

## INFORME DE HOMOLOGACIÓN AUTOEVALUACIÓN 2012 vs. MODELO EFQM de EXCELENCIA del Cuerpo de Agentes de Movilidad Proceso no tutorizado

### 1. INTRODUCCIÓN

El Cuerpo de Agentes de Movilidad se creó por el Ayuntamiento de Madrid el 19 de julio de 2004 para cumplir con dos **objetivos** básicos:

- Liberar al Cuerpo de Policía Municipal de Madrid de aquellas labores relacionadas con el tráfico que más personal detraían, con el fin de poder realizar un esfuerzo mayor en su compromiso con los ciudadanos por la seguridad.
- Gestionar el tráfico en Madrid con personal especializado de dedicación exclusiva y con el compromiso de la presencia física permanente.

Para garantizar la seguridad vial, la movilidad del tráfico y el respeto al medio ambiente, el Cuerpo de Agentes de Movilidad, como Agentes de Autoridad vigilará, detectará y, en su caso, denunciará, las infracciones que se produzcan por el incumplimiento ciudadano de sus obligaciones en estas materias. El vigente Reglamento del Cuerpo de Agentes de Movilidad del Ayuntamiento de Madrid se aprobó por el Pleno de la corporación el 28 de marzo de 2007.

El Cuerpo de Agentes de Movilidad asume además un compromiso claro con el respeto al medio ambiente. El uso generalizado de nuevas tecnologías, el uso de vehículos de baja cilindrada y el uso de bicicletas, son algunos de los indicadores de este compromiso. La propia esencia de su trabajo, regular el tráfico, está enfocada a reducir la contaminación ambiental tratando de aminorar las retenciones que se producen.

El **Cuerpo de Agentes de Movilidad** se encuadra en el Departamento de Vigilancia de Circulación, Subdirección General de Regulación de la Circulación. Su **órgano directivo responsable** es la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación, adscrita al Área de Gobierno de Medio Ambiente, Seguridad y Movilidad que tiene entre sus misiones fundamentales, la de dirigir y organizar el Cuerpo de Agentes de Movilidad, proponiendo y ejecutando los planes de funcionamiento, así como la adquisición de material, mejora y actualización del mismo.

Los principales **servicios prestados** por el Cuerpo de Agentes de Movilidad son:

- Ordenar, señalizar y dirigir el tráfico ordinario y ante eventos especiales e imprevistos.
- Vigilar la seguridad vial y denunciar infracciones que atenten contra la seguridad vial, limiten la movilidad o relativas a los requisitos administrativos de conductores y vehículos.
- Apoyar al transporte manteniendo operativas las zonas de carga y descarga y las paradas y carriles de circulación de uso reservado al transporte público (bus, taxi, etc.) y vigilando la red básica del transporte (EMT).

- Proteger el medio ambiente en relación a la contaminación producida por el tráfico rodado, vigilando e identificando vehículos con indicios de posible exceso de humos y ruidos, Comprobando la documentación del vehículo y remitiendo con carácter obligatorio a los servicios técnicos para inspección y medición de emisiones contaminantes.
- Atender a los ciudadanos/-as en determinados incidentes de tráfico que dificultan la movilidad (estacionamientos indebidos, retenciones y vías congestionadas,...) y atender en accidentes de tráfico, asegurando y señalizando la zona, identificando la necesidad y solicitando, en su caso, los servicios necesarios (SAMUR, Unidad de Atestados de Policía Municipal, Bomberos, SELUR), regulando la circulación en la zona reduciendo las posibles retenciones, verificando que la calzada quede en perfectas condiciones de seguridad.

#### **Zona de actuación:**

- Principalmente el interior de Calle 30 y glorietas adyacentes (Pte. Segovia, Mqués. de Vadillo, Gta. de Cádiz, Abroñigal y Pte. Vallecas y otras vías principales) es la zona de actuación y despliegue preferente.
- Fuera de esta zona, la vigilancia del tráfico corresponde principalmente al Cuerpo de Policía Municipal de Madrid.

El Cuerpo de Agentes de Movilidad aprobó su **Carta de Servicios** el 29 de noviembre de 2007; la revisa desde entonces anualmente, siendo su última evaluación de fecha 12 de marzo de 2012. Con ella manifiesta su compromiso constante con la calidad y asume compromisos concretos en la prestación de sus servicios, con vistas a su permanente mejora continua.

