

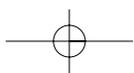
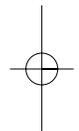
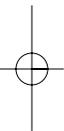
MARTES 22 DE NOVIEMBRE

Sesión 3:

Ventajas de la certificación ISO (1)

Ponentes:

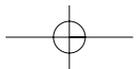
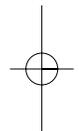
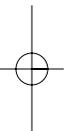
**Luis Angel Medel García
Julia González Calleja
Ildefonso Guillén Cumplido
José Antonio Latorre Galicia**



MARTES 22 DE NOVIEMBRE

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BOMBEROS

9. PONENCIA: **Luis Angel Medel García**
Dirección General de Extinción de
Incendios del Ayuntamiento
de Logroño



MARTES 22 DE NOVIEMBRE

INTRODUCCIÓN:

En el proceso de calidad que se realizó en Bomberos de Logroño se tuvieron en cuenta dos aspectos:

En primer lugar, la **labor fundamental** de nuestro trabajo:

“El salvamento de vidas y bienes en cualquier tipo de siniestro”

Esto da una idea de la importancia que tiene la calidad en nuestro trabajo.

Y por otro lado la **organización** del Parque de Bomberos de Logroño ya que fue la que decidió el grupo de trabajo que debía desarrollar dicho sistema de calidad.

DESARROLLO DEL PROCESO:

COMPOSICIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO:

Grupo de trabajo compuesto, entre otro, por personal perteneciente a las cinco Brigadas de trabajo, con el fin de lograr el mayor consenso en todas las propuestas. De esta forma este grupo de trabajo quedó integrado por las siguientes personas pertenecientes a Bomberos:

- Un Técnico de la empresa contratada para la implantación.
- El Gestor de Calidad.
- El Jefe del Servicio de Extinción de Incendios y Salvamentos.
- El Técnico Especialista en prevención.
- Una persona por cada Brigada (generalmente un mando).

REUNIONES:

Reuniones fueron semanales.

La primera reunión se realizó el 3 de Marzo del año 2000 y en ella se discutió acerca de los aspectos de nuestro trabajo que debían ser mejorados:

- El tratamiento de la información.
- El mantenimiento de vehículos y maquinaria.
- La información y educación públicas.
- Y las intervenciones, sobretodo aquellas de más trascendencia: incendios de vivienda, de industria, accidentes de tráfico, etc.

MARTES 22 DE NOVIEMBRE

La última reunión se realizó en Enero de 2001, pasando posteriormente a la fase de implantación y puesta en marcha de los procedimientos desarrollados.

PROCEDIMIENTOS Y NORMAS INTERNAS:

Procedimientos elaborados:

Tratamiento de la información (BOM.PRO.20). Pautas de atención (BOM.NI.01):

Lo que se pretende con estos documentos es recabar la información suficiente y precisa con el fin de, en primer lugar, activar el tipo de actuación adecuado y una vez que el operativo está de camino al siniestro facilitarle todos aquellos datos que puedan ser de interés.

Se vio la necesidad de utilizar un formulario de recogida de datos (Anexo 1) que la persona destinada en la central de comunicaciones debe tener a su disposición.

Mantenimiento de vehículos y maquinaria del Parque de Bomberos (BOM.PRO.21):

El Parque de Bomberos de Logroño dispone de 16 vehículos (autobombas, vehículos de altura, de salvamento, de mando, auxiliares, etc.) alguno de ellos bastante sofisticado.

Todos estos vehículos llevan gran cantidad de material del que hay que conocer su ubicación y controlar que esté al completo y operativo en el momento de necesitarlo.

Todo esto implica que el mantenimiento, tanto de los vehículos como de la maquinaria y equipamiento auxiliar, debe ser el mejor posible.

