

LIMPIEZA VIARIA - RECOGIDA DE
RESIDUOS - CONSERVACIÓN DE
ESPACIOS VERDES - PLAYAS

CONTROL DE CALIDAD

GUÍA PARA EL SEGUIMIENTO
Y MEJORA DE LA GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS URBANOS

WWW.QUERYCONSULTING.ES

SERVICIOS URBANOS

MISIÓN Y VISIÓN

La “misión” es conseguir que los municipios cuenten con unos servicios que impulsen la calidad e incrementen el confort de vida ciudadana, así como unos espacios públicos que fomenten la convivencia y la sostenibilidad ambiental.

La “visión” es conseguir unos espacios comunes atractivos que induzcan a la ciudadanía no solo al uso y disfrute, sino también al respeto y a la conservación como espacios propios.

CAPÍTULOS

1

INDICADORES DE CALIDAD

Evaluar la situación desde un punto de vista cualitativo.

2

TIPOLOGÍA DE LOS INDICADORES

Qué áreas debe abarcar un correcto Control de Calidad de los distintos Servicios Urbanos.

3

EL ÍNDICE DE CALIDAD (IQ)

Parámetro de eficiencia del servicio y valor de referencia.

4

LA IMPORTANCIA DEL "MÉTODO"

Los objetivos son para marcar la dirección, pero el método es para progresar.

5

LA SOLUCIÓN

Todo es muy difícil antes de ser muy fácil.

PARA MÁS INFORMACIÓN, VISITA

WWW.QUERYCONSULTING.ES

1

INDICADORES DE CALIDAD

Evaluar la situación desde un punto de vista cualitativo.

La contratación de Servicios Urbanos para la Limpieza Viaria, Conservación de Espacios Verdes y Recogida de Residuos acostumbra a ser las principales contrataciones de los Ayuntamientos por la repercusión económica que implican.

Desde hace años se viene incidiendo en la importancia del control de calidad de los servicios para garantizar que el dinero público que se invierte en los mismos sea acorde a los servicios realmente prestados y con la calidad que en principio se previó en las bases contractuales del concurso.

Ya en el año 2014 la Sindicatura de Cuentas de la Generalitat Valenciana señalaba, en su informe "Servicio de Limpieza Viaria: Necesidad de Mejora en su Planificación y Control" (que recogía la auditoría operativa del servicio de limpieza viaria en ayuntamientos de entre 50.000 y 75.000 habitantes de la Comunidad Valenciana), que en ninguno de los casos revisados existía constancia de análisis técnicos previos de las necesidades de la población, y tampoco ninguno disponía de criterios para medir, valorar y comparar la eficacia y calidad de la prestación del servicio.

La complejidad de los Servicios Urbanos y la obligación de mejorarlos desencadenan la necesidad de iniciar un Plan de Control y Mejora Continua del servicio. En este contexto, algunas entidades locales están implantando Planes de Calidad, con un doble objetivo: garantizar el cumplimiento de las prescripciones en los contratos, y la prestación del servicio bajo unos determinados niveles de calidad que resulten adecuados para la ciudadanía.

Tradicionalmente, los servicios urbanos han sido controlados a través de los servicios de inspección municipal o de terceras empresas, responsables de vigilar el adecuado cumplimiento de las obligaciones de las concesionarias en el desarrollo de los mismos, tanto a nivel de medios humanos y materiales como de calidad del servicio, atendiendo a las especificaciones del contrato. Una tercera opción que están adoptando algunos municipios es la de realizar ese control de calidad apoyándose en agentes cívicos.

1

INDICADORES DE CALIDAD

Evaluar la situación desde un punto de vista cualitativo.

Cualquiera que sea la opción escogida, se requiere del establecimiento de un método de control y seguimiento a través de un sistema de indicadores de calidad que permita evaluar la situación desde un punto de vista cualitativo, a la vez que identificar todas las deficiencias para cumplir con las prescripciones del contrato y/o corregir las posibles desviaciones y no conformidades detectadas, a fin de poder adoptar las medidas y decisiones necesarias en base a datos exactos sobre su situación real.

Así, los indicadores proporcionan una herramienta de información y de decisión, y permiten verificar, describir, evaluar y retroalimentar los procesos.

Conscientes de esas necesidades hemos creado **MIRA QA | Servicios Urbanos**.

