

---

# SUBDIRECCIÓN GENERAL DE REGULACIÓN DE LA CIRCULACIÓN

## CUERPO DE AGENTES DE MOVILIDAD

---



madrid

---

### PLAN DE ACCIÓN

### ÁREAS DE MEJORA EFQM 2013

---

V\_0 2013

## ÍNDICE

<b>Relevancia de las acciones de mejora para la organización .....</b>	<b>1</b>
<i>Relevancia de la Acción de Mejora 1 .....</i>	<i>1</i>
<i>Relevancia de la Acción de Mejora 2 .....</i>	<i>2</i>
<i>Relevancia de la Acción de Mejora 3 .....</i>	<i>3</i>
<b>Acción de Mejora 1.....</b>	<b>4</b>
<i>Definición de la acción de mejora .....</i>	<i>4</i>
<i>Descripción de la acción de mejora .....</i>	<i>4</i>
<i>Seguimiento de la acción de mejora.....</i>	<i>5</i>
<b>Acción de Mejora 2.....</b>	<b>6</b>
<i>Definición de la acción de mejora .....</i>	<i>6</i>
<i>Descripción de la acción de mejora .....</i>	<i>6</i>
<i>Seguimiento de la acción de mejora.....</i>	<i>7</i>
<b>Acción de Mejora 3.....</b>	<b>8</b>
<i>Definición de la acción de mejora .....</i>	<i>8</i>
<i>Descripción de la acción de mejora .....</i>	<i>8</i>
<i>Seguimiento de la acción de mejora.....</i>	<i>9</i>

## Relevancia de las acciones de mejora para la organización

<p><b>Relevancia de la Acción de Mejora 1</b></p>	<p>Revisión de procesos de los servicio</p>
<p>Por qué fue seleccionada la Acción de Mejora 1 y qué relevancia reviste para la organización.</p>	<p>El Cuerpo de Agentes de Movilidad ha apostado desde su creación por un sistema de gestión de calidad basado en procesos como es el modelo EFQM, con la intención de satisfacer plenamente a sus principales grupos de interés.</p> <p>La organización cuenta con diferentes procesos; Claves, soporte y estratégicos que después de 8 años de su creación se hace necesario su revisión más profunda para adecuarlos a la situación actual, dado que se han asumido diferentes servicios y se ha producido un mayor despliegue del cuerpo, dando servicio a los 9 distritos de la almendra central en lo relativo a requerimientos ciudadanos relacionados con incidencias de tráfico, así como actuación con vehículos abandonados, asunción de servicios especiales en exclusividad, apoyo a la red básica de transporte E.M.T y Servicio de Estacionamiento Regulado (SER).</p> <p>Igualmente se han producido protocolos de actuación y de colaboración con diferentes servicios ( P.I.C., coordinación con Madrid Movilidad, colaboración con Samur Social...) que hacen necesario una revisión de determinados procesos claves y de soporte.</p>
<p>Cómo contribuye o apoya otros enfoques de la organización la Acción de Mejora 1.</p>	<p>Este área de mejora contribuye de forma directa con enfoques estratégicos de la organización así como procesos clave vinculados con los compromisos recogidos en la Carta de Servicio del Cuerpo de Agentes de Movilidad.</p>
<p>Qué impacto se espera que tenga la Acción de Mejora 1 en la planificación, objetivos y resultados de la organización.</p>	<p>Se espera un impacto alto en la organización al adecuar los procesos a la realidad actual y facilitando la innovación en los mismos, permitiendo evaluar el impacto de las mejoras introducidas y facilitando una planificación en los servicios, con el objetivo final de dar una respuesta satisfactoria a los principales grupos de interés.</p>

