los requisitos específicos de solvencia, formación, experiencia etc. que acrediten la idoneidad al perfil del puesto de trabajo, tanto en funciones de orientación como de formación.

#### **7.1.2 Personas**

Los Centros de Formación disponen de una base de datos integrada que permite aunar el personal estable que presta en ellos sus servicios, tanto funcionarios como de la empresa adjudicataria en el que se detallan las funciones y responsabilidades concretas.

Para la impartición de los cursos se procede a la contratación laboral de docentes específicos según unas bases generales consensuadas con las secciones sindicales.

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

- Detección de necesidades de formación del mismo, 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. Los Servicios Sociales municipales plantean las necesidades formativas específicas para sus trabajadores
- El sistema garantiza la vigilancia periódica del estado de salud de los trabajadores en función de los riesgos inherentes al trabajo.

La empresa adjudicataria dispone también de un sistema de formación de sus empleados acorde con las necesidades detectadas para el mejor cumplimiento de sus funciones y cometidos.

El personal laboral (docentes) no dispone de formación específica dada la brevedad de sus contratos. Se seleccionan con todos los requisitos formativos necesarios.

### 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, revisiones de equipos de lucha contra incendio etc.

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

Los centros disponen de plan de emergencia.

### 7.1.4 Ambiente de trabajo

El Ayuntamiento dispone de un Servicio de Prevención de riesgos Laborales que impulsa las actividades relacionadas con este campo, para lograr un ambiente de trabajo adecuado, haciendo la valoración de los puestos de trabajo y comprobando los aspectos que puedan irse suscitando.

#### **Referencias a los procedimientos y otros documentos del sistema:**

Procedimiento PER.PRO.21 "Formación"

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

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"

Procedimiento AYT.PRO.34 "Coordinación en prevención de riesgos laborales de actividades empresariales"

### 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

Ambos centros 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.); equipos de lucha contra incendio; etc.

#### **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

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

Norma Interna EMP.NI.03 "Tratamiento de no conformidades acciones correctoras/preventivas centros de formación-empleo"

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".

Norma Interna EMP.NI.01 "Manipulación, almacenamiento, conservación y archivo de expedientes".

Norma Interna EMP.NI.04 "Edición de documentos de centros de formación-empleo"

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

## 7.2. Competencia

El sistema está impulsado desde la más alta dirección, a través del Comité de calidad del Ayuntamiento de Logroño, cuya composición es la adecuada para garantizar el desempeño y eficacia del sistema de gestión de los centros de Formación.

El personal municipal adscrito lo es en virtud de los procesos selectivos y de provisión de puesto de trabajo que garantizan la idoneidad de las personas adscritas a cada uno de ellos, incluidos los docentes de los cursos objeto de convenio. A través de los Pliegos de prescripciones técnicas se establecen los requisitos de las personas al servicio de las empresas adjudicatarias del servicio de orientación y promoción sociolaboral, circunstancia esta que es verificada al realizarse la adjudicación del contrato y supervisada por la dirección del contrato desde la DG Políticas de familia, Servicios Sociales y discapacidad. La empresa adjudicataria dispone de su propio plan de Formación.

Un plan de formación anual posibilita la realización de los cursos necesarios para la capacitación del personal municipal, que también puede realizar formación a demanda si así se considera pertinente para el mejor desempeño de las funciones y consecución de los objetivos. Los servicios sociales realizan un calendario de formación propio para su personal con el fin de adecuarse a las cambiantes necesidades sociales. El Director general evalúa la eficacia de la acción formativa realizada por el empleado municipal. La empresa adjudicataria mantiene su propia formación en las cuestiones relacionadas con el contrato y el servicio que dan a los ciudadanos en virtud de éste.

## 7.3 Toma de conciencia

Todas las personas afectas al servicio pueden acceder a la documentación del sistema, que está disponible en ambos centros, en la carpeta municipal M\Calidad\Original\Centros de formación (para los empleados municipales) y en la unidad de drive compartida denominada *Centro de Formación Empleo* (personal de la empresa)

El equipo de proceso se reúne una vez al año, como mínimo, y con una periodicidad mayor se mantienen reuniones de coordinación con la empresa; en ellas se va haciendo el seguimiento de todos los aspectos relacionados con el servicio y el SGC.

