

Resultados del Grupo de Mejora

“Plan y Acciones de Mejora”

14 de febrero de 2014

Grupos de Mejora 2013

14 de febrero de 2014

Líneamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con el
Sello de Excelencia Europea 500+
por su Modelo de Gestión



iMADRID!

ÁREA DE GOBIERNO
DE ECONOMÍA, HACIENDA
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Índice

- Participantes
- Objetivo
- Metodología
- Resultados
 - Proceso
 - Subproceso
 - Áreas de Mejora (Ishikawa)
 - Registro de Mejoras de LM
- Conclusiones



Líneamadrid

Organización acreditada con el
Sello de Excelencia Europea 500+
por su Modelo de Gestión



iMADRID!

ÁREA DE GOBIERNO
DE ECONOMÍA, HACIENDA
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Participantes

Persona	Departamento
Adoración Gómez Guadalajara	OAC Centro
Alicia González Ortiz	Teléfono 010
María Luisa Martín Miranda (coordinadora)	OAC Sanchinarro
Jesús Manuel Miguel Martínez	OAC Puente de Vallecas
Raquel Moreno Carrasco	Dpto. Gestión de Servicios
Raúl Pérez Perea	Ferrovial Servicios
Guillermina Perrín Tarrés	OAC Chamberí
M ^a Jesús Sempere García	OAC Moncloa
María Villanueva Cabrer	SG Evaluación y Calidad



Líneamadrid

Organización acreditada con el
Sello de Excelencia Europea 500+
por su Modelo de Gestión



iMADRID!

ÁREA DE GOBIERNO
DE ECONOMÍA, HACIENDA
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Objetivos propuestos

1. Establecer la **metodología** para que las actuaciones de mejora determinadas a través de cualquier canal / servicio sean implementadas, documentadas y asociadas a los criterios establecidos en EFQM, incluyendo:
 - **Identificar** y priorizar acciones de mejora y su origen.
 - Establecer mecanismos de **implantación** y **seguimiento** de acciones de mejora.
 - Definir proceso de **aprendizaje**.



Líneamadrid

Organización acreditada con el
Sello de Excelencia Europea 500+
por su Modelo de Gestión



iMADRID!

ÁREA DE GOBIERNO
DE ECONOMÍA, HACIENDA
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Objetivos propuestos

2. Establecer los procedimientos necesarios para realizar el **seguimiento** periódico de **implantación** de dichas mejoras.
3. Clarificar cuándo las mejoras introducidas en los procesos son consecuencia o responden a una **demanda** identificada de los **usuarios**.



Líneamadrid

Organización acreditada con el
Sello de Excelencia Europea 500+
por su Modelo de Gestión



iMADRID!

ÁREA DE GOBIERNO
DE ECONOMÍA, HACIENDA
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Metodología de trabajo del grupo

- Reuniones quincenales.
- Trabajo individual y en subgrupos.
- Consenso.
- Elaboración de documentos de trabajo.
- Interacción con otros grupos de Mejora (Procesos).



Líneamadrid

Organización acreditada con el Sello de Excelencia Europea 500+ por su Modelo de Gestión



iMADRID!

ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Definición de términos

- **Mejora:** cambio, innovación, evolución, transformación que genera valor añadido.
- **Área de mejora:** ámbito sobre el que la mejora tiene que aplicarse.
- **Acción de mejora:** actividad a desarrollar para lograr la mejora.



Líneamadrid

Organización acreditada con el
Sello de Excelencia Europea 500+
por su Modelo de Gestión



iMADRID!

ÁREA DE GOBIERNO
DE ECONOMÍA, HACIENDA
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Subproceso Mejoras de LM

- Elaboración y propuesta de un nuevo **Mapa de Procesos de LM**.
- Propuesta de cambio de nombre al **Proceso** de Evaluación y Calidad por el de **Calidad, Evaluación e Innovación**.
- Diagrama y ficha propuestos del **Subproceso Mejoras de LM**.