<p><b>Relevancia de la Acción de Mejora 2</b></p>	<p>Encuesta de satisfacción realizada con medios propios Agentes de Movilidad</p>
<p>Por qué fue seleccionada la Acción de Mejora 2 y qué relevancia reviste para la organización.</p>	<p>Desde sus inicios el Cuerpo de Agentes de Movilidad ha tenido como objetivo principal prestar al ciudadano un servicio de calidad. Por lo que para ello necesita conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos con relación al servicio prestado así como conocer las razones de insatisfacción. Hacer un seguimiento de las mismas para poder observar tendencias, cuantificar exactamente la importancia del problema y proponer posibles soluciones que permitan mantener los estándares de servicios, son los elementos clave de este Área de Mejora. La situación actual, hace que sea necesario realizar una gestión en crisis que permita reducir al máximo los costes de las encuestas de satisfacción de los ciudadanos con relación al Cuerpo de Agentes de Movilidad</p>
<p>Cómo contribuye o apoya otros enfoques de la organización la Acción de Mejora 2.</p>	<p>Conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos con relación al servicio prestado así como conocer las razones de insatisfacción permite a la organización diseñar herramientas que permitan el seguimiento y conseguir que los resultados respondan a su estrategia y objetivos, a fin de prestar un servicio de calidad.</p>
<p>Qué impacto se espera que tenga la Acción de Mejora 2 en la planificación, objetivos y resultados de la organización.</p>	<p>Tener un mayor conocimiento en los resultados de percepción, relación directa con los criterios 6, 8 y 9, nos permite desarrollar acciones que mejoren los resultados y la planificación de las actividades; y en definitiva la eficiencia de la organización y el servicio prestado al ciudadano.</p>

<p><b>Relevancia de la Acción de Mejora 3</b></p>	<p>Plan Estratégico 2012-2020 de Agentes de Madrid (evaluación del desempeño)</p>
<p>Por qué fue seleccionada la Acción de Mejora 3 y qué relevancia reviste para tu organización.</p>	<p>Después de 8 años de funcionamiento en los que se ha consolidado el servicio como referente en la regulación de tráfico en una parte de la ciudad y ante la coincidencia en el tiempo de circunstancias que pueden condicionar el futuro del Cuerpo de Agentes de Movilidad (Ej: 1.- Próxima decisión del COI sobre la sede de los JJOO 2020. 2.- Situación de crisis económica y su repercusión en los servicios públicos. 3.- Finalización del acuerdo-Convenio de condiciones laborales), se hace necesario la elaboración de un Plan Estratégico que guíe el proyecto hasta el año 2020.</p>
<p>Cómo contribuye o apoya otros enfoques de la organización la Acción de Mejora 3.</p>	<p>El Plan Estratégico incluye aspectos que afectan directamente a la estrategia (ampliación de la zona de actuación, incremento del nivel de servicio, aumento de competencias...), al liderazgo (incremento y cierre de la carrera profesional), a las personas (incremento y cierre de la carrera profesional, plan de incremento de plantilla, planes de productividad...), a los resultados claves y resultados en la sociedad y en general a los nueve criterios EFQM.</p>
<p>Qué impacto esperas que tenga la Acción de Mejora 3 en tu plan de negocio, objetivos y resultados de la organización.</p>	<p>El plan estratégico debe de contemplar como mínimo los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ampliación del servicio y detección de las necesidades inherentes.</li> <li>- Potenciación de la carrera profesional de los Agentes de Movilidad</li> <li>- Mejora en la calidad del Servicio.             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ampliación de la zona de actuación a toda la ciudad.</li> <li>• Incremento del nivel y de los tipos de servicio.</li> <li>• Reducción de absentismo.</li> <li>• Alineación de la plantilla con los objetivos del servicio.</li> <li>• Sistema de Evaluación de Desempeño.</li> </ul> </li> </ul>

# Acción de Mejora 1

## Definición de la acción de mejora

Revisión de procesos de los servicio

<b>Propietario de la acción:</b>	Jefe de Departamento	<b>Fecha de finalización del despliegue:</b>	31/12/2013
<b>Prioridad en el ranking:</b>	1	<b>Criterios del Modelo EFQM:</b>	1. LIDERAZGO 2. ESTRATEGIA 3. PERSONAS 5. PROCESOS 6, 7, 8 y 9 RESULTADOS

## Descripción de la acción de mejora

### ENFOQUE

La organización para la prestación de su servicio cuenta con diferentes procesos; Claves, soporte y estratégicos que después de 8 años desde su creación hace necesario su revisión para adecuarlos a la situación actual,  
Los objetivos para los procesos se establecen desde las líneas estratégicas a través de indicadores, cuyo s seguimiento y dependencia está totalmente vinculada a los procesos.  
Igualmente después de tres años es necesarios realizar una revisión de los procesos recogidos en Carta de Servicios, estableciendo nuevos indicadores que permitan una medición y revisión para facilitar la mejora continua.

