

### 1. Presentación de la organización

El Ayuntamiento de Logroño es la entidad pública que en el marco de competencias que corresponden a los municipios, gestiona los intereses de la ciudad de Logroño, promueve actividades y presta servicios públicos que contribuyen a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal.

En el marco jurídico que le proporciona la Ley de Bases de Régimen Local, desarrolla actividades a través de sus diferentes Servicios Municipales. Estas se orientan a la prestación de servicios básicos, según se describe en las Competencias Funcionales de cada uno de los Servicios que se recogen en la Estructura, Catálogo, y Definición de los puestos de trabajo.

Las actividades que desarrolla el Ayuntamiento de Logroño, se encuentran documentadas en un sistema de gestión, basado en la Norma ISO 9000, certificado por AENOR, nº registro ER-0377/1998 que incluye un Manual de Gestión Integrado (Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente), Procesos, Procedimientos Operativos y Normas Técnicas aplicables en cada servicio, pautas de auditorías internas al Sistema de Gestión y legislación de ámbito municipal, autonómica, estatal y comunitaria.

#### Tamaño y ubicación

El Ayuntamiento de Logroño se ubica en la ciudad de Logroño, que es la capital de la Comunidad Autónoma de La Rioja, sus actividades se desarrollan sobre todo el territorio del municipio con una extensión de 79,6 kilómetros cuadrados y una población de 153.550 habitantes. Para ello gestiona un presupuesto de 152.090.000,00 € en el año 2011. La actividad municipal se desarrolla desde un edificio central del que se derivan diversos centros de actividad repartidos por la ciudad, de los que destacan 6 centros sociales, 3 centros jóvenes, 6 ludotecas, 17 centros deportivos, 5 centros culturales y varias salas de exposiciones.

Logroño es la capital de la Comunidad Autónoma de La Rioja y en consecuencia disfruta de las ventajas correspondientes, fundamentalmente la de acogerse a los beneficios de Gran Ciudad con las consecuencias que ello implica, recogidas en la llamada "Ley de Grandes Ciudades", Ley 57/2003.

### 2. Nuestras Actividades

La actividad del Ayuntamiento de Logroño es heterogénea como corresponde a una Gran Ciudad, desarrollando las siguientes actividades:

- Gestión de los espacios juveniles, culturales, mantenimiento de centros escolares y desarrollo de programas de urgencia social, actividades socioeducativas con menores y el tratamiento de las demandas sociales, actividades culturales y actividades para jóvenes. Concesión de ayudas a asociaciones y personas físicas para mejorar su calidad de vida.
- Abastecimiento de aguas potables y servicios asociados. Concesión de licencias urbanísticas y autorización de obras y actividades en el municipio, la tramitación de planes parciales y estudios de detalle. Concesión de licencias de ocupación del dominio público, de vados, de tarjetas de residentes. Gestión y control de las empresas contratadas para la limpieza y mantenimiento de calles y zonas verdes y para la recogida y tratamiento de residuos sólidos urbanos. Producción de plantas ornamentales.
- La redacción, supervisión de proyectos de arquitectura y dirección de obras en edificaciones y urbanizaciones, y mantenimiento de edificios municipales.

- El tratamiento de la información de las actividades municipales, de las reclamaciones, quejas y sugerencias y, de la información al consumidor. La gestión y formación del personal, y el mantenimiento de equipos y programas informáticos; la recepción registro y archivo de los documentos y tratamiento de las decisiones de los órganos de gobierno.
- Desarrollo de las actuaciones en materia de atestados, regulación del tráfico, policía administrativa y seguridad ciudadana; y las actividades para la prevención, extinción de incendios y rescate de personas.
- Gestión de la contratación administrativa de las obras, los servicios públicos, servicios al ayuntamiento y los suministros; la gestión del patrimonio municipal y la ocupación del dominio público; las actividades de promoción de la ciudad para la inserción de jóvenes desempleados en el mercado laboral y el asesoramiento para la creación de empresas. Las relacionadas con el pago a terceros y con la ordenación, imposición, gestión y liquidación de tributos y precios públicos de cobro periódico. y las actividades para el control y fiscalización de los ingresos y gastos del ayuntamiento de Logroño.
- Tratamiento de la información municipal, la celebración de matrimonios civiles y la realización de proyectos de cooperación al desarrollo y proyectos en relación con las ciudades hermanadas, asociadas y con el camino de santiago.
- Gestión de las actividades y espacios deportivos municipales a través de la empresa municipal Logroño Deportes S.A.