MIRA QA | Servicios Urbanos dispone actualmente de +170 indicadores de calidad para las áreas de Limpieza Viaria, Recogida de Residuos Urbanos, Conservación de Espacios Verdes y Playas.

Nuestra intención es proveer a los **Servicios Municipales, Ingenierías Medioambientales y/o prestatarias de Servicios Urbanos** de una herramienta para introducir la *Mejora Continua* como método de trabajo habitual para dichos servicios, marcando como objetivo la satisfacción plena del ciudadano como primer y último receptor de estos.

2

TIPOLOGÍA DE LOS INDICADORES

Qué áreas debe abarcar un correcto Control de Calidad de los distintos Servicios Urbanos.

Remarcábamos en el anterior capítulo la necesidad de establecer un **método de control y seguimiento de la prestación de los distintos servicios urbanos a través de un sistema de indicadores de calidad** que permita evaluar la situación desde un punto de vista cualitativo, a la vez que identificar todas las deficiencias para cumplir con las prescripciones del contrato y/o corregir las posibles desviaciones y no conformidades detectadas, a fin de poder adoptar las medidas y decisiones necesarias en base a datos exactos sobre su situación real.

Para cada contrata (Limpieza viaria, Recogida de Residuos, Conservación de Espacios Verdes...) los indicadores que son de aplicación se pueden englobar dentro de estos cinco grupos:

•GRUPO 1. Indicadores para evaluar el control en la Sistemática y operación de trabajos.

Son indicadores que se relacionan directamente con cómo se está efectuando un determinado trabajo o servicio.

En el caso de contratas de limpieza viaria y/o recogida de residuos, habrá indicadores de calidad dentro de este grupo que, no necesariamente hay que evaluarlos en campo teniendo en cuenta que las tecnologías en los sistemas de gestión embarcada permiten evaluar horarios, itinerarios y frecuencias de servicio desde un ordenador. Lo mismo ocurre con aquellos controles asociados a la gestión documental exigida en la contrata, y de obligado cumplimiento, que se pueden consultar informáticamente.

Otros indicadores obligarán al trabajo de campo (control visual sobre si un determinado trabajo se hace correctamente o no) y se verán complementados con el análisis de las hojas de incidencias y registros que el contratista emitirá diariamente como control de gestión de cualquier incidencia, con el objetivo de poder valorar, razonadamente, si la falta cometida ha sido controlada y gestionada su resolución.

•GRUPO 2.Indicadores para evaluar el mantenimiento de los equipos móviles previstos en la contrata.

Se refiere a todos los medios operativos móviles (camiones, equipos auxiliares, vehículos...).

El análisis va desde el aspecto externo de los equipos móviles que diariamente operan en la calle hasta los controles de mantenimiento que periódicamente hay que realizar en cada equipo, en función de sus fichas técnicas, para mantener los diversos medios en perfectas condiciones de trabajo.

En el primer caso se aprovechará siempre en los controles que se hagan del grupo 1 cuando se haga un recorrido específico o trabajo concreto y se vea cómo trabaja el equipo. Se podrán hacer tantos controles para equipos como días se vea en el campo en base a la programación del control de calidad.

En los casos del control sobre el mantenimiento de los equipos fijos y equipamientos habrá que trasladarse al parque central de la empresa.

•GRUPO 3.Indicadores para evaluar la plantilla integrante de la contrata.

Por ejemplo, aspectos relacionados con

- El uniforme reglamentario de los trabajadores.
- Disponibilidad y uso correcto de los equipos de protección individual (EPIS)
- Control de asistencia y absentismo laboral.
- Sustituciones de personal.
- La actitud del trabajador hacia la población.
- ... / ...

Los dos primeros aspectos se pueden controlar mensualmente con la visita al parque central de la empresa.

Será necesario disponer mes a mes de los TC1 y TC2 para el control de las bajas y/o nuevas contrataciones.

Aspectos sobre el comportamiento del trabajador hacia la población sólo se pueden detectar a partir de incidencias (grupo 5) que la propia población haya denunciado o por observación directa en alguno de los controles presenciales.

·GRUPO 4. Indicadores para evaluar la gestión documental y sistemas de comunicación de la contrata.

Transparencia en el trasvase de la información para que el Ayuntamiento esté siempre informado de cualquier cambio.