### DESPLIEGUE

En toda la organización a través de los grupos de mejoras específicos de cada proceso, liderados por cada uno de sus respectivos responsables. ( Grupo de Carta de Servicio, Grupo de formación, Grupos de mejora específicos de los diferentes servicios)

## Seguimiento de la acción de mejora

<b>Estado actual en (anotar mes y año)</b>	<b>Febrero 2013</b>	<b>Rojo ●</b>	<b>Ámbar ●</b>	<b>Verde ●</b>
		X		

<b>RESULTADOS (Medición del despliegue)</b>	<b>Comentarios</b>
¿Se ha llevado a cabo el despliegue de la acción de mejora en el plazo previsto en el Plan de Mejora?	La información a incluir en este apartado dependerá del grado de consecución de los objetivos marcados en la acción de mejora.
¿Se ha desplegado la acción de mejora en todo su potencial con arreglo al Plan de Mejora?	La información a incluir en este apartado dependerá del grado de consecución de los objetivos marcados en la acción de mejora.

<b>EVALUACIÓN Y REVISIÓN</b>	<b>Comentarios</b>
<p>La actualización mensual o semanal, podría incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprendizaje derivado del proceso, temas pendientes por resolver.</li> <li>• Revisiones del enfoque descrito y por qué.</li> <li>• Revisiones del plan de despliegue y por qué, etc.</li> </ul>	

## Acción de Mejora 2

### Definición de la acción de mejora

Encuesta de satisfacción realizada con medios propios Agentes de Movilidad

<b>Propietario de la acción:</b>	Jefe de Departamento	<b>Fecha de finalización del despliegue:</b>	31/12/2013
<b>Prioridad en el ranking:</b>	2	<b>Criterios del Modelo EFQM:</b>	2 POLÍTICA Y ESTRATEGÍA 5 PROCESOS 6, 8 Y 9 RESULTADOS

### Descripción de la acción de mejora

#### ENFOQUE

Realizar una encuesta con medios propios de los que se dispone en Agentes de Movilidad para conocer el grado de satisfacción – insatisfacción de los ciudadanos de Madrid con el Cuerpo de Agentes de Movilidad y averiguar si los ciudadanos identifican claramente cuales son sus principales funciones, si los distinguen claramente de otros cuerpo de emergencias, las razones que generan insatisfacción y poder visualizar áreas de mejora orientadas a ofrecer un mejor servicio.

#### DESPLIEGUE

A través del personal que presta servicio en emisora Base de la Secciones, se preguntará realizando llamadas telefónicas de forma directa aquellos ciudadanos que han solicitado servicios de Agentes de Movilidad por incidencias relacionadas con trafico, a fin de conocer el grado de satisfacción – insatisfacción con relación al servicio prestado, una vez finalizado el servicio.

Así mismo se realizan llamadas telefónica a los ciudadanos de Madrid (aleatorias)

#### Tamaño

- Peticionarios de servicio- llamadas telefónica a todos
- Llamadas aleatoria a ciudadanos / 600 entrevistas

#### Preguntas

- \* Diseño por técnicos Ayto que permita conocer los objetivos planteados en el enfoque



## Seguimiento de la acción de mejora

<b>Estado actual en (anotar mes y año)</b>	<b>Febrero 2013</b>	<b>Rojo ●</b>	<b>Ámbar ●</b>	<b>Verde ●</b>
		<b>x</b>		

<b>RESULTADOS</b>	<b>Comentarios</b>
¿Se ha llevado a cabo el despliegue de la acción de mejora en el plazo previsto en el Plan de Mejora?	La información a incluir en este apartado dependerá del grado de consecución de los objetivos marcados en la acción de mejora.
¿Se ha desplegado la acción de mejora en todo su potencial con arreglo al Plan de Mejora?	La información a incluir en este apartado dependerá del grado de consecución de los objetivos marcados en la acción de mejora.