Con anterioridad a la presente autoevaluación, el Cuerpo de Agentes de Movilidad llevó a cabo una primera **autoevaluación según los criterios del Modelo EFQM de Excelencia en 2009** homologada por SGS ICS Ibérica, S.A. y reconocida por el Club de Excelencia en Gestión que, el 13 de julio de ese año, le otorgó el Sello de Excelencia Europea 300+. Desde entonces y tomando como base las áreas de mejora identificadas a lo largo del proceso, se han desarrollado e implantado los proyectos de mejora priorizados.

Esta primera autoevaluación constituyó una considerable aproximación y conocimiento del Modelo para un amplio equipo de personas de la organización, así como la identificación, desarrollo e implantación de proyectos de mejora, enfocando la evaluación y organización de su estructura en base a los criterios EFQM.

## **2. PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN 2012**

EL segundo proceso de autoevaluación se fundamenta en la firme **voluntad y compromiso** de la Subdirección General de Regulación de la Circulación con la calidad y la aplicación de esta metodología para seguir impulsando la mejora continua.

**Metodología utilizada:** cuestionario de autoevaluación EFQM adaptado, basado en la evidencia física y/o documental, versión 2010.

Se realiza la autoevaluación de acuerdo con el documento **Modelo EFQM de Excelencia 2010**, este modelo es un instrumento práctico y no prescriptivo que permite:

- Evaluar dónde se encuentran en su camino hacia la excelencia, ayudándoles a identificar sus fortalezas clave y posibles carencias con relación a su visión y misión.
- Disponer de un único lenguaje y modo de pensar sobre la organización, lo que facilita la eficaz comunicación de ideas dentro y fuera de la misma.
- Integrar las iniciativas existentes y planificadas, eliminar duplicidades e identificar carencias.
- Disponer de una estructura básica para el sistema de gestión

Ello se materializa mediante la integración de tres componentes:

- Conceptos Fundamentales de la Excelencia: principios básicos que constituyen los cimientos esenciales para cualquier organización alcance una excelencia sostenida.
- Modelo EFQM de Excelencia: marco conceptual que ayuda a hacer realidad en la práctica los Conceptos Fundamentales y el esquema lógico REDER.
- Esquema Lógico REDER: herramienta poderosa de gestión y esquema dinámico de evaluación que constituye la columna vertebral que permite a la organización afrontar los retos que debe superar para hacer realidad la excelencia sostenida.

**Equipo de autoevaluación:** el Cuerpo de Agentes de Movilidad inició su autoevaluación 2012 con el apoyo técnico de la Dirección General de Calidad y Recursos Humanos del Área de Gobierno de Medio Ambiente, Seguridad y Movilidad, sin embargo los cambios organizativos que sufrió dicho Área de Gobierno como consecuencia de la aprobación del *Acuerdo de 29 de marzo de 2012*, trajo consigo que el proceso se paralizara durante algunos meses, retomándose nuevamente en agosto por un equipo de autoevaluación integrado, únicamente, por personal del Cuerpo de Agentes de Movilidad.

#### **EQUIPO de AUTOEVALUACIÓN:**

- Mario Ángel Elipe Elipe. Subdirector General de Regulación de la Circulación  
RESPONSABLE DEL PROYECTO
- Miguel Ángel Albajara Velasco. Jefe de Departamento Vigilancia de Circulación  
AUTOEVALUADOR
- Ernesto López Nares. Jefe de Sección Sur  
AUTOEVALUADOR
- José María Franco Expósito. Responsable Departamento de Formación  
AUTOEVALUADOR
- Fco. Javier de la Serna Puente. Responsable Área Administrativa Departamento V.C.  
AUTOEVALUADOR. SECRETARÍA TÉCNICA
- Ángel Urda Pérez. Jefe de Vigilantes  
AUTOEVALUADOR
- María Rosario Guijarro Albaladejo. Jefe de Vigilantes  
AUTOEVALUADOR
- Miguel Ángel Sierra Romeral. Jefe de Vigilantes  
AUTOEVALUADOR

Las relaciones entre los autoevaluadores que integran el equipo están basadas en la confianza mutua, la igualdad y el respeto. Las relaciones y dependencias jerárquicas son eliminadas atendiendo a los principios metodológicos establecidos por el Modelo.

