

# **AUTOEVALUACIÓN DE LOS AGENTES DE MOVILIDAD 2015**

**EFQM Versión 2013**

## ÍNDICE

---

1. Introducción .....	Pág. 3
2. Cultura e Instalaciones de la organización .....	Pág. 3
3. Proceso de Autoevaluación .....	Pág. 5
4. Puntos Fuertes, Áreas de Mejora y Evidencias	
<b>Criterio 1</b> Liderazgo .....	Pág. 9
<b>Criterio 2</b> Estrategia.....	Pág. 22
<b>Criterio 3</b> Personas .....	Pág. 28
<b>Criterio 4</b> Alianzas y Recursos .....	Pág. 39
<b>Criterio 5</b> Procesos, Productos y Servicios .....	Pág. 49
<b>Criterio 6</b> Resultados en los Clientes .....	Pág. 60
<b>Criterio 7</b> Resultados en las Personas .....	Pág. 64
<b>Criterio 8</b> Resultados en la Sociedad .....	Pág. 68
<b>Criterio 9</b> Resultados Clave.....	Pág. 71
5. El camino de la Excelencia .....	Pág. 73

## 1. INTRODUCCION

El **Cuerpo de Agentes de Movilidad** se encuadra en la Subdirección General (SDG) de Agentes de Movilidad, perteneciente a la Dirección General (DG) de Gestión y Vigilancia de la Circulación, ubicada en el Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad.

Cuando los Agentes de Movilidad (AM) iniciaron su andadura, la Corporación se había marcado dos objetivos:

- 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.

1- Potenciar la fluidez en el tráfico.  
2- Reducir los estacionamientos indebidos.  
3- Facilitar la accesibilidad y visibilidad.  
4- Potenciar la utilización del transporte público.  
5- Fomentar la coordinación y colaboración con Cuerpos de seguridad y otros servicios.  
6- Vigilar y apoyar al transporte.  
7- Fomentar la seguridad vial y medioambiental.  
8- Establecer mecanismos de control y seguimiento del servicio, soportados en el uso de las nuevas tecnologías.  
9- Establecer el Plan Estratégico de Seguridad Vial del Ayuntamiento de Madrid.  
10- Potenciar el trato correcto hacia el ciudadano.  
11- Implantar un modelo operativo bajo criterios de calidad de servicio.  
12- Poner en marcha mecanismos de consulta y comunicación con los ciudadanos.

Zona de actuación: la zona de actuación y despliegue preferente, en este momento, la constituyen los 9 distritos interiores a Calle 30 y glorietas adyacentes (Puente de Segovia, Glorieta de Marqués de Vadillo, Glorieta de Cádiz, Arroyo Abroñigal, Puente de Vallecas y otras vías principales). Fuera de esta zona, la vigilancia del tráfico corresponde principalmente al Cuerpo de Policía Municipal de Madrid, pero cada vez se van asumiendo más funciones en esa zona, si bien de forma puntual y especializada (apoyo a EMT, control de vehículos abandonados, seguimiento de unos de reservas de carga y descarga...).

Los objetivos estratégicos que se buscan alcanzar en la Dirección por Objetivos (DPO), instrumento que se ha aplicado a la cúpula de la organización durante 7 años, se señalan en la figura 0.

## 2. CULTURA E INSTALACIONES DE LA ORGANIZACIÓN

Los locales en los que se han instalado las diferentes bases y destacamentos están distribuidos de tal forma que permitan unos tiempos razonables de traslado y desplazamiento a las zonas de intervención de cada Unidad.

La ubicación actual es la siguiente:

- ZONA NORTE: Base: C/ Guatemala 34. Distrito Chamartín con una capacidad mínima de 350 agentes.
- ZONA CENTRO: Base: Pabellón de Mayorales (Casa de Campo). Distrito Moncloa-Aravaca con una capacidad mínima para 350 agentes.
- ZONA SUR: Base: C/ Pontones 25. Distrito Arganzuela con una capacidad mínima de 350 Agentes.

Subdirección General de Agentes de Movilidad.

Los principales **servicios operativos claves** prestados por el Cuerpo de Agentes de Movilidad son los siguientes:

1. Regulación, ordenación y control del tráfico ordinario.
2. Regulación del tráfico ante eventos especiales e imprevistos.
3. Vigilancia de la seguridad vial.
4. Apoyo al transporte público y al de mercancías.
5. Protección del medio ambiente relacionada con la movilidad sostenible.
6. Atención a los ciudadanos/as en incidentes de tráfico.
7. Atención en accidentes de tráfico.
8. Planificación operativa

Durante los 11 años transcurridos desde su creación, hay que destacar como esenciales, los siguientes cambios:

- 1- El servicio **ha ido consolidándose**, ganando en profesionalidad, especialización y alcanzando objetivos importantes.
- 2- Se han asumido **nuevas funciones** y se ha profundizado en las existentes.
- 3- La zona de despliegue habitual se va aumentando en la medida que se trabajan más funciones.
- 4- Cada vez hay más coordinación con otros servicios del Ayuntamiento y empresas.
- 5- Se mejora el **sistema de gestión de medios materiales** planificada y eficiente y se intenta en el mismo sentido mejorar la **gestión del personal**, conciliando las necesidades del ciudadano de Madrid y por tanto la del servicio, con las de los trabajadores de la plantilla.