Líneamadrid

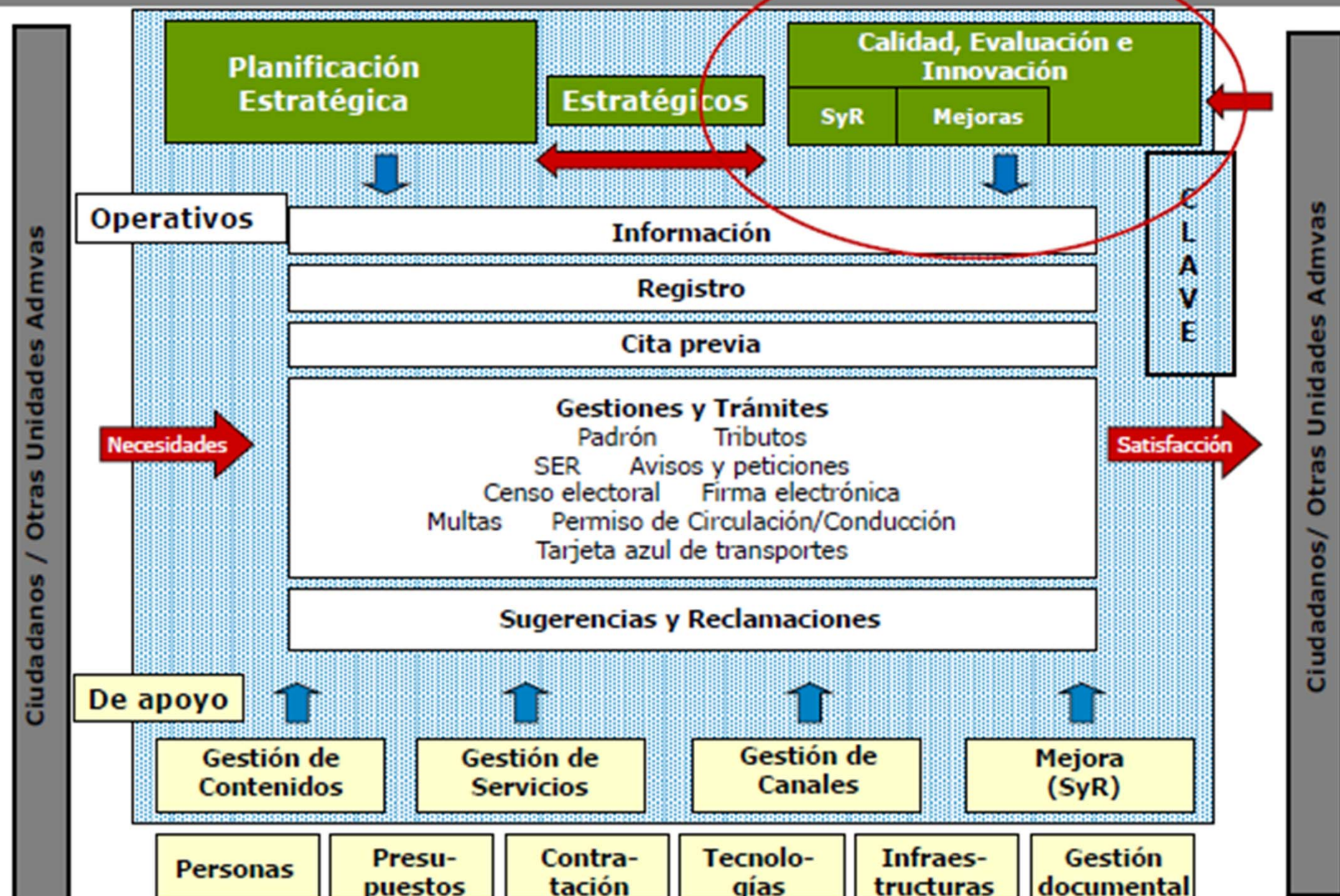
Organización acreditada con el
Sello de Excelencia Europea 500+
por su Modelo de Gestión



iMADRID!