### **Funciones de los miembros del equipo:**

#### **A) AUTOEVALUADORES:**

- Preparar individualmente los subcriterios a tratar en la siguiente reunión y su puntuación. En caso de no asistencia a una reunión, aportar previamente la puntuación del subcriterio y la discusión del mismo.
- Debater y consensuar en reunión.
- Analizar los puntos fuertes y áreas de mejora.
- Asistir a los grupos y dar continuidad en el proceso.

#### **B) RESPONSABLE DEL PROYECTO**

- Garantizar la consecución de los objetivos.
- Dirigir el consenso por subcriterios: puntuación, puntos fuertes y áreas de mejora
- Guiar el proceso.

#### **C) SECRETARIA TÉCNICA**

- Aportar a los autoevaluadores cuantos documentos soporte sean necesarios en función de los subcriterios a tratar.
- Preparar las reuniones.
- Elaborar el borrador de la documentación final.

El **ámbito de la autoevaluación** alcanza al total de la Organización, a todo el Cuerpo de Agentes de Movilidad:

Dirección: Subdirección General de Regulación de la Circulación  
Operativo: Departamento de Vigilancia de Circulación (mando)  
3 Secciones: Zona Centro, Zona Sur y Zona Norte  
Apoyo: Unidad Administrativa  
Unidad de Formación (destacamento en el CIFSE)

Las **acciones que se desarrollaron** en el proceso de autoevaluación fueron:

- Formación y/o actualización de conocimiento del Modelo EFQM y de las funciones del autoevaluador.
- Designación del equipo de autoevaluación.
- Generación de una carpeta en el directorio común para compartir documentos.
- Lanzamiento del proyecto.
- Análisis individual de cada evaluador: identificación de puntos fuertes, áreas de mejora y evidencias y puntuación individual de cada subcriterio.
- Reuniones de consenso a nivel general con objeto de consensuar puntos fuertes, áreas de mejora y puntuaciones.
- Priorización de las áreas de mejora dentro de un sistema de agrupamiento y clasificación de las mismas.

SESIÓN	FECHA
1.- Lanzamiento del proyecto	14/03/2012
2.- Autoevaluación y consenso de los subcriterios 3a, 3b	20/03/2012
3.- Autoevaluación y consenso de los subcriterios 3c, 3d, 3e, 7a, 7b	20/08/2012
4.- Autoevaluación y consenso de los subcriterios 2a, 2b, 2c,	30/08/2012
5.- Autoevaluación y consenso de los subcriterios 2d, 1ª, 1b,	31/08/2012
6.- Autoevaluación y consenso de los subcriterios 1c, 1d, 1e	03/09/2012
7.- Autoevaluación y consenso de los subcriterios 4	05/09/2012
8.- Autoevaluación y consenso de los subcriterios 5	02/10/2012
9.- Autoevaluación y consenso de los subcriterios 6	05/10/2012
10.- Autoevaluación y consenso de los subcriterios 8 y 9	18/10/2012
11.- Sesión de cierre: coherencia, resultados y priorización de Áreas de Mejora.	27/11/2012
12.- Sesión de cierre: coherencia, resultados y priorización de Áreas de Mejora.	04/11/2012

#### 4. RESULTADOS

El resultado de la autoevaluación se recoge en la siguiente **documentación**, que presenta el detalle de las actividades, los puntos fuertes, evidencias, áreas de mejora y prioridades, así como las puntuaciones por cada uno de los 32 subcriterios del Modelo EFQM.

Informe-Agenda EFQM AGENTES MOVILIDAD 2012 VF

FORMULARIO DE AUTOEVALUACIÓN modelo 2010 – MOVILIDAD 2012 VF

PUNTUACIONES INDIVIDUALES modelo 2010 – MOVILIDAD 2012 VF

RESUMEN de PUNTUACIONES modelo 2010 – MOVILIDAD 2012 VF

Las áreas de mejora se agruparon para dar lugar a bloques de mejora, que posteriormente se priorizaron. Se recogen en el documento ÁREAS MEJORA PRIORIZACIÓN - MOVILIDAD 2012 VF.

