

CONFERENCIA: GESTION DE CALIDAD DEL GRUPO FOMENTO DE CONSTRUCCIONES Y CONTRATAS EN EL SERVICIO DE PARQUES Y JARDINES DEL AYUNTAMIENTO DE CARTAGENA

Esta exposición, es mi aportación como especialista en la gestión de zonas verdes, efectuada desde mi humilde experiencia, no como técnico en calidad si no como técnico en jardinería que se enfrenta a un nuevo reto, que seguro que hará aun más valiosa mi gestión

Mis primera toma de contacto en este campo, fue la recopilación y el estudio de la información de congresos, ponencias... etc., y la recepción por parte de la empresa de unos amplios manuales cuya asimilación de tecnicismos normas y protocolos...etc., me produjeron en un principio algunas dudas. En ese momento toda esta información me pareció algo compleja, incluso difícil de implantar, echando de menos una visión práctica, que me explicara que requisitos mínimos tendría que cumplir, en que se basaba una auditoria, que documentación demandaría esta. En conjunto, ejemplos prácticos de una primera auditoria

Por ello los gestores en el mantenimiento de zonas verdes , no solo tenemos que tener amplios conocimientos , en botánica, arboricultura, fitopatología y entomología, maquinaria, riegos etc...., sino ahora como mandan los cánones del siglo s.XXI, tenemos que dominar los amplios conceptos de la gestión de calidad. Cuando hablamos de calidad nos referimos a un sistema de gestión integrado compuesto por tres grandes bloques con sus normativas correspondientes, la gestión de calidad ISO 9000, la gestión de medio ambiente ISO 14000, y la mas novedosa la gestión de prevención OHSAS 18000.

En todo momento de la implantación de calidad tenemos que tener presente unos conceptos importantes

Ver la calidad como un todo formado por calidad, medio ambiente, y prevención, Estos tres campos en el futuro tenderán a la unificación ya que existen muchos conceptos que se solapan. En una auditoria de calidad salen a relucir conceptos que corresponden a medio ambiente o prevención y viceversa

No vale con realizar una buena gestión, sino que esta tiene que quedar documentada y registrada, en si esa es una de las bases de una implantación de calidad

Encontrar en todo momento la compenetración entre la producción y la calidad, no servirá de nada una implantación correcta, si olvidamos la producción

Implantar la calidad desde un punto de vista práctico, que sean procesos que sean viables día a día en los cuales no se duplique la información y esta, sea lo mas simplificada posible

Tener en cuenta que lo más importante es nuestro cliente, los usuarios, el respeto medio ambiental y la prevención de los accidentes

Tiene que existir una trazabilidad en los procesos ya que como luego veremos en algún caso practico el auditor buscara que el registro se abra para terminar cerrándose

Antes de una auditoria externa tendremos ocasión de detectar todos los errores en las correspondientes auditorias internas, estas serán efectuadas por la misma empresa en el caso de tener un departamento para tal efecto, o bien, se necesitara la ayuda de una empresa que efectué estas auditorias internas

Para una auditoria se tendrán presentes tres documentos, el primero y mas importante el plan del contrato y después el pliego de condiciones y la oferta

El plan del contrato, este documento es de elaboración propia, en el caso de que la empresa tenga departamento de calidad, este departamento diseñara los manuales de gestión para la elaboración del plan, y pasara las auditorias internas. En el caso de no tener departamento de calidad tendremos que ser aconsejados y ayudados por una empresa consultora externa

Este documento esta compuesto básicamente por los siguientes apartados que paso a resumir:

- Datos del contrato, son los datos mas relevantes del mismo, como titulo, alcance, localización, duración...etc.
- Procesos, es la descripción de las labores que exige el pliego de condiciones, (limpieza, siega, poda, abonado,..etc.). Es importante bajo nuestro criterio clasificar los procesos críticos, que serán aquellos que tengan mayor relevancia para el cliente y el usuario, estos se tendrán que tratar con mayor pulcritud en las inspecciones
- Organigrama, relación de los diferentes cargos de la empresa (jefe de servicio, encargados, oficiales...etc.)
- Medios humanos, relación de los UTH, número y cargos
- Medios materiales, relación de los vehículos y maquinaria, en número, modelos, etc.
- Instalaciones. relación de naves, casetas, oficinas,...etc.
- Comunicaciones verbales con el cliente, registro de las comunicaciones que bajo nuestro criterio sean importantes, como por ejemplo peticiones, ordenes etc.
- Comunicaciones escritas con el cliente, registro de las comunicaciones que bajo nuestro criterio sean relevantes como por ejemplo peticiones ordenes informes etc.
- Información periódica para el cliente. documentación escrita que mensual trimestral o semanalmente le enviemos al cliente
- Gestión de reclamaciones del cliente, registro de las posibles reclamaciones del cliente, se entiende como reclamación la proveniente de una petición anterior la cual no se le ha dado tratamiento