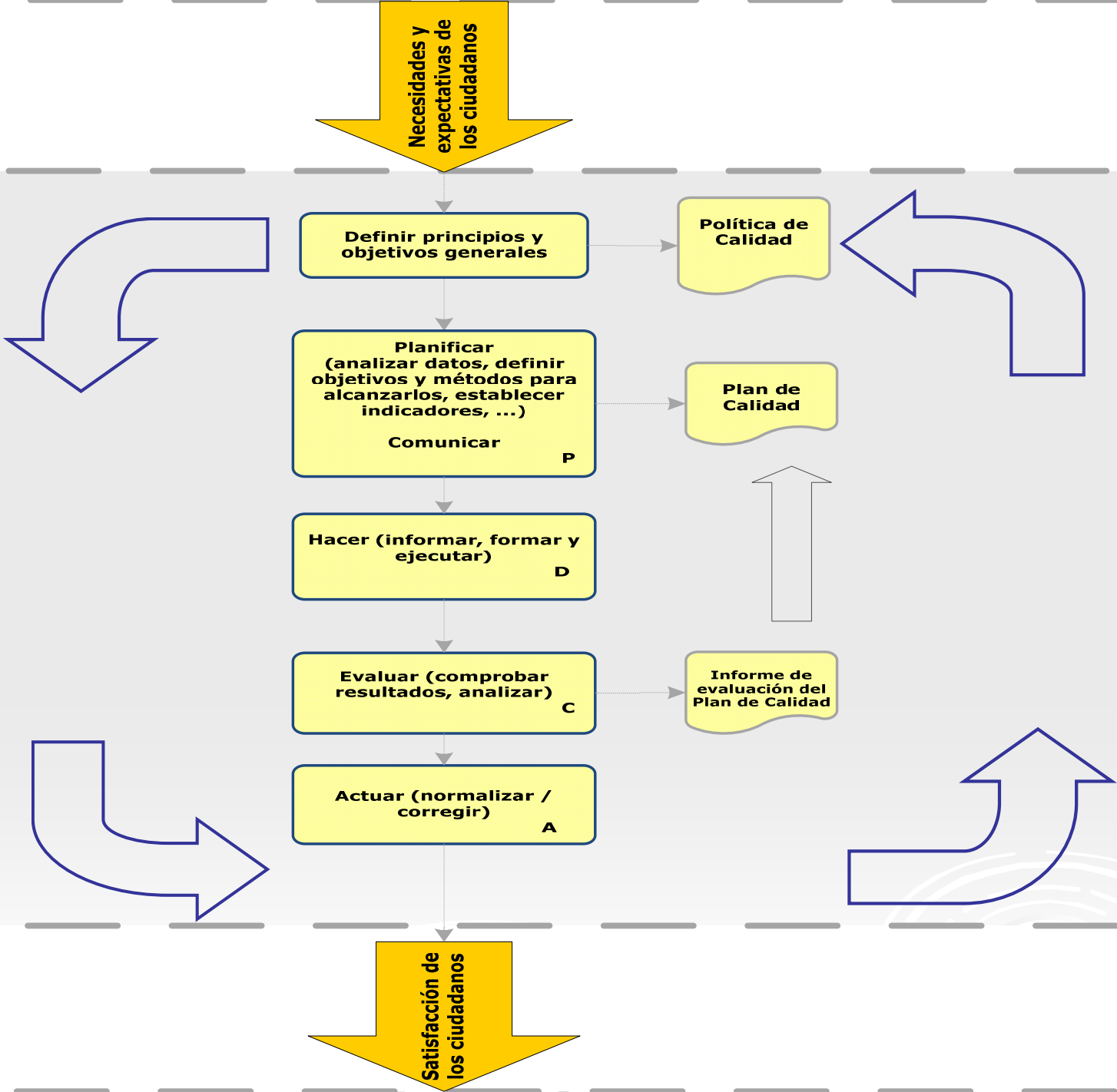
ÁREA DE GOBIERNO
DE ECONOMÍA, HACIENDA
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Mapa de Procesos Línea Madrid