De esta forma el procedimiento recoge tres apartados:

1. El mantenimiento preventivo: Que son aquellas operaciones que se realizan periódicamente sobre vehículos y materiales para eliminar el riesgo de averías y conseguir el mejor aprovechamiento de los mismos. Este a su vez distingue entre:

- El que debe realizar el personal de mantenimiento: Revisiones, cambios de aceite, filtros, baterías, etc. Todo ello se controla mediante distintos documentos.

- El que debe realizar el personal operativo: Todos los días se revisan varios vehículos comprobando que se encuentra todo el material que debe ir en el mismo (Anexo 2) y en las condiciones adecuadas.

2. El mantenimiento correctivo: Que son aquellas reparaciones que se realizan para corregir defectos y averías en vehículos o maquinaria.

Cuando se produce una avería aquel que la detecte debe comunicarlo al Encargado de mantenimiento mediante el correspondiente parte de avería (Anexo 3), para que proceda a su reparación.

MARTES 22 DE NOVIEMBRE

3. La Inspección Técnica de Vehículos

Procedimientos relativos a las Intervenciones:

El operativo del Parque está formado por 5 turnos y había que homogeneizar la forma de trabajo.

Se elaboraron los siguientes:

- **Incendio en vivienda (BOM.PRO.22).**
- **Incendio en industria (BOM.PRO.23).**
- **Accidentes de tráfico (BOM.PRO.24).**
- **Actuaciones varias (BOM.PRO.25).**
- **Incendio de vegetación (BOM.PRO.26).**

Mejoras obtenidas:

- Uniformidad en lo que a medios se refiere (medios humanos y vehículos).
- Igualdad en el desarrollo de las intervenciones, asignando tareas a los distintos miembros que se desplazan a la intervención.
- Equipamiento mínimo de seguridad en las intervenciones.

Una vez realizados estos procedimientos vimos que era preciso distribuir al personal operativo que se encontraba de servicio. Para ello fue preciso elaborar una norma interna:

- **Elaboración de la Orden de Servicio (BOM.NI.02).**

Esta distribución se realiza en el documento "Orden de Servicio" (Anexo 4).

Información y educación pública (BOM.PRO.27):

Este procedimiento trata de describir los medios necesarios y el desarrollo con las labores formativas que se desarrollan en el Parque de Bomberos.

OBJETIVOS:

Una vez puestos en marcha todos estos procedimientos, se fijaron una serie de objetivos que evidenciaran las mejoras producidas. Estos objetivos Son:

Tiempo de respuesta en intervenciones urgentes:

El fin de este objetivo es el llegar al lugar de la actuación, en el casco urbano de Logroño, en menos de 10 minutos.

MARTES 22 DE NOVIEMBRE

Los resultados obtenidos a lo largo de estos años han sido los siguientes:

AÑO	TIEMPO MAXIMO DE LLEGADA	TIEMPO MEDIO DE LLEGADA
2002	10 minutos	4 m. y 48 s.
2003	10 minutos	4 m. y 54 s.
2004	8 minutos	4 m. y 38 s.

Percepción del ciudadano:

Se trata de mejorar la opinión del ciudadano.

Para medir esta percepción se elaboró una encuesta (Anexo 5) que se reparte entre los beneficiarios de nuestras intervenciones.

Los resultados han sido, por lo general, altamente satisfactorios.

Mantenimiento:

Con este objetivo tratamos de que el mayor número de operaciones de mantenimiento preventivo sea realizado por personal del propio Parque.

Actualmente se ha conseguido alcanzar el 100 %.

Satisfacción del personal:

Este objetivo trata de aumentar la satisfacción del personal desde dos aspectos:

- Incrementando su participación en actividades de formación: Se puso como meta que, como mínimo, el 80 % del personal de la plantilla asistiera a estas actividades.

- Respecto a las actuaciones y al material: Para valorar este aspecto se elaboró una encuesta (Anexo 6) que, con una periodicidad de 2 años, es contestada por el personal.