Los docentes reciben información básica pero específica al ser incorporados a la plantilla municipal como personal laboral, mediante un díptico informativo.

## 7.4. Comunicación

La comunicación queda establecida en tres niveles:

-en el ámbito municipal, a través de las nuevas herramientas tecnológicas: Cisco, Mail, Teams y en las reuniones de trabajo habituales. El alcalde mantiene reuniones periódicas con los directores generales para el despliegue de las



políticas públicas, trasladando así los objetivos, estrategias, intereses, necesidades puntuales... a los mismos, para así facilitar la comunicación entre equipo de gobierno y empleados públicos.

-entre administración municipal y empresa adjudicataria, a través de reuniones quincenales como mínimo; la rendición de cuentas se hace a través de la memoria anual del servicio.

-entre la empresa y los usuarios, a través de mecanismo de whatsapp y actualización permanente y constante de la web [www.orientadosenred.com](http://www.orientadosenred.com)

### 7.5 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.11 y AYT.PRO.12 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:**

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

- Registro de Procedimientos Operativos y Normas Internas, y control de la distribución.
- Convocatoria y actas de las reuniones del Comité Calidad
- Informes de Auditorías externas
- Excel de no conformidades y acciones correctoras y preventivas.
- Acta de revisión del sistema por la Dirección.
- Adjudicación de contratos por los Órganos de Gobierno.
- Facturas
- Acreditaciones
- Contratos laborales profesores
- Informes de evaluación de proveedores
- Informes de evaluación de idoneidad de acción formativa
- Informes coordinación riesgos laborales
- EVAFOR
- BD indicadores
- BD personal
- Convocatoria y actas de las reuniones del Comité Calidad
- Acta de revisión del sistema por la Dirección.



- Registros de formación recibida y cualificación personal.
- Registros mantenimiento edificios (ascensores, extintores, etc) y vehículos (ITV, seguros)
- Informes de evaluación de las prácticas de alumnos en las empresas

### 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.11 “Manipulación, almacenamiento, conservación y archivo de expedientes

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

Procedimiento ARC.PRO.20 Gestión de documentos en Archivo General

Norma Interna EMP.NI.01 Manipulación, almacenamiento, conservación y archivo de expedientes en la unidad de empleo

Norma Interna EMP.NI.04R Edición de documentos de centros de formación-empleo

## **Capítulo 8 OPERACIÓN**

### **8.1 Planificación y control operacional**

La planificación se realiza por la Jefatura de Sección de Primera Atención y Empleo en coordinación con el Director General de Familia, Servicios Sociales y Discapacidad y la Jefa de Unidad de Servicios Sociales, así como, en su caso, conforme al Convenio suscrito con el Gobierno de La Rioja, que da soporte a las acciones en materia de promoción sociolaboral

Existe un registro que da constancia y evidencia de los certificados/títulos acreditativos de la formación realizada.

### **8.2 Requisitos para los productos y servicios**

La gestión de los cursos la realiza la empresa adjudicataria tras la orientación laboral. Sin orientación no hay formación. El personal supervisará que los alumnos cumplen los requisitos para acceder a la formación.

El sistema EVAFOR del Gobierno de la Rioja sirve de guía y pauta de los requisitos precisos en cada momento.

La impartición de los cursos queda supeditada a la correspondiente acreditación específica del Gobierno de La Rioja, que es individualizada en cada caso, combinando además especialidad formativa y centro.

### **8.3 Diseño y desarrollo de los productos**

El diseño de los cursos de formación queda expresamente excluido del alcance del sistema, ya que es competencia de las autoridades formativas a nivel estatal quienes deciden itinerarios, diseños curriculares y cargas lectivas de cada curso o actividad formativa.

### **8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente**

Toda la contratación municipal está centralizada en la Dirección General de Contratación, Responsabilidad Social y Servicios Comunitarios. 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 conocer las características de los productos y servicios que se van a contratar por los Centros de Formación municipales. Las actas de recepción parcial y final, así como el conformado de las facturas mensuales de tracto sucesivo, son los instrumentos que validan la prestación del servicio como conforme, por lo



que constituyen su mecanismo de evaluación. La devolución de la garantía constituida en los casos previstos por la legislación requiere también de una validación y evaluación positiva por la dirección técnica del contrato.