S.G. Atención Ciudadano
Unidad Técnica de Calidad, Evaluación e Innovación
Canales / Departamentos
S.G. Atención Ciudadano / Unidad Técnica Calidad, Evaluación e Innovación

S.G. Atención Ciudadano
Unidad Técnica de Calidad, Evaluación e Innovación
Canales / Departamentos
S.G. Atención Ciudadano / Unidad Técnica Calidad, Evaluación e Innovación

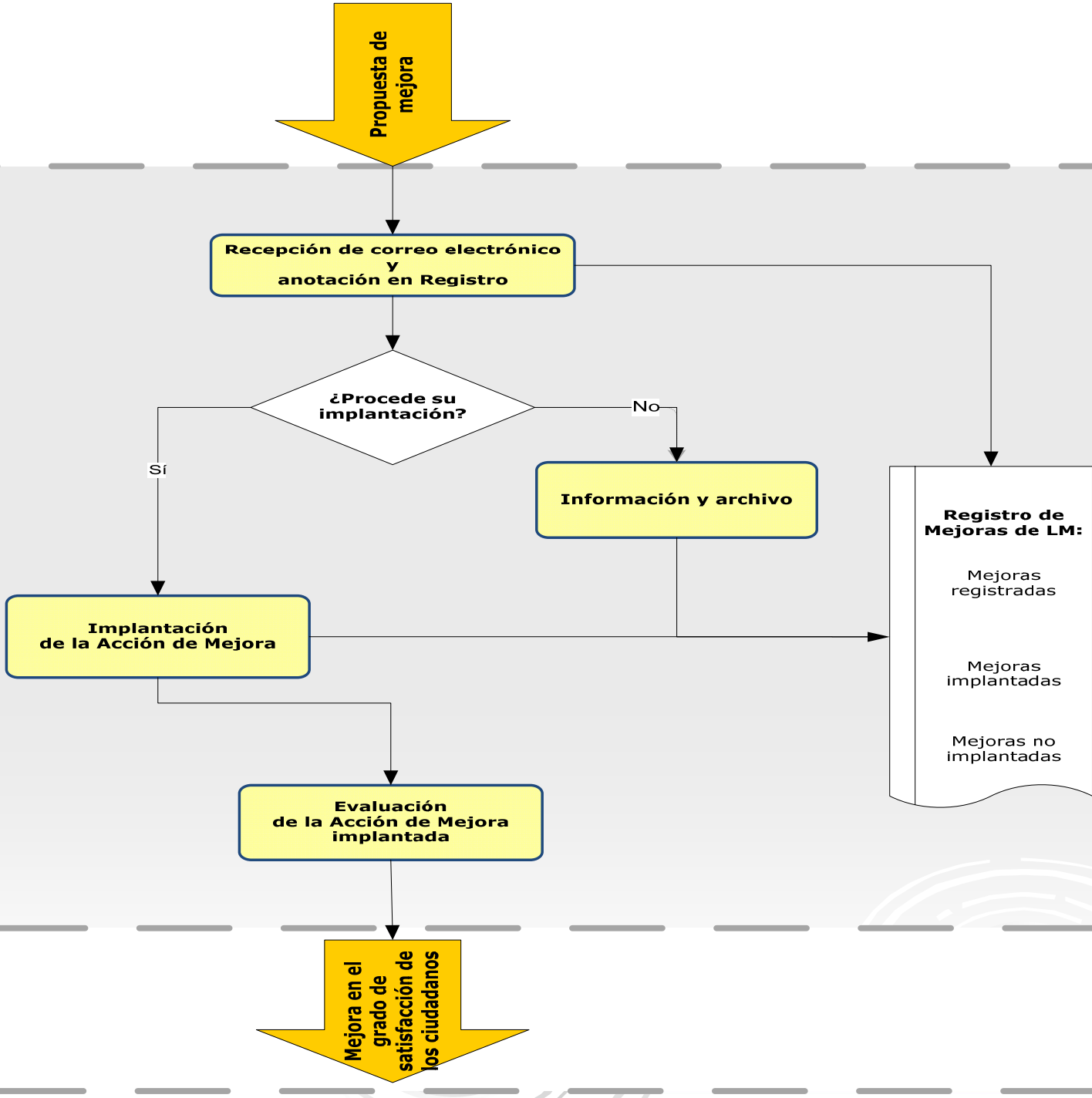


Línea Madrid

Línea Madrid

LM
Unidad Técnica de C, E e I
Comité de Dirección / Unidad Técnica de C, E e I
Unidad responsable
Comité de Dirección / Unidad Técnica de C, E e I

LM
Unidad Técnica de C, E e I
Comité de Dirección / Unidad Técnica de C, E e I
Unidad responsable