MARTES 22 DE NOVIEMBRE

INDICADORES DE PROCESO:

Para finalizar comentar que desde hace un tiempo, se están estudiando una serie de Indicadores de Proceso, de los que se obtienen datos periódicamente, y que en el futuro es posible que nos orienten hacia nuevos objetivos. Estos indicadores son:

- **Duración de las intervenciones urgentes.**
- **Bajas por accidentes de trabajo.**
- **Coste de las reparaciones en vehículos propios, como consecuencia de accidentes.**
- **Consumo de combustible.**
- **Quejas, sugerencias y agradecimientos.**
- **Actuaciones trimestrales.**
- **Edad del personal operativo.**
- **Evaluación del estado físico del personal.**
- **Antigüedad de los vehículos.**

Logroño, 3 de Noviembre de 2005

MARTES 22 DE NOVIEMBRE



ANEXO 1

BOMBEROS, DÍGAME..... HORA:

Tipo de siniestro:

Dirección (calle, nº, piso, Ctra. o camino, etc.):

Localidad:

Puede darme su nombre: y nº de Tfno.:

UN MOMENTO, SALIDA..... HORA:

- ❖ Hay personas heridas o en riesgo. Cuántas:
- ❖ Qué materiales o sustancias están ardiendo:
- ❖ Hay problemas para acceder a la zona del siniestro con camiones:
- ❖ Pueden esperar a Bomberos en un punto para facilitar la localización del siniestro:

VIVIENDAS
 Desde dónde se ve el fuego:

Cuántas plantas tiene el edificio:

La vivienda tiene fachada a la calle a patio o a los dos sitios:

Se ven llamas o sólo humo:

Hay gas en el edificio:

INDUSTRIAS, PABELLONES Y LOCALES COMERCIALES
 Nombre del establecimiento:

Hay personas trabajando:

A qué se dedica la empresa:

Qué materias primas utilizan:

Qué combustible utilizan (depósito de gasóleo, de propano, gas natural, etc.):

Tienen planos del establecimiento para facilitar a Bomberos:

ZONA RURAL
 Por dónde se accede mejor al lugar del siniestro:

Algún punto de toma de agua cercano (río, acequia, piscina, etc.):

ACCIDENTES DE TRÁFICO
 Cuántos vehículos hay implicados:

Hay algún vehículo ardiendo:

Hay involucrado algún camión:

Qué mercancía transporta el camión o si lleva algún panel naranja:

Qué números aparecen en el panel naranja:

Aparece en el camión algún nombre o teléfono:

OTROS DATOS:

VEHÍCULOS	HORA SALIDA	HORA LLEGADA	HORA REGRESO

MARTES 22 DE NOVIEMBRE

 Ayuntamiento de Logroño	DIRECCIÓN GENERAL DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTOS	Día: _____	Mañana
		Brigada n° _____	Tarde
			Noche

ANEXO 4

ORDEN DE SERVICIO

Mando 1º	JT	Manuel Martínez
Mando 2º	JG	Pedro Pérez

1ª Escuadra		2ª escuadra		3ª Escuadra	
C	Santiago Sáenz	BC	Juan Jiménez	BC	Tomás Torres
BC	Octavio Ochoa	B	Miguel Matute	BC	Roberto Roca
BC	Angel Allende				

Central Comunicaciones B: Carlos Cuenca _____
 Suplente _____
 Conductor Autobús _____
 Equipos ERA _____

AUSENCIAS		MOTIVO
JG	Isidro Ibarra	Vacaciones

OBSERVACIONES:
Incendio en vivienda: M₁ + M₂ + 1ª Escuadra + 3ª Escuadra.
Incendio en industria: M₁ + M₂ + 1ª Escuadra + 3ª Escuadra + C₂.
Accidente de tráfico: M₁ + 1ª Escuadra + C₃.

El Mando 1º de la Brigada

ORDEN DE SERVICIO (REVERSO)

BOM.DO.22/1

MARTES 22 DE NOVIEMBRE



ANEXO 5
AYUNTAMIENTO DE LOGROÑO
DIRECCIÓN GENERAL DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS
Y SALVAMENTOS

(Urgencias: 941 225959 y 941 225599
(Oficinas: 941 228058 y 941 228604
Expte.