El personal de la Dirección general de Familia, Servicios Sociales y Discapacidad realizará la supervisión de los contratos correspondientes y la evaluación de los contratistas a tenor de lo establecido en la Norma Interna.

**Referencias a los procedimientos y otros documentos del sistema:**

Procedimiento CON.PRO.21 Procedimiento General de Contratación

Norma interna EMP.NI.05 Evaluación del contratista

## 8.5 Producción y prestación del servicio

### 8.5.1 Control de la producción y prestación del servicio

Los Centros de Formación tienen asignada la responsabilidad de la prestación de los servicios de orientación y promoción sociolaboral para mejorar la empleabilidad de las personas, especialmente de las desempleadas.

Para poder garantizar la correcta realización de las actividades los Centros de Formación disponen de los correspondientes Procedimientos (propios y comunes con el Ayuntamiento de Logroño) y Normas Internas en donde se recogen las instrucciones necesarias para garantizar una prestación del servicio lo más homogénea posible, independientemente de los trabajadores 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 los Centros de Formación municipales conocen en cada momento qué tareas 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, lo que queda garantizado con las acreditaciones correspondientes expedidas por el Gobierno de La Rioja para las actividades formativas.

No obstante, entendemos que el resultado final de los servicios prestados por los Centros de Formación municipales puede, en algún caso no deseado, no corresponderse con las expectativas generadas en el ciudadano, aunque su ejecución se haya realizado conforme a lo dispuesto en las leyes vigentes y de acuerdo con los procedimientos establecidos. Con carácter general estas reclamaciones son recibidas en los propios Centros de Formación, o en el Servicio 010 en cualquiera de sus canales, o por sede electrónica. Se han colocado buzones de quejas y sugerencias en ambos edificios.

Los trabajos subcontratados son inspeccionados por los técnicos municipales, director/a General de Familia, Servicios Sociales y Discapacidad y la jefa de Sección de Empleo, a cuyas áreas se atribuye conforme a las condiciones expresadas en los Pliegos que rigieron su contratación. El abono de facturas requiere la recepción conforme del producto o la realización pertinente del suministro por parte del gestor Presupuestario.

La prestación del servicio se acredita ante el Gobierno de La Rioja en los casos de actividades subvencionadas por el mismo, por lo que son sometidas a control por este ente externo.

**Referencias a los procedimientos y otros documentos del sistema:**

Procedimiento EMP-PRO.20 Acciones de orientación laboral en los centros de formación municipales

Procedimiento EMP-PRO.21 Acciones de formación profesional para el empleo no sujetas a convenio en los centros de formación municipales



Procedimiento EMP-PRO.22 Acciones de formación profesional para el empleo sujetas a convenio en los centros de formación municipales

Procedimiento EMP-PRO.23 Escuelas taller municipales subvencionadas por la comunidad autónoma de La Rioja

### 8.5.2 Identificación y trazabilidad

Todo servicio prestado por los Centros de Formación 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, registros de alumnos, etc.).

En todos los registros relativos a los servicios prestados o en fase de prestación, existen firmas de los trabajadores competentes en señal de conformidad con los trabajos realizados. Si existieran no conformidades en los servicios prestados, éstas se recogerían por los empleados 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

El inicio de los ciclos formativos (orientación+formación) implica la aportación por el alumno de una serie de documentos y datos además de su implicación personal. La tramitación formal de algunos servicios implica asimismo 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 aportada, que es conservada de forma correcta en las distintas instalaciones.

Los datos personales de los clientes constan en las actividades de tratamiento correspondientes 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.

#### **Referencias a los procedimientos y otros documentos del sistema**

Norma Interna EMP.NI.01 "Manipulación, almacenamiento, conservación y archivo de expedientes".

Norma Interna EMP.NI.04 "Edición de documentos de centros de formación-empleo"

### **8.6 Liberación de los productos y servicios**

Se realiza un seguimiento exhaustivo de la empleabilidad de los alumnos tras las acciones de orientación y formación recibidas. Ello permite no solo evaluar el impacto del servicio impartido, sino también retroalimentar el sistema de mejora continua mediante la pertinente introducción mejoras o nuevas líneas formativas.