Comité de Calidad / Unidad Técnica de C, E e I



Subproceso Mejoras de LM

- Propuesta de constitución de una **Unidad** permanente responsable del Proceso Evaluación, Calidad e Innovación, sus subprocesos y actividades relacionadas.



Líneamadrid

Organización acreditada con el
Sello de Excelencia Europea 500+
por su Modelo de Gestión



iMADRID!

ÁREA DE GOBIERNO
DE ECONOMÍA, HACIENDA
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Análisis de áreas de mejora

Diagrama de la espina de pescado (ISHIKAWA).



Líneamadrid

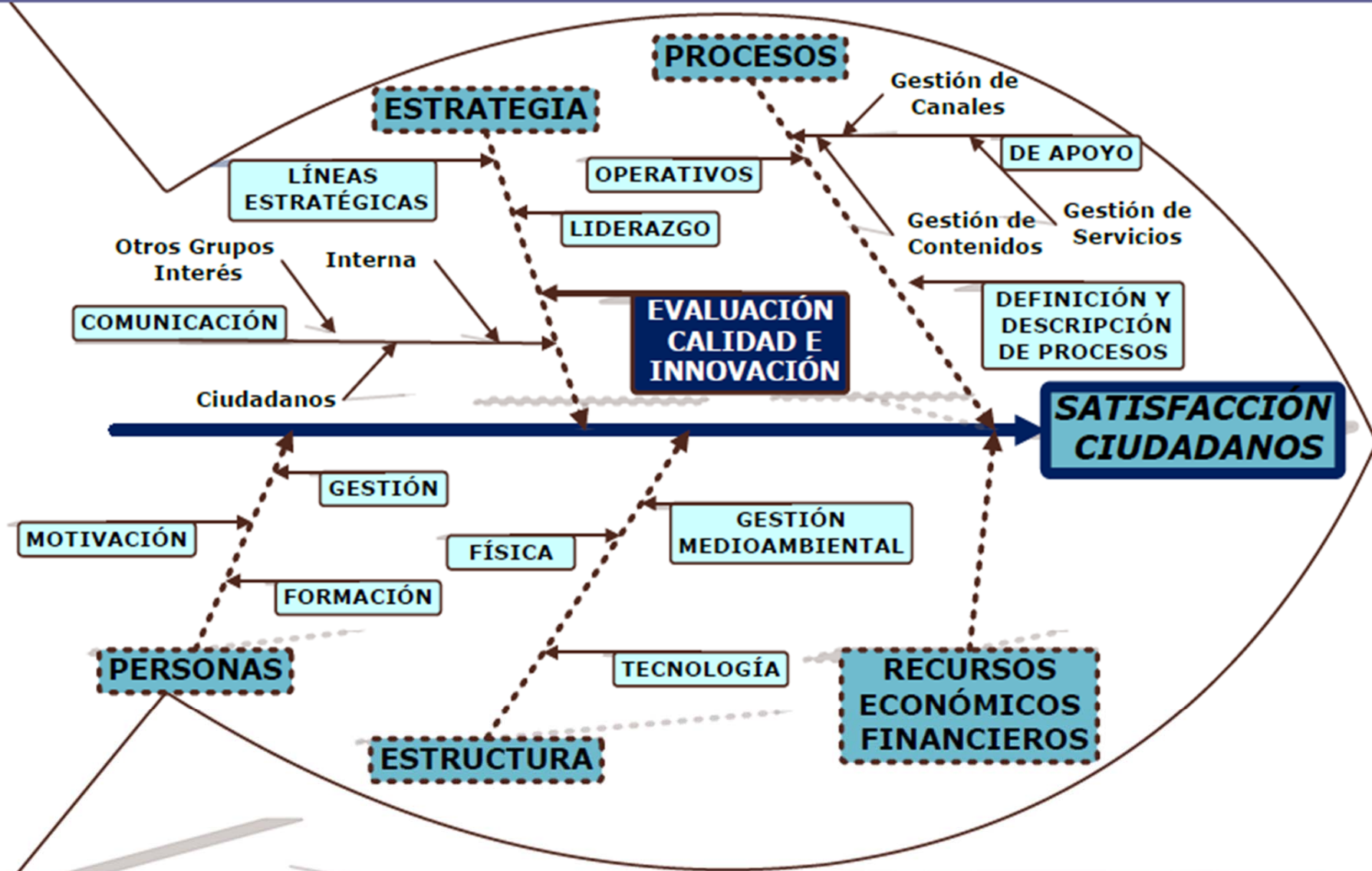
Organización acreditada con el Sello de Excelencia Europea 500+ por su Modelo de Gestión