SU OPINIÓN NOS INTERESA

Recientemente personal de este Parque de Bomberos ha realizado una intervención en su domicilio o propiedad. A fin de mejorar la atención prestada a los ciudadanos nos interesamos por su opinión y le agradecemos, de antemano, que nos dedique unos minutos respondiendo a unas preguntas y enviándonos posteriormente esta hoja por correo en el sobre que se adjunta.

Esta encuesta pretende conocer su opinión sobre distintos aspectos de nuestro trabajo, comparando la que tenía antes de realizar la intervención y la que tiene después.

Para ello se compone de dos partes:

- Anverso: Opinión antes de realizar la intervención.
- Reverso: Opinión después de realizar la intervención.

Para valorar su opinión haga un círculo sobre el número que considere más apropiado, teniendo en cuenta que el -0- significa la peor valoración posible y el -10- la mejor.

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Valore la opinión que tenía del Parque de Bomberos

ANTES DE LA INTERVENCIÓN

1. Atención telefónica.....0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2. Rapidez en llegar al lugar del siniestro.....0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3. Como sería el desarrollo de la intervención.....0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4. Daños que produciría el siniestro (un 10 significa sin daños).....0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5. Daños que produciría nuestro personal (un 10 significa sin daños)....0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6. Eficacia en la ejecución de la intervención.....0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7. Trato personal.....0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8. Vehículos, materiales y herramientas utilizados.....0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9. Uniformidad en el vestuario.....0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

MARTES 22 DE NOVIEMBRE

Valore la opinión que tiene del Parque de Bomberos
DESPUÉS DE LA INTERVENCIÓN

- 1. Atención telefónica.....0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 2. Rapidez en llegar al lugar del siniestro.....0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 3. Como fue el desarrollo de la intervención.....0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 4. Daños producidos por el siniestro (un 10 significa sin daños).....0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 5. Daños producidos por nuestro personal (un 10 significa sin daños)...0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 6. Eficacia en la ejecución de la intervención.....0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 7. Trato personal.....0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 8. Vehículos, materiales y herramientas utilizados.....0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 9. Uniformidad en el vestuario.....0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 10. Valoración global del servicio recibido.....0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Si lo desea puede reflejar las OBSERVACIONES que considere oportunas:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

MARTES 22 DE NOVIEMBRE



ANEXO 6

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN INTERNA

Servicio de Extinción de Incendios

A través de esta pequeña encuesta queremos conocer periódicamente tu opinión para saber si estas satisfecho con tu trabajo en el Servicio de Extinción de Incendios en general y con diversos aspectos concretos del mismo.

Para contestar es suficiente que redondees con un círculo el número que se corresponda con tu valoración en una escala de 0 a 10 en la que 0 indica nada satisfactorio y 10 muy satisfactorio.

Por último indicar que para que puedas contestar con total libertad y la mayor sinceridad, la encuesta es anónima, por lo que no debéis poner nombres ni señales de identificación.

Muchas gracias por tu colaboración.

	Nada satisfecho										Muy satisfecho									
1. Dispones de suficiente información para realizar bien tu trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC								
2. Crees que has tenido las suficientes oportunidades de formación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC								
3. Los mandos reconocen la labor que desempeñas en tu trabajo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC								
4. La relación con los jefes inmediatos es correcta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC								
5. El ambiente y la relación de trabajo con los compañeros es buena	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC								
6. El local y las condiciones ambientales en el Parque son adecuadas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC								
7. Dispone del suficiente material personal de seguridad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC								
8. El vestuario de trabajo es cómodo y suficiente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC								
9. El material de intervención es suficientemente seguro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC								
10. Los vehículos que se utilizan en las intervenciones le parecen los adecuados	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC								

Califique en que valor cree que se sitúa para los ciudadanos el servicio que presta el S.E.I.S.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------