- Gestión de reclamaciones del usuario. registro de las posibles reclamaciones, dudas sugerencias del usuario, ya que el usuario como tal no puede realizar una petición, siendo esto competencia solo del cliente.
- Comunicaciones internas. registro de todas aquellas comunicaciones verbales o escritas, que se realicen desde el interior de la empresa, y que bajo nuestro criterio sean de relevancia
- Listado de documentación relacionado con el plan. registro de toda la documentación adicional que nos puedan pedir en una auditoria, (pliego de condiciones, oferta, evaluación de riesgos, contrato, convenio, fichas de seguridad de tratamiento fitosanitario, etc.
- Documentación técnica. registro de la información técnica que sea necesaria para la prestación del servicio, como por ejemplo labores técnica, planimetría de zonas etc.
- Inversiones. todos aquellos recursos materiales que exigiera el pliego o bien que se dispusieran en la oferta, para el comienzo de la prestación del servicio (vehículos, maquinaria, instalaciones etc.)
- Compras. listados de los principales proveedores, describiendo el nombre de la empresa y su ambito.
- Material suministrado por el cliente. cualquier recurso que el Ayuntamiento aporte para la prestación del servicio (casetas municipales, instalaciones materiales etc.)
- Mantenimiento de inversiones, protocolos de conservación y mantenimiento de los recursos mecánicos, vehículos, maquinaria etc. Si estos mantenimientos se realizan internamente o con empresas externas (yo aconsejo que la maquinaria como los vehículos tengan un carnet personal en el cual quede reflejado, nº de empresa, mantenimientos, reparaciones etc.)
- Seguimiento de los servicios. conjunto de los procesos y protocolos que utilizamos para la adecuada gestión, utilizando tres registros.

Primero, partes de inspecciona de calidad, documentación en la que se valoran unos criterios de aceptación o rechazo para la calidad de las zonas verdes a mantener.

Segundo, seguimiento de los aspectos medio ambientales. Inspección y valoración de procesos que pueden suponer un riesgo para el medio ambiente, esto servirá para la creación del listado de aspectos medio ambientales.

Control en la prevención de riesgos laborales, valoración del cumplimiento de los equipos de protección individual, equipos de protección colectiva, y equipos de protección a terceros.

- Objetivos, estos se plantearán independientemente para cada gestión, para calidad, medio ambiente, y prevención.

Tendrán que quedar registrados con sus metas plazos e indicadores.

- Control de firmas de los responsables, registro de las competencias de cada cargo, en los diferentes apartados del plan del contrato.
- Fichas de requisitos recopilación de todos los aspectos legales y contractuales que son de obligado cumplimiento o por ley, o por el pliego de condiciones técnicas.
- Listado de aspectos medio ambientales, estos pueden ser actuales o potenciales, Los actuales son aquellos que pueden incidir negativamente en el medio ambiente, y que tenemos que describir y controlar en el ámbito de nuestras instalaciones y de nuestro servicio (gestión de residuos, ahorro de combustible, consumo de agua y papel etc.).

Los potenciales son aquellos que además de poder influir negativamente en el medio ambiente suponen situaciones de riesgo en nuestras instalaciones o en nuestro servicio, estas anteceden a la elaboración de las fichas de emergencia.

- Fichas de emergencia son las pautas de actuación procedentes de los aspectos potenciales que en caso de emergencias, se centran en: Acciones a tomar, responsables, Acciones preventivas y correctoras, Protocolo de simulacros etc.)
- Fichas de Manipulación de Residuos, registro de las condiciones que se tiene que cumplir desde el punto de vista del productor, para tener controlados los residuos que se generen y que sean perjudiciales para el medio ambiente.

