

# Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

SDE 303

LABORATORIO MUNICIPAL

GRUPO DE DISCUSIÓN

Febrero 2018





# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>1. OBJETIVOS.....</b>	<b>3</b>
<b>2. METODOLOGÍA.....</b>	<b>4</b>
2.1. Composición de los grupos.....	4
2.2. Captación de los participantes... ..	4
2.3. Organización y desarrollo de la dinámica.....	5
2.4. Grupo de discusión final .....	5
<b>3. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>4. CONCLUSIONES .....</b>	<b>10</b>

## INTRODUCCIÓN

El Laboratorio Municipal de Alcobendas cuenta con un alto compromiso con la precisión y la calidad, desarrollando sus analíticas mediante métodos acreditados, y cumpliendo con los requisitos de normas internacionales, como ISO/CEI 17025 y la ISO 9001. Este alto nivel tecnológico y de calidad ha hecho posible que el Laboratorio Municipal de Alcobendas forme también parte del “Programa de vigilancia y control de contaminantes y residuos en los alimentos de la Comunidad de Madrid”.

Es un servicio dirigido directamente a clientes muy específicos (salud, ayuntamientos, polideportivos y comunidades de vecinos). Indirectamente da servicio a todos los ciudadanos de Alcobendas y de otros municipios (controla el agua que se bebe, la comida de restaurantes, el polen que se respira, controles de legionela etc.).

Esta brecha entre sus grupos de interés es la causa de que sea un servicio desconocido en general en el día a día. Su desconocimiento hace que la detección de información de interés de sus usuarios se complique. Por ello las encuestas de satisfacción periódicas no son suficientes si se quiere recabar información más completa tanto sobre el servicio en sí como en la detección de necesidades y/o expectativas, de riesgos, oportunidades y fortalezas.

De esta cuestión surge la necesidad de la realización de un grupo de discusión, para así profundizar en información más detallada. Dicho estudio se enmarca dentro de la política de medición de la satisfacción y detección de necesidades y/o expectativas de los usuarios con los diferentes servicios públicos que proporciona el Ayuntamiento de Alcobendas.

Este año se decidió hacer un grupo de discusión con la finalidad de poder extraer información relevante que les permitiera mejorar como servicio, partiendo del conocimiento de un alto nivel de satisfacción de sus clientes, se consideró que invitándoles a una sesión de libre opinión podrían extraerse ciertas ideas orientativas sobre posibles necesidades o mejoras y así valorar la posibilidad de ser aplicadas.

# 1. OBJETIVOS

## OBJETIVO GENERAL:

- ✓ Detección de necesidades y/o expectativas para una mejora del servicio.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- ✓ Profundizar en el grado de conocimiento del Laboratorio Municipal, tanto por parte de los clientes directos como de los clientes indirectos, de manera más precisa y detallada.
- ✓ Detectar debilidades y fortalezas.
- ✓ Detectar posibles riesgos que puedan traducirse en oportunidades.
- ✓ Difundir el conocimiento del servicio entre los distintos grupos de interés.

## 2. METODOLOGÍA

Desde el Laboratorio Municipal se sugiere la aplicación de una metodología cualitativa basada en la realización de un grupo de discusión, que consideramos idónea en función de los objetivos y el tipo de información a recabar a través del estudio.

Detallamos a continuación el diseño metodológico de la investigación en sus diferentes fases: Composición de los grupos, Sistema de captación de los participantes, Tipo de organización y dinámica prevista para el desarrollo del grupo de discusión.

### 2.1. Composición de los grupos

Se propone la realización de un grupo de discusión dentro del segmento poblacional de sus grupos de interés (clientes directos e indirectos), con las siguientes características:

- ✓ Edad: hombre o mujer mayor de 18 años.
- ✓ Ocupación: ocupados, en situación de paro o jubilación.
- ✓ Diferentes grado de conocimiento del servicio.
- ✓ Máximo de 8 asistentes y un mínimo de 4.

### 2.2. Captación de los participantes y convocatoria

Se propone la captación de los participantes a través del directorio de Laboratorio Municipal respecto a clientes directos:

- ✓ Personal del Ayuntamiento de Alcobendas
- ✓ Personal del Ayuntamientos de San Sebastián y Algete
- ✓ Personal de Seromal
- ✓ Personal de Polideportivo municipal de Alcobendas
- ✓ Personal de la CAM
- ✓ Propietario en comunidad de vecinos

Los participantes del grupo de interés de clientes indirectos serán seleccionados aleatoriamente:

- ✓ Ciudadano sin vínculo directo con el servicio y usuario de piscinas, restaurantes, fuentes públicas etc.
- ✓ Jubilado usuario de cualquiera de las Casas de Mayores de Alcobendas.
- ✓ Personal relacionado con un colegio o instituto.