iMADRID!

ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

NECESIDADES
CIUDADANOS



Registro de Mejoras de LM

Definición. QUÉ

- *Base de datos* que incorpora las acciones de mejora propuestas en LM, agrupadas por áreas de mejora, detallando sus principales características, como herramienta de supervisión que permite su gestión eficaz y eficiente.

Justificación. POR QUÉ

- En LM se proponen múltiples acciones de mejora. Es necesario contar con un instrumento que permita identificarlas, conocer su origen (hay muchos diferentes), las consecuencias de su posible actuación, quién las va a llevar a cabo, su oportunidad, grado de implantación, etc.



Líneamadrid

Organización acreditada con el
Sello de Excelencia Europea 500+
por su Modelo de Gestión



iMADRID!

ÁREA DE GOBIERNO
DE ECONOMÍA, HACIENDA
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Registro de Mejoras de LM

Finalidad. PARA QUÉ

- Visualizar y conseguir una gestión eficaz y eficiente de las acciones de mejora de LM.

Responsable. QUIÉN

- Unidad Técnica de Evaluación, Calidad e Innovación.

Soporte. CON QUÉ

- [Hoja Excel \(campos y filtros\)](#)

Acciones de Mejora registradas en 2012: **190**



Líneamadrid

Organización acreditada con el
Sello de Excelencia Europea 500+
por su Modelo de Gestión



iMADRID!

ÁREA DE GOBIERNO
DE ECONOMÍA, HACIENDA
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Conclusiones

- Constituir una **unidad permanente responsable** del Proceso de Evaluación, Calidad e Innovación.
- Las mejoras se identifican por **todo LM**, se registran por la **Unidad Técnica** de Evaluación, Calidad e Innovación y el **Comité de Dirección** decide su implantación.
- Llevar un **Registro** único.
- Identificar a las **Unidades que implantan** las mejoras. Darles valor.
- Hacer el **seguimiento y evaluación** continuos de las mejoras.



APRENDIZAJE



Líneamadrid

Organización acreditada con el
Sello de Excelencia Europea 500+
por su Modelo de Gestión



iMADRID!

ÁREA DE GOBIERNO
DE ECONOMÍA, HACIENDA
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Grupo de Mejora

“Plan y Acciones de Mejora”

14 de febrero de 2014

muchas gracias



Líneamadrid

Organización acreditada con el
Sello de Excelencia Europea 500+
por su Modelo de Gestión

Área de Gobierno de Economía, Hacienda
y Administración Pública



MADRID!

**ÁREA DE GOBIERNO
DE ECONOMÍA, HACIENDA
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**