También engloba el registro y seguimiento de la documentación al gestor externo que se encargue de dicha competencia.

- Revisiones registro de los cambios que se efectúen por la ampliación o disminución del contrato.

El pliego de condiciones, como todos sabemos es el documento que elabora el técnico municipal del ayuntamiento, son las condiciones y especificaciones técnicas y administrativas que tendremos que cumplir en el caso de ser los adjudicatarios. Es muy importante a la hora de implantar la gestión de calidad que este documento sea lo mas

especifico y concreto posible, es decir que tenga una partida económica, unas zonas a mantener con sus metros cuadrados , si es posible diferenciar zonas de mantenimiento convencional y zonas con rango de xerojardin,(lo que en la oferta llamaremos mantenimiento diferenciado) personal a subrogar etc....cuanto mas concreto sea el pliego mejor se realizara la oferta y en el futuro mejor se podrá implantar la gestión de calidad

En el pliego se contemplara la información sobre el tipo de contrato que tendremos que estudiar y su duración, existen dos modalidades según la ley de contratos de las administraciones publicas. La primera Contrato de servicios con una duración de cuatro años, con prorrogas incluidas. La segunda, Contrato de gestión de servicios públicos, con una duración hasta de 50 años, aunque para la gestión de mantenimiento de zonas verdes, yo aconsejo, que no supere los 10 años, esta modalidad es más interesante, sobre todo a la hora de la amortización de recursos mecánicos, pero menos interesante, para la implantación de calidad

La oferta, es el documento que realiza la empresa exponiendo y explicando los recursos que ofrece para hacerse cargo del servicio, estos serán recursos humanos, recursos mecánicos (vehículos, maquinaria), y materiales de conservación (material vegetal, abonos, productos fitosanitarios, epis...etc.). Es muy importante que esta, sea una oferta real, que no sea virtual, que los recursos sean los necesarios y con los que realmente vamos a contar, sino tendremos dos graves problemas, primero será muy difícil sacar el servicio adelante con una producción adecuada, y con unos rendimientos acordes con la realidad, incluso tendremos problemas de que sea viable económicamente, segundo será muy difícil implantar cualquier sistema de gestión de calidad

A continuación pasaremos a unos casos prácticos de cada sistema

Caso practico de una **AUDITORIA DE CALIDAD** es muy importante el flujo de información Empresa / Cliente, incluso en la mayoría de los casos el pliego obliga o demanda la realización de dicho intercambio. Un pliego tipo exigirá la comunicación de los partes de trabajo con las tareas realizadas, un libro de ordenes o documento análogo,

en el que queden reflejadas las ordenes del cliente, y la comunicación de todas las incidencias producidas en cada zona verde a mantener (roturas, desperfectos, marras etc.)

Personalmente opino que para simplificar esta documentación, se recopile toda la información que exige los pliegos de condiciones, en una memoria que se entregue mensualmente por registro oficial al Ayuntamiento correspondiente.

En esta memoria incluiremos:

Los trabajos diarios sacados de los partes de los U.T.H.s

Unos partes de servicios de atención al cliente en donde se reflejaran peticiones y reclamaciones, quedando reflejado fecha de la orden a ejecutar, tarea, lugar de incidencia, tratamiento, resolución de la misma y como se ha transmitido esta resolución al cliente.

Parte de atención al Usuario en donde registraremos, del mismo modo que los partes anteriores las sugerencias y reclamaciones de los CIUDADANOS.

Partes de roturas, desperfectos y marras, registro de todas las incidencia ocurridas en las zonas verdes, estos no solo nos sirve como comunicación o información, sino para eludir responsabilidades, en los casos en que estas incidencia no sean imputables al Servicio de Mantenimiento, y que sean producidas por vandalismo o por empresas ajenas a la contrata.

En una auditoria la memoria mensual nos ayuda a agilizar el tiempo de localización de la información que nos demanden, ya que toda ella se encuentra unificada, por lo que es importante diseñar esta memoria teniendo en cuenta las exigencias del cliente y el propio Pliego de Condiciones Técnicas.