### 3. La Organización Municipal

Por Resolución de la Alcaldía de 07222/2011 de 17/06/2011 se organiza políticamente en torno a las siguientes áreas:

#### ALCALDÍA AYUNTAMIENTO DE LOGROÑO

Oficina Presupuestaria y Observatorio de la Ciudad

#### ALCALDÍA Y DEPORTE

Gabinete de Alcaldía, oficina de Comunicación, Relaciones Institucionales, Turismo y Deporte

#### INTERIOR Y PORTAVOZ DEL GOBIERNO

Portavoz, Asesoría Jurídica, Policía Local, Bomberos, Protección Ciudadana y Seguridad Vial

#### HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA

Contratación, Calidad y Servicios Comunitarios, Gestión e Inspección Tributaria, Tesorería y Recursos Humanos

#### PROMOCIÓN ECONÓMICA Y DESARROLLO URBANO

Patrimonio, Arquitectura y Rehabilitación, Casco Antiguo y Desarrollo Urbano

- Delegación de Medio Ambiente
- Delegación de Movilidad
- Delegación de Promoción Económica

#### COMERCIO, CULTURA Y TURISMO

Comercio, Cultura y Logroño Turismo

- Delegación de Festejos

#### PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Participación Ciudadana, Parque de Servicios, Consejo Social de la Ciudad y Consumo

- Delegación de Distrito 1 (Norte)
- Delegación de Distrito 2 (Centro)
- Delegación de Distrito 3 (Este)
- Delegación de Distrito 4 (Sur)
- Delegación de Distrito 5 (Oeste)