Por ejemplo, en el caso de las contratas de recogida de residuos y limpieza viaria:

- Hoja de registro o comunicado de servicio diario del servicio a realizar (orden de trabajo, OT), así como la comunicación de las incidencias (Hoja de incidencias) que hayan surgido en el día anterior.
- Programación de los trabajos a ejecutar en la semana correspondiente.
- Desviaciones respecto a la planificación prevista inicialmente con respecto a todos los servicios contratados.
- La programación prevista del siguiente mes según las tareas específicas que habrá que introducir y los sectores afectados.
- Estado de los mantenimientos de los medios técnicos de la contrata correspondiente.
- Plan de personal (incidencias, bajas, ...).
- Gestión de los residuos recogidos con la inclusión de todos los albaranes de control de peso y traslado de los residuos.

Y cualquier otra información / documentación que pueda resultar de importancia para el servicio o que justifique el trabajo realizado.

·GRUPO 5. Indicadores para evaluar el grado de satisfacción ciudadana y análisis de incidencias.

Que evalúan la contrata en base a la percepción del trabajo efectuado. En el caso de preguntar a los usuarios mediante un proceso participativo -se hará

semestral o anualmente, según contrato- y necesario para que sea el propio usuario pueda evaluar el servicio. Las encuestas a los usuarios se podrán realizar:

- A nivel de calle realizadas por el inspector.
- Mediante encuestas abiertas desde la web del Ayuntamiento en un proceso participativo abierto.

Con relación a las quejas o incidencias aportados por los usuarios, éstas serán evaluadas por el inspector.

Escala de valoración de los indicadores de calidad:

Más allá de que puedan existir distintos métodos de evaluación, se tendrá que definir para todos aquellos indicadores que formen parte del control de un servicio, el grado de cumplimiento conforme una escala de valores definida para cada indicador, que en nuestro ejemplo clasificamos como:

- Conforme
- Leve
- Grave
- Muy grave

Esto es, más allá de que los indicadores tengan distintas unidades de medida habrá que determinar, para cada uno, qué valores serán los que determinen su clasificación.

En función de las características propias de cada indicador es posible que algunos solo admitan dos posibles valoraciones (conforme/muy grave), mientras otros puedan admitir cualquiera de las cuatro. Por ejemplo, un indicador que refleje si un determinado servicio se ha “realizado” o “no se ha realizado”, únicamente respondería a dos posibles valoraciones: Conforme (cuando se haya realizado) y Grave (o muy grave) cuando no se hubiera realizado.

TIPOLOGÍA DE LOS INDICADORES

Qué áreas debe abarcar un correcto Control de Calidad de los distintos Servicios Urbanos.

Otros indicadores, en función de su naturaleza, reflejarán unidades, metros, minutos, ... y deberán parametrizarse para poder determinar los intervalos entre los que se considerarán conformes o falta leve, grave o muy grave.

En **MIRA QA | Servicios Urbanos** la valoración de los distintos controles no se hace según el criterio subjetivo del "controlador". En cada caso, el valor del indicador estará fijado según la escala cualitativa que se haya determinado en el análisis que acompaña al Pliego Técnico y que se parametriza al configurar el contrato en MIRA. *Los controladores no actúan pues como jueces, únicamente actúan como testigos, toman nota de lo que ven,* **es la aplicación la que determina automáticamente la valoración del control de ese indicador.**

3

EL ÍNDICE DE CALIDAD (IQ)

Parámetro de eficiencia del servicio y valor de referencia.

EL ÍNDICE DE CALIDAD (IQ)

Parámetro de eficiencia del servicio y valor de referencia.

Como hemos visto anteriormente, los indicadores de calidad son aquellos elementos básicos que se ha previsto controlar para cada servicio y que habrá que identificar por parte del inspector cuando haga el control de un recorrido y/o servicio determinado. Estos indicadores permitirán detectar si un determinado servicio se está ejecutando según los parámetros de conformidad.

Con el fin de asegurar la prestación de los servicios, así como su correcta ejecución, **se debe establecer un parámetro de eficiencia del servicio, siendo este un valor de referencia y de obligado cumplimiento en el transcurso de toda la contrata.** Este parámetro estará representado por un valor en porcentaje al que nos referimos como Índice de Calidad y que marcaremos como referente.