Una vez que el auditor ha verificado que el flujo de información sea correcto y que tiene trazabilidad en los correspondientes registros, inicia la comprobación de cualquier apreciación técnica del pliego, por ejemplo si el pliego exige la colocación de una cantidad fija de plantas de temporada, pedirá los albaranes de dicho suministro, partes de trabajos de plantaciones, calendario de plantaciones si así lo exige el pliego etc.igual ocurrirá con la realización de otras labores de jardinería .

Caso practico de una AUDITORIA DE MEDIO AMBIENTE. El auditor verificara en primer lugar toda la documentación que se aporta en el plan del contrato referente al Medio ambiente, como así mismo las posibles exigencias del Pliego referente a esta disciplina, después realizara una inspección obligatoria en el campo del tratamiento fitosanitarios:

1 ° Pedirá un parte de trabajos de un tratamiento,

2° Comprobará que el U.T.H. que efectúa dicho tratamiento cuenta con la formación adecuada, que este caso seria, el de estar en posesión del carnet de manipulador de tratamientos fitosanitarios, nivel básico o cualificado, según lo demande el producto.

3° Pedirá la documentación de que la Empresa se encuentra inscrita en el registro oficial de establecimientos y Servicios de Plaguicidas de la Comunidad Autónoma correspondiente.

4° Pedirá la documentación de la Empresa gestora de los residuos que se generen por estos tratamientos.

5° Comprobara que existe una instalación aislada y aireada en la cual se encuentren todos los productos fitosanitarios debidamente clasificados por estanterías, estas estanterías no podrán soportar más peso que el necesario, ya que la rotura de la misma puede producir un derrame de los productos. Las etiquetas de los productos se encontraran a la vista y en buen estado preferentemente en cuanto a su caducidad. Igualmente deben encontrarse los contenedores bien etiquetados y clasificados con capacidad para los residuos que se generen una vez efectuados los tratamientos.

6° Base de datos de las fichas de seguridad de los tratamientos fitosanitarios, en algunos casos puede demandar también la ficha del registro del producto

7° Demandara la comprobación de una tarea de este tipo para verificar que los procesos son los adecuado, principalmente que el UTH se encuentra equipado con los EPI s que marca la normativa (es importante tener los suficientes EPIs de repuesto para satisfacer la demanda del Auditor), será importante disponer de un saco de sepiolita no de serrín, y de una escoba y recogedor para el caso de derrames y señalizados a tal efecto.

Caso práctico de una AUDITORIA DE PREVENCION en primer lugar el auditor verificara toda la documentación referente a prevención, tanto en el plan del contrato,

como las demandas del pliego de condiciones, como lo reflejado en la oferta. Verificara también la evaluación de riesgos y el registro de actividades formativas, después de ello, se centrara en una tarea, lo mas compleja posible, por ejemplo una operación conjunta de podas a trepa y plataforma, con utilización de trituradora –desfibradora y la utilización de EPIs, Equipos de protección colectiva, y Equipos de protección a terceros

1º Pedirá los partes de trabajos de esas labores, la formación de los podadores, y si el pliego lo exige un plan de podas

2º Una organización de esa actuación. aconsejo que para los trabajos complejos que revisten mas riesgos, se realice un protocolo de actuación en la que participen las brigadas correspondientes, dejando registro de dicha información

3º Verificara el mantenimiento de la maquinaria (para ello es muy útil los carnet personales de cada maquinaria, en la que queden reflejada, revisiones y reparaciones)

4º Verificara los EPI, en el caso de los podadores, que el material se reponga en los plazos adecuados

5º Verificara los equipos de protección colectiva y los equipos de protección a terceros, esto ultimo muy importante cuando trabajamos en un lugar abierto al transito de ciudadanos, teniendo especial cuidado en zonas de colegios, invidentes, minusválidos, ancianos...etc.

6º Si utilizamos trituradora – desfibradora, verificara la formación de los UTHs que la estén utilizando, e incluso una medición del polvo de la madera, ya que existe una normativa referente a la exposición de polvo de maderas duras

7º Verificara la gestión de los residuos vegetales de esta poda, aun vertedero autorizado

Pedro José Cifuentes Rosso

Ingeniero Jefe de Servicios de Gestión de Parques y Jardines de la delegación Murcia-Almería de FCC