### **2.3. Organización y desarrollo de la dinámica**

Atendiendo al carácter específico de los objetivos del estudio se considera que la dinámica debe realizarse siguiendo un guion-cuestionario semiestructurado, cuyos principales contenidos son:

- ✓ Percepción global del servicio de Laboratorio Municipal.
- ✓ Valoración global del servicio de Laboratorio Municipal. Principales aspectos positivos y negativos.
- ✓ Opinión y valoración.
- ✓ Sugerencias y propuestas en cuanto a los servicios ofertados, gestiones, trámites, plazos etc.

### **2.4. Grupo de discusión final**

- ✓ 7 asistentes
- ✓ Clientes directos y clientes indirectos
- ✓ Tiempo de duración: 1 hora y 04 minutos.
- ✓ Fecha: 14 de noviembre de 2017
- ✓ Lugar: sala Ayuntamiento de Alcobendas



### 3. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Una vez realizado el grupo de discusión acerca del Laboratorio Municipal, se procede a realizar un análisis de las ideas aportadas en el mismo.

#### CONOCIMIENTO:

El grupo de discusión comenzó con una presentación formal de los asistentes a los que se les preguntó acerca de cómo conocieron dicho servicio. Las respuestas se pueden agrupar en tres categorías:

- ✓ Por necesidad, bajo demanda de su puesto de trabajo.
- ✓ Desde su creación por el vínculo con la entidad.
- ✓ Los clientes indirectos, usuarios de instalaciones de Alcobendas, coincidieron en su desconocimiento hasta la fecha no sabían de su existencia.

#### OPINIÓN DE SU EXISTENCIA:

La siguiente pregunta trataba acerca de si se conoce que existen controles de sanidad (agua, aire etc.), una vez más se diferencia dicho conocimiento entre los clientes directos que afirman el conocimiento de dichos controles y los indirectos que desconocían los mismos. Todos ellos, al preguntar acerca de su opinión de que exista este servicio, coinciden en que les transmite tranquilidad, y que su existencia es un valor añadido para el municipio.

Un usuario del comedor de un Centro de Mayores puntualiza que nunca se había planteado que el Laboratorio hiciera pruebas del mismo, ahora que lo sabe se siente más tranquilo.

Los usuarios de instalaciones, que desconocen los procedimientos, hacen referencia a sus dudas sobre los controles del agua, los técnicos del Ayuntamiento de Alcobendas y de la Salud Pública explican el procedimiento. El Canal es quien controla los parámetros hasta el contador. A nivel municipal analizan el suministro de entidades

públicas y mediante inspecciones hacen controles en restaurantes, la Comunidad de Madrid por otro lado realiza esos controles en los colegios privados, ambos organismos opinan que el disponer de un doble control aumenta las garantías.

Tanto consumidores como empleados, coinciden en la misma opinión, esta coordinación suma tranquilidad y confianza.

### **CONCIENCIA:**

Con el objetivo de despertar conciencia sobre los procesos de control que hay detrás de cada servicio municipal, se pregunta acerca de su conocimiento sobre la petición de fuentes en lugares públicos, haciendo referencia que no sólo es una infraestructura sino que detrás hay una labor de calidad y control del agua.

Empleados municipales aseguran que no se es consciente ni municipalmente ni a nivel personal.

### **GASTO PÚBLICO:**

El técnico que guía el grupo de discusión hace referencia al servicio “extra” que supone el Laboratorio Municipal, es decir, un servicio que no es obligatorio, se sugiere un debate al respecto.

Los usuarios están totalmente de acuerdo, valorando con 10 la decisión del Ayuntamiento de contar con este servicio, opinan que son unos impuestos muy bien pagados.

Empleados públicos hacen hincapié en que su existencia no supone estar exento de riesgos pero si un extra para alcanzarlo, supone un mayor control, los usuarios están totalmente de acuerdo. Opinan que supone una rápida actuación ante una anomalía.

Una usuaria del grupo refleja su preocupación por las intoxicaciones en guarderías de la Comunidad de Madrid, y opinan que el Laboratorio podría contar con más medios para evitar estos problemas, los propios empleados municipales reconducen la conversación ya que este problema no es competencia del Laboratorio Municipal.