## PUNTUACIONES DE SUBCRITERIOS

CRITERIOS DE AGENTES FACILITADORES							
CRITERIO	SUBCRITERIOS					FACTOR	VALORACIÓN
	a	b	c	d	e		
1. LIDERAZGO	44	45	46	43	43	x 0,20 =	44,20
2. ESTRATEGIA	39	40	42	36		x 0,25 =	39,25
3. PERSONAS	56	57	46	49	50	x 0,20 =	51,60
4. ALIANZAS Y RECURSOS	47	45	47	46	46	x 0,20 =	46,20
5. PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS	42	43	40	40	42	x 0,20 =	41,40

CRITERIOS DE RESULTADOS					
CRITERIO	SUBCRITERIOS				VALORACIÓN
	a	FACTOR	b	FACTOR	
6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES	42	x 0,75 +	42	x 0,25 =	42,00
7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS	35	x 0,75 +	39	x 0,25 =	36,00
8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD	41	x 0,50 +	40	x 0,50 =	40,50
9. RESULTADOS CLAVE	39	x 0,50 +	42	x 0,50 =	40,50

## RESULTADOS GLOBALES

VALORACIÓN GLOBAL DE LA EXCELENCIA			
CRITERIO	VALORACIÓN	FACTOR	PUNTUACIÓN
1. LIDERAZGO	44,20	x 1,00 =	44,20
2. ESTRATEGIA	39,25	x 1,00 =	39,25
3. PERSONAS	51,60	x 1,00 =	51,60
4. ALIANZAS Y RECURSOS	46,20	x 1,00 =	46,20
5. PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS	41,40	x 1,00 =	41,40
6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES	42,00	x 1,50 =	63,00
7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS	36,00	x 1,00 =	36,00
8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD	40,50	x 1,00 =	40,50
9. RESULTADOS CLAVE	40,50	x 1,50 =	60,75
<b>PUNTUACIÓN TOTAL</b>			<b>422,90</b>

El resultado obtenido supone un claro avance respecto al alcanzado en 2009 (Sello 300+). Ello responde sin duda a la planificación, desarrollo e implantación de acciones de mejora durante todo el periodo 2009-2011 (planes anuales de mejora con 3 acciones de mejora cada uno de ellos).

## 5. COMENTARIOS DE HOMOLOGACIÓN

El proceso de autoevaluación 2012 de los Agentes de Movilidad se ha realizado con total **rigor y profesionalidad**, tanto en la aplicación de los conceptos, como en la elaboración de los resultados, contando con un decidido apoyo e implicación activa de su Dirección.

La mayor parte de evidencias que se describen se encuentran **documentadas**, ordenadas de forma amplia y sistemática con criterios EFQM y en base a sus procesos; estando a disposición de la organización en su directorio común, lo que supone un importante ejercicio de transparencia y un soporte actual y futuro para la tarea que desarrollan.

El conjunto documental generado es amplio y completo, proporcionando un material que servirá de base para el desarrollo del **Plan de acción y las acciones de mejora que incorpore**. De esta manera, en los próximos años y en base al proceso de autoevaluación realizado, la organización debe mantener su esfuerzo constante en mejorar la gestión y calidad de los servicios que presta en todos sus ámbitos relevantes.

El conjunto de puntuaciones presenta un mosaico coherente y equilibrado, estando en línea con los comentarios sobre puntos fuertes, evidencias y áreas de mejora planteadas.

En función de lo anterior, se plantea la siguiente

### DECLARACIÓN DE HOMOLOGACIÓN DE NIVEL

María Villanueva Cabrer, funcionaria de carrera adscrita al Ayuntamiento de Madrid, con Licencia del Club de Excelencia en Gestión para homologar autoevaluaciones de servicios de dicho Ayuntamiento, núm. 034-1204-LM-001 declara que el proceso de autoevaluación llevado a cabo por los Agentes de Movilidad en 2012 se ha desarrollado de acuerdo con la metodología del Modelo EFQM de Excelencia 2010 y se ajusta a la definición que propone el Club de Excelencia en Gestión. Dicho proceso cuenta con suficientes garantías como para considerar válida y homologar la autoevaluación realizada, de manera que el nivel de excelencia de la organización está en este momento en un rango entre 400 y 425 puntos EFQM.

En Madrid, a 25 de enero de 2013

María Villanueva Cabrer  
Licenciataria núm. 034-1204-LM-001