Lo que analizaremos en el transcurso de la interpretación de los resultados es la desviación sobre este índice en base a la información que, diariamente, se vaya recogiendo sobre los diversos servicios.

En definitiva, **lo que se hace es ligar la ponderación de los resultados de los diversos indicadores a cómo se devalúa el Índice de Calidad como consecuencia de las posibles incidencias detectadas en la prestación de los distintos servicios.**

La sistemática para evaluar los resultados y calcular el consiguiente Índice de Calidad implica un recuento de todos los indicadores que se hayan evaluado mensualmente para cada servicio.

Una vez realizado ese recuento se obtendrán los siguientes resultados:

- Número total de indicadores conformes
- Número total de indicadores leves
- Número total de indicadores graves
- Número total de indicadores muy graves

Según el número de incidencias detectadas se calculará la disminución del IQ en función de los rangos especificados en los pliegos.

EL ÍNDICE DE CALIDAD (IQ)

Parámetro de eficiencia del servicio y valor de referencia.

Por ejemplo:

Número de incidencias	Disminución IQ
Hasta 3 faltas leves	0%
Por cada falta leve (a partir de 3)	2%
Por cada falta grave	4%
Por cada falta muy grave	8%

En función del descenso del índice de calidad pactado y el finalmente obtenido, la calidad global del servicio que se obtiene cada mes responderá a una clasificación que, siguiendo con el ejemplo, podría ser tal y como sigue:

- IQ entre el 95% y el 85%: calidad muy buena.
- IQ entre el 84% y el 72%: calidad buena.
- IQ entre el 71% y el 60%: calidad suficiente.
- IQ entre el 59% y el 48%: calidad insuficiente.
- IQ más pequeño del 47%: calidad inaceptable.

En el supuesto caso de que el IQ se mantenga, por ejemplo, en el objetivo marcado del 95% significará que, en el período en que se haya hecho el seguimiento, todos los servicios / componentes que se hayan evaluado se habrán mantenido en conformidad e implicará que la gestión llevada a cabo por parte de las empresas adjudicatarias ha cumplido todos los requisitos.

Podría ser, sin embargo, que se diera la casuística de que todo se hiciera correctamente (en base a lo que está contratado) pero que, en cambio, se pudieran detectar elementos de calidad no deseables en algún servicio. Por ejemplo: se podría dar el caso de que en el servicio de limpieza viaria se cumpliera la frecuencia de paso contratada y con conformidad en el resto de los indicadores de ese servicio pero que, aun así, el siguiente día la calle volviera a estar sucia, generando posibles quejas ciudadanas. En este caso, podría no tratarse ni considerarse como un incumplimiento del servicio, sino que la frecuencia inicialmente establecida dentro del PPT podría no ser suficiente, por lo que habría que plantearse algún tipo de modificación del servicio.

Cualquier otro valor por debajo de ese IQ del 95% marcado como objetivo en este ejemplo significará que, alguno/s de los indicadores de calidad

EL ÍNDICE DE CALIDAD (IQ)

Parámetro de eficiencia del servicio y valor de referencia.

analizados en el periodo no ha cumplido los objetivos fijados y eso comporta que el valor IQ del mes correspondiente ve reducido su valor.

En este caso, tras analizar todos los datos, será necesario aplicar correcciones en los servicios con el fin de que en la siguiente revisión mensual el valor del IQ vuelva a mantenerse en el 95%.

La evolución del IQ a lo largo de la contrata dará una idea general de cómo la empresa adjudicataria está gestionando los servicios.

Como conclusión, el control de calidad permitirá detectar las incidencias y indicadores de calidad afectados y permitirá avanzar en procesos de mejora continua de los servicios.

Una posible consecuencia de las continuas desviaciones a la baja de este indicador podría ser la repercusión directa sobre la certificación mensual y/o, incluso, la resolución del contrato (si así se especificara en el pliego correspondiente). Por eso es muy importante que todos estos parámetros estén debidamente detallados en los Pliegos Técnicos.

No obstante, debemos hacer hincapié en el hecho de que todos formamos parte del mismo equipo (ayuntamiento o entidad local, empresa de servicios y/o ingeniería), cada uno atendiendo a la función que le es propia, pero con un interés común: la mejor prestación posible del servicio.