#### FAMILIA Y POLÍTICA SOCIAL

Educación, Familia, Juventud, Infancia y Salud

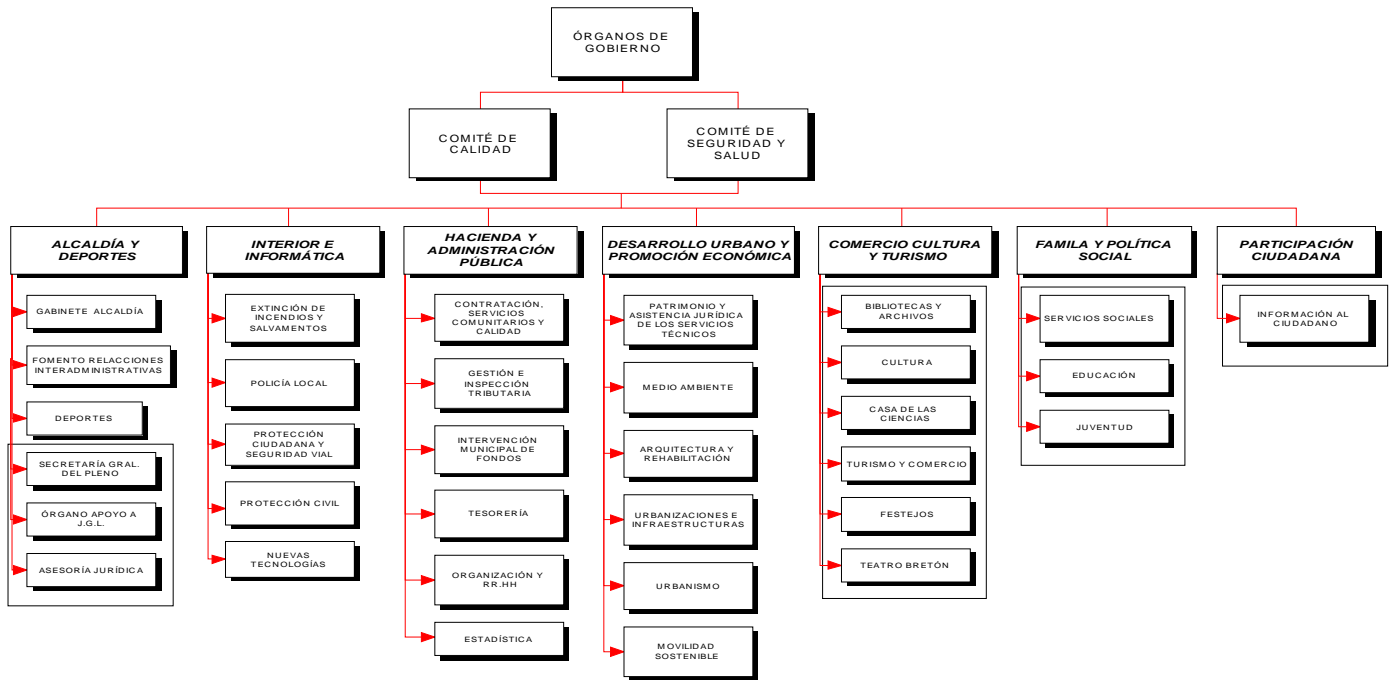
- Delegación de Mujer

#### PRESIDENCIA DEL PLENO

La gestión de la actividad que desarrolla el Ayuntamiento de Logroño se efectúa mediante una plantilla cualificada y estable compuesta por 796 funcionarios de carrera, 27 altos cargos, 9 eventuales de gabinete y 90 puestos más entre funcionarios interinos, en prácticas o laborales temporales, menos del 10% de interinos y menos del 1% de laborales temporales.

Se ve muy influenciada por los cambios derivados de los procesos electorales que implican cambios en la dirección y muy a menudo cambios en el sistema organizativo, para adecuar los organigramas municipales a las nuevas direcciones políticas.

**Organigrama actual del Ayuntamiento de Logroño:**



**4. Nuestro Camino a la Excelencia**

A lo largo del 1995, se empezó a trabajar en el Ayuntamiento de Logroño en la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, con el objetivo inicial de certificar las actividades en un servicio municipal. Así, comenzamos a trabajar en el conocimiento de diversas herramientas de la calidad, aplicadas a la gestión realizada desde el Servicio de Urbanismo.

El servicio de Urbanismo obtuvo, gracias al trabajo desarrollado por su personal, y al apoyo del entonces Servicio de Personal y Régimen Interior la primera certificación del Ayuntamiento en la Norma ISO 9002, versión de 1994 en Mayo de 1998. La valiosa aportación que fue necesario realizar para la certificación de los procesos de urbanismo, se convirtió en un programa piloto, a la vista de su buen resultado sobre las relaciones entre los servicios municipales y los ciudadanos. Los trabajadores del Servicio de Urbanismo participaron en un importante número de reuniones de los grupos de trabajo, y posteriormente (una vez convenientemente formados), en el proceso de auditorías internas.

El Sistema ya estaba diseñado para un servicio y se había hecho la parte más compleja, consistente en interpretar una norma de calidad que no estaba pensada para la administración, siendo pioneros en este aspecto. Habíamos diseñado un Manual de Calidad, que soportaba los procedimientos operativos y normas internas que afectaban a la forma de realizar el trabajo, también una estructura, con un Comité de Calidad, mixto entre técnicos y políticos, y una estructura de calidad con un Responsable de Calidad y un Delegado de Calidad, además de una gama de procedimientos para gestionar el Sistema de Calidad.

El objetivo posterior fué extenderlo a toda la organización, para tratar de obtener un nivel similar de beneficios en el desarrollo de los procesos del resto de los servicios municipales.