<b>EVALUACIÓN Y REVISIÓN</b>	<b>Comentarios</b>
<p>La actualización mensual o semanal, podría incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprendizaje derivado del proceso, temas pendientes por resolver.</li> <li>• Revisiones del enfoque descrito y por qué.</li> <li>• Revisiones del plan de despliegue y por qué, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durante el despliegue se evaluará y revisará el cumplimiento del calendario y de las fases establecidas.</li> <li>• Medición sistematizada a través de los indicadores establecidos (Cuadro de Mando de absentismo).</li> <li>• Análisis e informe trimestral de servicios y absentismo.</li> </ul>

## Acción de Mejora 3

### Definición de la acción de mejora

Plan Estratégico 2012-2020 de Agentes de Madrid  
(evaluación del desempeño)

<b>Propietario de la acción:</b>	Jefe de Departamento
----------------------------------	----------------------

<b>Fecha de finalización del despliegue:</b>	31/12/2013
--	------------

<b>Prioridad en el ranking:</b>	3
---------------------------------	---

<b>Criterios del Modelo EFQM:</b>	2 ESTRATEGIA 3 PERSONAS 4 RECURSOS 5 PROCESOS 6 , 8 Y 9 RESULTADOS
-----------------------------------	--

### Descripción de la acción de mejora

#### ENFOQUE

- 1.- Ampliar el área de acción del servicio a toda la ciudad.
- 2.- Consolidación y cierre de la carrera profesional de los Agentes de Movilidad.
- 3.- Incremento de la calidad del servicio.
  - 3.1.- Plan de reducción de absentismo.
  - 3.2.- Plan de incremento del nivel de servicio ante servicios extraordinarios con reducción de costes.
  - 3.3.- Incremento de la profesionalización del servicio.
    - 3.3.1.- Alineación de la plantilla con los objetivos del servicio.
    - 3.3.2.- Configuración de la sección de apoyo de Policía Municipal.
  - 3.4.- Renovación de material.

DESPLIEGUE
<p>1.- Diseñar el Plan de Ampliación de zona de actuación con detalle de necesidades de personal y medios. 2013-2020</p> <p>2.- Cubrir en 2013 las 9 plazas de Supervisor de Movilidad (2º escalón de mando) y diseñar y dar contenido a la categoría de Técnico de Movilidad (3er y último escalón de mando)</p> <p>3.- Sistema de productividades para la plantilla.</p> <p>    3.1.- Retribución en tiempo libre por trabajo extraordinario en festivo.</p> <p>    3.2.- Sistema D.P.O</p> <p>4.- Plan de renovación de vehículos</p>

### Seguimiento de la acción de mejora

Estado actual en (anotar mes y año)	Febrero 2013	Rojo ●	Ámbar ●	Verde ●
		X		

RESULTADOS	Comentarios
¿Se ha llevado a cabo el despliegue de la acción de mejora en el plazo previsto en el Plan de Mejora?	La información a incluir en este apartado dependerá del grado de consecución de los objetivos marcados en la acción de mejora.
¿Se ha desplegado la acción de mejora en todo su potencial con arreglo al Plan de Mejora?	La información a incluir en este apartado dependerá del grado de consecución de los objetivos marcados en la acción de mejora.

EVALUACIÓN Y REVISIÓN	Comentarios
<p>La actualización mensual o semanal, podría incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprendizaje derivado del proceso, temas pendientes por resolver.</li> <li>• Revisiones del enfoque descrito y por qué.</li> <li>• Revisiones del plan de despliegue y por qué, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Durante el despliegue se evaluará y revisará el cumplimiento del calendario y de las fases establecidas.</li> <li>▪ Medición de la efectividad del plan a través de indicadores: nº de motoristas/ciclistas, nº de scooter, nº de bicicletas, consumo de combustible, nº de personas que realizan formación en conducción de motocicletas y conducción eficiente..)</li> </ul>