Esto implica tratar de hacer las cosas bien a la primera, prevenir la aparición de fallos, utilizar los fallos como aprendizaje, informar antes que reprender, dar al ciudadano lo que pueda apreciar, y preocuparse por la sostenibilidad.

EL ÍNDICE DE CALIDAD (IQ)

Parámetro de eficiencia del servicio y valor de referencia.

Una de las ventajas que ofrece el trabajar con **MIRA QA|Servicios Urbanos** es que, al tratar los datos en tiempo real, el Índice de Calidad está permanentemente actualizado. De esta forma, entre otras cosas, no es necesario esperar a final de mes para descubrir dónde se están produciendo incidencias graves. La población exige en tiempo real, por lo tanto, como gestores y/o prestatarios de servicios públicos debemos también reaccionar en tiempo real.

4

LA IMPORTANCIA DEL "MÉTODO"

Los objetivos son para marcar la dirección,
pero el método es para progresar.

LA IMPORTANCIA DEL "MÉTODO"

Los objetivos son para marcar la dirección,
pero el método es para progresar.

Mi abuelo, que era maestro, siempre me repetía: "todo es muy difícil antes de ser muy fácil". Con ello aludía a que muchos retos parecen complicados previo a pasar por su proceso de aprendizaje.

Y ciertamente, no vamos a negar la complejidad que rodea la prestación de servicios como la Limpieza Viaria, Recogida de Residuos o Conservación de Espacios Verdes entre otros, pero al abordar el **"cómo"** respecto a su control de calidad nunca perdimos de vista que teníamos que "hacer fácil lo difícil". Y si ese cambio de percepción proviene del aprendizaje se trataba de crear un método, una guía paso-a-paso que podamos repetir una y otra vez, transformando experiencia en conocimiento.

No proponemos únicamente establecer un sistema de control de la calidad que permita llevar a cabo el seguimiento del cumplimiento de las prestaciones, sino definir un auténtico **proceso de mejora continua** que fomente los cambios a pequeña escala para la mejora de los distintos servicios.

Una auditoría aislada no te permitirá mejorar, UNA METODOLOGÍA SÍ

Las entidades que han mejorado de forma decisiva siguen un riguroso método de mejora continua, así consiguen una mejora sostenida, mes a mes y año tras año.

Lo bueno de las metodologías es que se pueden aprender y reproducir. Te enseñamos cómo: es lo que nosotros llamamos **"el método MIRA"**. Podría haber otros métodos, pero este es el que nosotros proponemos.

LA IMPORTANCIA DEL "MÉTODO"

Los objetivos son para marcar la dirección, pero el método es para progresar.



01. Análisis Técnico del Municipio

Partimos del requisito de que las corporaciones locales disponen de un análisis técnico previo que define las necesidades del municipio en relación con los servicios a "prestar/auditar".

Resulta **imprescindible** identificar la información básica que permita acotar todo lo que hay que evaluar, las programaciones diarias de los diversos servicios, la estructura territorial y funcional del municipio para la correcta ejecución de esos servicios, los medios operativos de que se dispone, y en definitiva la "foto inicial", perfectamente documentada, que permite definir la lista de indicadores que mejor se ajustan al análisis de la gestión de cada servicio.

Query, Consulting & Software colabora con diversas ingenierías medioambientales para la Elaboración de Pliegos de Condiciones Técnicas (Fase previa y posterior a la licitación), Preparación de concursos de recogida, limpieza viaria y jardinería, Realización de consultorías y/o auditorías de servicios públicos, Diseño y estudio de Instalaciones de tratamiento de residuos y/o Desarrollo y estudio de Planes de Residuos.

02. Definición del Contrato en MIRA QA | Servicios Urbanos

Partiendo de ese Análisis Técnico procedemos a definir en nuestro software MIRA QA | Servicios Urbanos el/los contrato/s con sus correspondientes servicios y se configuran los indicadores de calidad (puedes intentar aplicar el método sin utilizar nuestro software MIRA, pero en ese caso solo estarás haciendo "difícil lo difícil").

Los indicadores de calidad son aquellos elementos básicos que se ha previsto controlar para cada servicio y que habrá que identificar por parte del inspector cuando haga el control de un recorrido y/o servicio determinado. Estos indicadores permitirán detectar si un determinado servicio **se está ejecutando según los parámetros de conformidad**.