Tras la conclusión de este primer proceso de certificación, la Corporación y las Organizaciones Sindicales con representación en el Ayuntamiento iniciaron un proceso negociador con la finalidad de analizar las repercusiones que la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad, en toda la actividad municipal, podría llegar a tener.

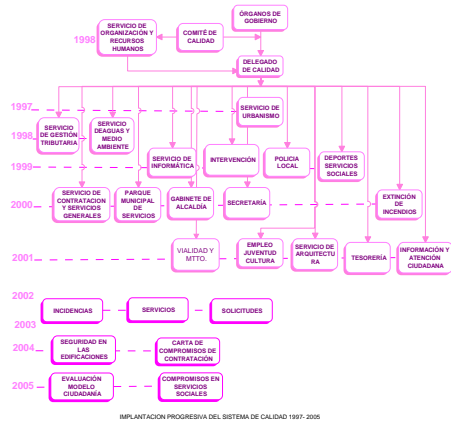
En este proceso se analizaron las mejoras que se producían tanto para los ciudadanos, como para los trabajadores del Servicio de Urbanismo y se alcanzó un acuerdo para la extensión de la certificación a los procesos de los restantes servicios municipales, en un calendario que inicialmente se fijó a cinco años, con la posibilidad si la técnica de trabajo utilizada lo permitía, de reducirlo a cuatro.

Puesto que la primera idea reflejaba una relación directa entre la implantación del sistema de gestión de la calidad con una reingeniería de los procesos, lo que derivaba a medio plazo en la reducción de una gran cantidad de actividades, se pactó el respeto a los puestos de trabajo, de modo que se suscribió el compromiso de no reducir las plantillas en los servicios en los que se implantara el Sistema de Gestión de la Calidad, ampliando el nivel de servicios ofrecidos.

Un tercer aspecto que fue objeto de esta negociación fue de carácter económico.

A partir de la experiencia recibida durante los 18 meses que duró la implantación del sistema de gestión de la calidad en el Servicio de Urbanismo, se observó que el papel que jugaban los trabajadores en el proceso era muy importante, y de su actitud podía depender el éxito o el fracaso del plan. El sistema de

gestión de la calidad necesitaba y sigue necesitando de la colaboración de los trabajadores en los diferentes niveles de participación, ya sea en la dedicación extraordinaria que supone participar en los equipos de mejora, talleres de trabajo, etc., como en las aportaciones adicionales de datos a los participantes en los grupos, o en los procesos de auditorías internas, actividades todas ellas que se realizan sin dejar el trabajo habitual, es decir como una aportación suplementaria.



Con el sistema de gestión de la Calidad consolidado hemos dado nuevos pasos hacia la integración de otras metodologías acordes, como la implantación de varias cartas de compromiso en Servicios Sociales, Contratación o Archivo, así como la integración en un marco único de la gestión de la calidad, la prevención de los riesgos laborales y el medio ambiente, de modo que a partir de abril de 2008 fusionamos la quinta edición del Manual de Gestión de la Calidad con la segunda edición del Manual de Gestión de la Prevención en el Manual de Gestión Integrada que además incorpora la aplicación de algunos elementos básicos de mejora medioambiental, Decálogo de Buenas Prácticas Ambientales etc.

En 2010 elaboramos sendos Planes Estratégicos por un lado el PE Logroño 2020 que apunta las estrategias para construir la ciudad del futuro y por otro el PEM 2010-2012 que indica las estrategias a seguir y reorganización de la actividad del Ayuntamiento de Logroño para la consecución de la MVV y Excelencia en la gestión.