## SUGERENCIAS

El técnico que dirige el grupo aprovecha para explicar cuáles son las competencias certificadas del Laboratorio y pregunta por servicios que echen en falta, sugerencias y/o necesidades.

Un tema que sugieren es la medición de la **Calidad de Aire Interior**, sobre todo en guarderías y colegios lo que supondría una mejora, el asistente que lo aporta asegura que tiene conocimiento sobre los altos niveles de CO2 en las aulas incluso superando lo estipulado, opina que si fuera una prueba certificada y homologada en el Laboratorio, facilitaría la toma de decisiones sobre la inversión en este tema, como ya sucede en oficinas.

El asistente que aporta la sugerencia comenta que estas pruebas se están comenzando a realizarse como pruebas obligatorias, realizadas por laboratorios externos, donde se reflejaba unos altos niveles de concentración de CO2.

Se crea un debate sobre si es necesaria esta medición o es una cuestión de educación de higiene (ventilación) en las aulas y la importancia de la comparación con la medición de aire exterior para saber cómo actuar, se cuestiona la necesidad de un Laboratorio que analice la calidad de aire interior.

Un cliente directo comenta que según el código técnico ya no se construyen viviendas sin ventilación, esto refuerza la opinión del asistente que sugiere la medida.

Otro tema que sugieren echar en falta, es acerca de la **cadena de análisis de muestras**, el personal del Laboratorio no es quien va a recoger las muestras en el 100% de los casos, hacen hincapié en los análisis del agua de las piscinas municipales, es un tema que preocupa, ya que el personal que lo realiza, está formado pero no homologado, por lo que pone en duda si los resultados de los análisis son 100% fiables, sugieren que debería ser el Laboratorio quien realice el total de los pasos necesarios, desde la toma de muestras hasta la entrega de resultados, con esa ruptura de la cadena se opina, por parte de los asistentes, que elimina toda validez de los resultados.

De nuevo se genera un debate, parte de los asistentes opinan que no es competencia del Laboratorio, se presupone que quien lleva las muestras las ha recogido de forma correcta, y que la responsabilidad del Laboratorio comienza con el análisis y no con la recogida de muestras. No obstante se opina que el Laboratorio necesita más recursos, contar con más inspectores acreditados municipales.

Usuaría de Valdelasfuentes comenta que ha visto la toma de muestras de agua de las piscinas y nunca le ha despertado inseguridad al ver el procedimiento, al contrario, asegura que siente mucha confianza.

Al hilo de esta conversación un asistente comenta que los **análisis deberían ser públicos** y no lo son, sugiere su publicación ya que no se hace, nuevamente se genera un debate, ya que la publicación de los análisis no es competencia del Laboratorio, sino de los servicios municipales que los solicitan, se propone que sean públicos en casos como el de las piscinas.

## CALIDAD DEL SERVICIO

Los asistentes refuerzan su opinión acerca de la alta calidad del servicio ofrecido por el Laboratorio (personal, plazos, feedback, etc.).

Los plazos precisamente están ajustados con el certificado, por lo que siempre se cumplen, no obstante un asistente recalca su satisfacción, ya que al entregar la muestra, si por algún motivo no pueden realizar las pruebas necesarias desde el primer día informan para que lo lleven otro día y así optimizar tiempos y recursos.

Otra opinión que aparece es que el estar acreditado le aporta un valor añadido, es de gran importancia. Son conscientes de la calidad que aporta al municipio. Les supone un pleno orgullo y tranquilidad, ya que la certificación no supone un dato orientativo sino un dato de plena validez, válido incluso como prueba judicial, es de gran importancia estar acreditado.

## 4. CONCLUSIONES

Una vez finalizado el análisis de la información recogida, se extraen las siguientes conclusiones:

- ✓ Es un servicio muy desconocido por los ciudadanos.
- ✓ Se considera oportuno hacer publicidad del servicio.
- ✓ Se ha detectado que incluso los clientes directos desconocen la totalidad de competencias del servicio.
- ✓ Se propone dar un impulso al conocimiento del Laboratorio para que los ciudadanos sepan los servicios que pueden prestarles a nivel particular.
- ✓ Se proponen las siguientes sugerencias:
  - Pruebas de medición de calidad del aire interior
  - Completar la cadena del servicio (desde toma de muestras hasta entrega de resultados).
- ✓ Se detecta la importancia de que los análisis de servicios públicos municipales sean publicados.
- ✓ Los usuarios y clientes directos muestran un alto grado de satisfacción tanto de su existencia como de su procedimiento y certificación.