Con el fin de asegurar la prestación de los servicios, así como su correcta ejecución, **se debe establecer un parámetro de eficiencia del servicio, siendo este un valor de referencia y de obligado cumplimiento en el transcurso de toda la contrata**. Este parámetro estará representado por un valor en porcentaje al que nos referimos como Índice de Calidad y que marcaremos como referente. Lo que analizaremos en el transcurso de la interpretación de los resultados es la desviación sobre este índice en base a la información que, diariamente, se vaya recogiendo sobre los diversos servicios.

En definitiva, lo que se hace es ligar la ponderación de los resultados de los diversos indicadores a cómo se devalúa el Índice de Calidad como consecuencia de las posibles incidencias detectadas en la prestación de los distintos servicios.

03. Creación de una Agenda de Controles

Una vez identificada la información básica que nos permita acotar todo lo que hay que evaluar, las frecuencias de los diversos servicios, la estructura territorial y funcional del municipio para la aplicación esos servicios, los medios operativos que lo integran, y la lista de indicadores que se considere pueden ser efectivos, es el momento de planificar un calendario de ejecución de los controles de calidad.

La programación de esa agenda requerirá de una sistemática que permita que el muestreo de campo efectuado sea representativo al conjunto de los servicios que se efectuarán en el mes correspondiente, teniendo presente que hay servicios que se efectúan en períodos estacionales concretos y, como tal, su control sólo es factible en esos periodos.

04. Controles

La evaluación de un determinado indicador de calidad se podrá detectar in situ, con una observación directa por parte del técnico de calidad, o bien con sistemas de gestión embarcada (SGE) que permiten controlar algunos indicadores de calidad relacionados con gestión documental y de operaciones de los trabajos, a consultar desde el ordenador ya que su información no va ligada a aspectos visuales sobre percepción de la calidad, sino a temas concretos: itinerario realizado, horarios, frecuencias, gestión documental ... en este último caso , algunos indicadores fácilmente se pueden detectar / comprobar desde sistemas embarcados.

Para cada servicio se identifican, agendan y controlan sus distintos indicadores de calidad y se determina su clasificación dentro de los cuatro niveles previstos (conforme, leve, grave o muy grave).

Esta clasificación no se hace según el criterio subjetivo del "controlador". En cada caso, el valor del indicador estará fijado según la escala cualitativa que se haya determinado en el Análisis Técnico y que se parametriza en la configuración del Contrato. Los inspectores no actúan como jueces, únicamente actúan como testigos, toman nota de lo que ven, es la aplicación la que determina automáticamente la valoración del control de ese indicador.

Siempre que se detecte una incidencia se procederá a tomar una o varias fotos para documentar dicha incidencia.

En caso de no poder cumplir con una programación (no poder realizar el control de calidad programado para ese día) se hará constar también el motivo. De esta forma, además de controlar la calidad del servicio auditado se lleva el control de calidad del propio control de calidad (¿se están realizando los controles programados? ¿cuántos no se realizan y por qué?).

05. Informes

Al final del mes se tendrán unos resultados a partir del total de indicadores que se hayan evaluado en el mes y que nos darán como resultado:

- Número total de indicadores conformes
- Número total de indicadores leves
- Número total de indicadores graves
- Número total de indicadores muy graves

Esos indicadores corresponden a unos determinados Servicios, y "bloques de trabajo" y se ejecutan en una Zona/Ruta determinada; así tenemos ya unos primeros informes donde podremos confrontar el número total de controles frente a aquellos que han **reflejado alguna incidencia, podremos ver esas incidencias reflejadas por servicio, bloque de trabajo o sector y observar si se están produciendo más incidencias en uno/s que en otro/s.**

Podremos analizar las distintas incidencias (que mostrarán las fotografías que justifican su valoración) y podremos analizar el histórico de controles para un determinado indicador y en una zona/ruta determinada, permitiéndonos observar si se trata de un hecho aislado o bien si esa incidencia se está repitiendo en el tiempo y cuál es la tendencia.

Esas fotografías, a partir de su geoposicionamiento, nos permitirán además mostrar un mapa con la ubicación de las distintas incidencias con el fin de detectar posibles "puntos negros".