5 Herramientas de Calidad	año
Diagrama de Flujo	Desde 1996
Gráfico de Pareto	Desde 1996
Gráfico de control por variables XR móvil	Desde 1996
Matriz de selección	Desde 1996
Histograma	Desde 1996
Diagrama de causa - efecto (ISIKAWA)	Desde 1996
Función QFD (Calidad Total)	Desde 2001
Focus Group y Diagrama de Afinidad	Desde 2006

**6 Algunos hitos importantes**

1998
<ul style="list-style-type: none"> <li>Primera certificación ISO 9002 ER-0377/1998 en Urbanismo</li> <li>Formación en Acción, grupos de mejora</li> <li>Inicio reingeniería de procesos</li> <li>Auditorías Internas en Urbanismo</li> <li>Aprendizaje en la Herramientas de calidad: Diagrama de flujo, Gráfico de Pareto, Matriz Selección, Diagrama Gant, Gráfico de Control por variables</li> </ul>

<b>1999</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio atención al cliente 010</li> <li>Encuesta de satisfacción del ciudadano modelo SERVQAL</li> <li>Encuestas de satisfacción interna del personal municipal</li> </ul>
<b>2001</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Certificación ISO 9000:2000 <b>Todo el Ayuntamiento</b></li> <li>Auditorías internas en todos el Ayuntamiento</li> <li>2ª Encuesta de satisfacción del ciudadano modelo SERVQAL</li> </ul>
<b>2005</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cartas de compromiso en Contratación y Servicios Sociales</li> <li>3ª Encuesta de satisfacción del ciudadano modelo SERVQAL</li> <li>Auditoria seguimiento ISO 9001:2008.</li> <li>Evaluación Modelo Ciudadanía</li> </ul>
<b>2007</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cartas de compromiso en Archivo</li> <li>4ª Encuesta de satisfacción del ciudadano modelo SERVQAL</li> <li>Piloto de autoevaluación EFQM en Medio Ambiente</li> <li>Encuesta de satisfacción del personal</li> </ul>
<b>2008</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de Gestión Integrado, Calidad, Prevención de Riesgos Laborales, Medio Ambiente</li> <li>Auditoria seguimiento ISO 9001:2008</li> <li>Índice de transparencia de los Ayuntamientos, facilitado por Transparency International España</li> </ul>
<b>2009</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración PE Logroño 2020.</li> <li>5ª Encuesta de satisfacción del ciudadano modelo SERVQAL</li> <li>Logroño 3ª mejor ciudad para vivir ( informe MercoCiudad)</li> </ul>
<b>2010</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan estratégico municipal PEM 2010-2012</li> <li>Logroño Mejor ciudad para vivir (Informe MercoCiudad)</li> </ul>
<b>2011</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>6ª Encuesta de satisfacción del ciudadano modelo SERVQAL</li> <li>Mejor Empresa Transporte Urbano Logroño</li> <li>Logroño Ciudad de la Innovación</li> <li>Auditoría Renovación Certificado ISO: 9000</li> </ul>

7 Comunicaciones publicadas – Ayuntamiento de Logroño	año
Publicación artículo en Análisis Local: ISSN 1575-5266, nº 21,1998,pags 9 a 17	1998
Publicación de Pautas para la aplicación de las normas ISO 9000 a las Corporaciones Locales en Papers de Formació de la Diputació de Barcelona.	2001
Publicación de Pautas para la aplicación de las normas ISO 9000 a las Corporaciones Locales en la FEMP	2003
Calidad y excelencia en las administraciones públicas. 3 mejores prácticas españolas “La gestión de la calidad en el Ayuntamiento de Logroño” nov-2003 pags, 35-50	2003
Calidad y mejores prácticas en las administraciones públicas “Las administraciones públicas en el camino de la excelencia” nov-2005 pags107-120; 169-180; 225-234; 259-268; 553-565	2005
Publicación artículo en Análisis Local: ISSN 1575-5266, nº 68,2006, pags 31 a 42	2006
Libro de ponencias: Las administraciones en el camino de la Excelencia, 2006, pags 169-180	2006
Publicación de artículo en Revista Iberoamericana de Autogestión y Acción Comunal nº 48-49, 2006, pags 175-194	2006
Guías de apoyo a la calidad en la gestión pública local Guía 6.pags 99-106	2006