#### **Referencias a los procedimientos y otros documentos del sistema:**

Documento EMP.DO.20.7 Modelo seguimiento ex post



### 8.7 Control de las salidas no conformes

El Sistema de Gestión contempla el tratamiento de los “SERVICIOS NO CONFORMES”, entendiéndose por tales:

- Cualquier “no conformidad” o incumplimiento de los trámites y plazos descritos en los procedimientos específicos de los Centros de Formación, respecto a los servicios prestados.
- Cualquier “no conformidad” o incumplimiento de las condiciones establecidas en el pliego de condiciones, respecto a los servicios contratados.
- Por reclamaciones recibidas de los ciudadanos.

Existe un procedimiento de No Conformidades, una norma interna específica, y una hoja de cálculo para registro, control, seguimiento y el control de las mismas, así como de los planes de acción correctoras y la verificación de su cumplimiento.

#### Referencias a los procedimientos y otros documentos del sistema:

Procedimiento AYO.PRO.06 No conformidades y acciones correctoras/preventivas

Norma Interna EMP.NI.03 Tratamiento de no conformidades acciones correctoras/preventivas centros de formación-empleo

## **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 al proceso.

#### 9.1.2 Satisfacción del cliente. 9.1.3 Análisis y evaluación

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

En los cursos los alumnos realizan una encuesta de satisfacción con la formación recibida, que también es analizada para su impacto en la metodología de los cursos sucesivos.

La evaluación de proveedores se realiza mediante informe explícito del responsable del contrato en el que se constatará que ha sido realizado de conformidad con las prescripciones del contrato, que se considera alcanzada la satisfacción en cuanto a calidad de la prestación, cumplimiento de plazos, y sujeción a los criterios municipales.

#### Referencias a los procedimientos y otros documentos del sistema:

Procedimiento AYO.PR0.14 Medición expectativa y satisfacción del ciudadano.

Norma Interna EMP.NI.02 Medición expectativa y satisfacción del ciudadano

Documento EMP.DO.20.5 Cuestionario satisfacción orientación individual

Documento EMP.DO.20.6 Cuestionario satisfacción actividad formativa (taller)

Norma Interna CON.NI.02 Evaluación del contratista

Con carácter anual se mantienen los indicadores, se siguen los objetivos, se analiza la satisfacción, a través del equipo de proceso, de la DG de Servicios Sociales, en las reuniones periódicas mantenidas con la empresa y en la revisión por la Dirección (en estos tres últimos escenarios, además se analizan las no conformidades al sistema).

## 9.2 Auditoría interna

Dentro del Sistema se incluyen Auditorías Internas para verificar si las actividades y sus resultados cumplen las disposiciones previstas.

Las auditorías se realizan sistemáticamente, con carácter anual, por personal cualificado e independiente de la función auditada, de acuerdo con planes aprobados por los respectivos Comités y con ayuda de unas pautas o guías de auditoría. La Dirección General es la responsable de proponer e implantar 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 el Comité.

### Referencias a los procedimientos y otros documentos del sistema:

- Procedimiento AYT.PRO.03 "Auditorías al Sistema"
- Documento AYT.DO.03/1 Programa de auditorías
- Documento AYT.DO.03/2 y 03/3 "Cuestionario e informe de auditorías"
- Documento AYT.DO.03/5 "Cuestionario e informe auditoría implantación"

## 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 del grupo 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.

### Referencias a los procedimientos y otros documentos del sistema:

- PROCESO ESTRATÉGICO- PE-01 REVISIÓN DEL SISTEMA Y MEJORA CONTINUA
- Procedimiento AYT.PRO.02 "Actividades y composición del Comité de Calidad"
- Procedimiento AYT.PRO.13 "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 y tras el cruce de las debilidades con las amenazas en los análisis DAFOS oportunos.

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.
- No conformidades en Auditorías Internas y Externas.

Las fuentes de información para la apertura de acciones preventivas son:

- No conformidades potenciales.
- Tendencia al incumplimiento de los objetivos establecidos.
- Sugerencias y observaciones aportadas por ciudadanos que sean consideradas de interés por el responsable de analizarlas.

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 su eficacia.

### 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”.

Norma Interna EMP.NI.03 “Tratamiento de no conformidades en centros de formación-empleo”

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

Norma Interna EMP.NI.02 Medición de la satisfacción del ciudadano y del cliente interno

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

### Mejora continua

La Gestión 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.





Las actas de las reuniones del comité de calidad, de la revisión por la dirección, del equipo de proceso, etc. objetivan y visibilizan el camino de la mejora continua.