Al hablar de la definición del Contrato hemos mencionado que se debe establecer un parámetro de eficiencia del servicio al que nos hemos referido como Índice de Calidad, pues bien, este parámetro irá evolucionando en función de los resultados de esos controles realizados durante el mes, así podremos conocer, en cualquier momento, cuál es el índice de calidad que estamos obteniendo y cómo está siendo su evolución a lo largo de la duración de la contrata.

LA IMPORTANCIA DEL "MÉTODO"

Los objetivos son para marcar la dirección,
pero el método es para progresar.

06. Reorganización

Este sistema tiene un carácter de seguimiento continuado de la prestación de los servicios para evaluar aquellas incidencias reiterativas que no se ajustan a los parámetros fijados en la contrata.

En este caso, será necesario aplicar correcciones en los servicios a fin de que en la siguiente inspección mensual el valor del IQ se mantenga en los niveles preacordados.

**"Si quieres mejores resultados concéntrate en el método,
no en los objetivos."**

Los objetivos son para marcar la dirección, pero el método es para progresar.

Esto implica tratar de hacer las cosas bien a la primera, prevenir la aparición de fallos, utilizar los fallos como aprendizaje, informar antes que reprender, dar al ciudadano lo que pueda apreciar, y preocuparse por la sostenibilidad.

Como conclusión, nuestro método de trabajo facilita llevar a término el control de calidad de una manera sencilla, estructurando lo que debe programarse cada mes y reduciendo el tiempo de dedicación a los controles de calidad por parte del personal asignado.

Permite mostrar la evolución de un determinado servicio, saber qué indicadores de calidad han fallado, obtener los informes mensuales y analizar la evolución del índice de calidad en base a las faltas cometidas por parte de la empresa en los servicios prestados ese mes.

5

LA SOLUCIÓN

Todo es muy difícil antes de ser muy fácil.

En capítulos anteriores hemos visto el por qué de la necesidad de implantar un **control de calidad** en la prestación de los distintos servicios urbanos, la tipología y escala de valoración de los distintos **indicadores de calidad** como método de control y seguimiento que permite evaluar la situación desde un punto de vista cualitativo, el **índice de calidad** (IQ) como valor de referencia y de obligado cumplimiento en el transcurso de toda la contrata y, finalmente, la importancia de contar con un **método** que nos permita avanzar en procesos de mejora continua de los distintos servicios.

Dos conclusiones rápidas son:

- En la carrera por la calidad de los servicios urbanos no hay línea de meta. **Siempre es posible mejorar algo.** Y tratándose de dinero público, esa mejora continua no es una opción.
- **Se trata de hacerlo sencillo**, de simplificar algo tan complejo como la Recogida de Residuos o la Limpieza Viaria, por poner dos ejemplos, y su consiguiente control de calidad.

Un primer paso para facilitarlo es contar con un método (modo ordenado y sistemático de proceder para llegar a un resultado o fin determinado).

Nuestra experiencia nos muestra que, cuando hablamos con los responsables de la gestión de esos servicios urbanos, tienen claro lo que quieren conseguir. La pregunta es: ¿por dónde empezar? En el momento en que les mostramos nuestro sistema y la forma de ejecutarlo, como si fuera una guía, todo fluye de forma natural porque la voluntad y los conocimientos para hacerlo ya están ahí, solo falta implantar el método.

Por otro lado, es básico y fundamental contar con un sistema intuitivo y simple. No solo porque será más sencillo de implantar, sino porque la curva de aprendizaje será menor para los usuarios.

Nuestro software **MIRA QA|Servicios Urbanos** facilita llevar a término el control de calidad de una manera sencilla, estructurando lo que debe programarse cada mes y reduciendo el tiempo de dedicación a los controles de calidad por parte del personal asignado.

No nos hemos limitado únicamente a crear un software, sino que hemos creado un método de trabajo que permite:

- Organizar al departamento responsable de la prestación y gestión de los distintos servicios urbanos, tanto personal interno como externo.
- Agendar fácilmente las tareas de control de calidad.
- Cerciorarse de que se están realizando controles para todos los servicios / barrios / sectores de forma proporcional y ajustada.
- Comprobar fácilmente en qué servicios e indicadores se están produciendo más incidencias (y si estas se reiteran en el tiempo).
- Verificar que el índice de calidad que rige el contrato está dentro de los parámetros definidos en los pliegos del concurso y visualizar su evolución.
- Proporcionar una base de informes documentados que sirva de guion en las reuniones periódicas con la contrata, responsables del servicio (políticos y/o técnicos) y/o ciudadanos.
- Cuantificar económicamente los incumplimientos en los criterios de calidad de los distintos servicios.
- Dar acceso a la información a todos los interesados para buscar rápida solución a las deficiencias diarias antes de que estas deriven en denuncias ciudadanas.
- Analizar el trabajo que están realizando los controladores.
- Comprobar que se está cumpliendo la planificación del control de calidad y, en caso de no haberse cumplido, enumerar las causas (control sobre el propio control de calidad).
- Chequear si las averías de los distintos medios mecánicos están afectando a los servicios y cuáles en concreto.
- Facilitar la detección de puntos negros.

Por otro lado, el diseño del sistema facilita que, personas sin una gran experiencia, realicen los controles: una buena estrategia no la puede diseñar cualquiera, pero una táctica bien explicada la puede llevar a cabo cualquier persona aun con conocimientos mínimos (se sobreentiende que por encima suyo existe un gestor del servicio que supervisa su trabajo).

Y todo ello en tiempo real, para poder analizar y corregir posibles incidencias antes de que el índice de calidad deseado se degrade y, por supuesto, antes de que esas incidencias den lugar **a quejas por parte de los ciudadanos.**

Cada mes, el ayuntamiento o entidad local, se **reunirá con la empresa adjudicataria y presentará el informe que muestre:**

- La programación de los trabajos inspeccionados durante el mes.
- El IQ obtenido en base a la relación de faltas cometidas según la tipificación correspondiente, así como la tendencia del IQ.
- La relación detallada de todos los incumplimientos con el control correspondiente y el soporte gráfico generado donde se vea el incumplimiento.
- El análisis de cuáles han sido los servicios con incidencias y cuáles han sido los indicadores afectados, pudiendo analizar si se trata de una incidencia aislada o se repite en el **tiempo.**
- **El coste económico de esas no conformidades.**

La intención no es solo corroborar el correcto cumplimiento de las obligaciones contractuales, sino mejorar la calidad de los servicios que se prestan ya sea a través de empresas privadas o municipales.

En resumen::

- Sin un adecuado control de los servicios urbanos no hay forma de garantizar que éstos se brinden con una alta calidad.
- Los controles de calidad son solo controles... hasta que los datos se utilizan para mejorar los servicios, para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

LA SOLUCIÓN

Todo es muy difícil antes de ser muy fácil.



<https://youtu.be/tQres8lgpEk>



CASI TODO SE PUEDE MEJORAR CONTINUAMENTE. LA IDEA ES QUE EL PROCESO DE MEJORA NO SE TERMINE NUNCA.

WWW.QUERYCONSULTING.ES

AHORA TE TOCA A TI

¿Qué te parece el **“método” MIRA** que te he presentado? ¿Te ha resultado útil para empezar a tener una idea más clara de cómo implantar un Control de Calidad en los Servicios Urbanos?

MIRA QA|Servicios Urbanos es más que un software, es un completo método de trabajo que puedes adoptar ya seas una Entidad Pública, una Ingeniería Medioambiental o la Contrata que presta el Servicio.

MIRA QA|Servicios Urbanos es la SOLUCIÓN al Control de Calidad de los distintos Servicios Urbanos.

¡PERMÍTENOS AYUDARTE!

Contáctanos para una demo gratuita a medida. Es la mejor forma de que tanto tú como nosotros podamos analizar la mejor forma de ayudarte.

Agendar Demo

Un saludo,

Sergio Trabalón
Query, Consulting & Software



CASI TODO SE PUEDE MEJORAR CONTINUAMENTE. LA IDEA ES QUE EL PROCESO DE MEJORA NO SE TERMINE NUNCA.

WWW.QUERYCONSULTING.ES

**NOS GUSTA SENTIR QUE FORMAMOS PARTE DE PROYECTOS QUE INFLUYEN
POSITIVAMENTE EN LA CALIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS, APORTANDO NUESTRA
EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS EN FORMA DE SOLUCIONES A LOS PROBLEMAS Y
RETOS DE LA GESTIÓN DIARIA DE LOS SERVICIOS URBANOS.**

PARA MÁS INFORMACIÓN, VISITA

WWW.QUERYCONSULTING.ES