Los factores claves de la cultura del Cuerpo y que se han ido creando a lo largo de los años han sido:

- **Enfoque al requerimiento ciudadano.** En la medida que el ciudadano demande nuestros servicios individualizados o colectivos, se les da respuesta y además valoren el servicio, la orientación al ciudadano se convierte en servicio concreto al usuario concreto o a la ciudadanía en general; ponerse al servicio del interés legítimo del ciudadano es fundamental. Esto conlleva dar mayor participación a la demanda concreta del ciudadano en sus necesidades relacionadas con movilidad, y también el fomento y estímulo de colaboración con las empresas e instituciones que reclamen apoyos para facilitar la movilidad en temas como los simulacros etc.
- **Planificación a corto, medio y largo plazo sistemática.** El disponer de un plan estratégico con una clara línea de crecimiento del servicio en un ámbito de actuación geográfica más amplia, determinará en gran medida la extensión de toda la Cartera de servicios a todos los ciudadanos de Madrid. El encadenar el plan estratégico con el plan operativo y el bajar este hasta el nivel de puesto, genera una sinergia interna para poder cumplir los compromisos del Cuerpo. La compacidad del modelo es un valor añadido de la organización que permite una línea estratégica de crecimiento.
- **Incremento de la Cartera de servicios** con nuevos servicios relacionados con la movilidad, como las ocupaciones en vía pública, coches abandonados etc. para aumentar la oferta al ciudadano e integrando servicios dispersos, dándoles una mayor calidad gracias a la integración de sistemas administrativos y operativos.
- **Expansión de alianzas internas y externas** para aprovechar las sinergias del entorno y los frutos de la colaboración y el conocimiento mutuo. Muchos de los procesos de los agentes son coordinados con los grupos de interés; la gestión de los grupos de interés constituye una línea de crecimiento del servicio importante, a través del codiseño, coproducción y codistribución como factores de trabajo en común y colaboración mutua. El área de influencia de los Agentes de Movilidad aumenta en la medida que se fomenta la expansión de los grupos de interés.
- **Mejora de la eficiencia económica** para adaptarse a un entorno económico público con recursos decrecientes y con plazos de amortización prolongados de los equipos
- **Búsqueda de la excelencia.** El camino de la calidad que se expone en el epígrafe siguiente evidencia el camino a la excelencia y las mejoras y certificaciones obtenidas a lo largo de 9 años. Sólo desde una oferta de calidad de la gestión en todos sus aspectos la organización puede crecer no sólo de forma cuantitativa sino también en forma cualitativa. La oferta del valor de la calidad se considera por el entorno como un elemento clave que aporta valor añadido.
- **Impulso a la innovación tecnológica.** La incorporación de nuevas tecnologías en el ámbito del dato, de las aplicaciones, de los equipos específicos relacionados con el tráfico, forma parte de un entorno donde la tecnología y el cambio son motores del sistema socioeconómico imperante que tiene en su centro la innovación. La integración de procesos clave como las denuncias de tráfico conlleva firmas digitales masivas, utilización de nuevas tecnologías etc.
- **Aportaciones a la sostenibilidad ambiental**, incorporando procesos de medición de contaminación acústica, protocolos de alertas atmosféricas y una mayor consideración con la importancia que tiene la movilidad en la sostenibilidad de la ciudad de Madrid como valor a largo plazo.

- **Mejora de procesos y servicios como punto que cierra el ciclo PDCA y lo lanza a una espiral de cambio continuo.** Desde sus comienzos los ciclos de mejora han contribuido a una racionalización, automatización o replanteamiento de procesos y servicios para la mejora en su efectividad.
- **Potenciación del trabajo en equipo**, la proliferación de equipos para seguimiento o ejecución de determinadas funciones da una visión multilateral de los problemas, obligando a una coordinación interna y compartir información, soluciones y experiencias. A través del trabajo en equipo se identifican problemas, se generan nuevas ideas, se analizan los pasos para transformar las ideas en realidad e implementarlas. Muchos grupos de mejora están animados por la resolución innovadora de los retos planteados.
- **Mejora de la formación** a lo largo de ocho años como sistema de apoyo a la labor profesional de los Agentes de Movilidad. El desarrollo de los recursos humanos pasa por la formación, ya sea en el papel más habitual de alumno o a través del propio claustro de profesores que en parte pertenecen al Cuerpo. El integrar la demanda de los alumnos, las demandas de los directivos en enseñanzas concretas y alineadas con los procesos y las competencias, son datos de entrada para la mejora de la formación.

### **3.EL PROCESO DE AUTOEVALUACION**

A partir del envío de la Carta del Director General con el calendario, equipo y documento de partida se forma el nuevo equipo al que se incorporan 2 jefes de vigilantes y dos agentes de movilidad. El sistema que se ha elegido es el EFQM al estar las personas que componen el equipo formados en dicho sistema, el formulario que se va a utilizar es el de 2013, Se parte de la revisión realizada con el modelo 2010 para ajustarlo al modelo 2013 durante el último cuatrimestre de 2014, esa revisión dio lugar a una PRE-autoevaluación con tres sesiones conjuntas

La reunión de lanzamiento tuvo lugar el 27 de febrero .Se ejecuta en paralelo la memoria a partir de abril y se adapta a CAF

El calendario de la autoevaluación ejecutado es el que figura a continuación:

#### CALENDARIO AUTOEVALUACION EFQM cumplido

24 marzo	Criterio 1. Liderazgo
21 abril	Criterio 3. Personas Criterio 7.Resultados Personas
19 mayo	Criterio 4. Alianzas y Recursos Criterio 8.Resultados Sociedad
17 junio	Criterio 5.Procesos y Productos Criterio 6.Resultados Clientes
14 julio	Criterio 2.Estrategia Criterio 9.Resultados claves
	<b>PREVISION DE PLAN DE MEJORAS</b>
	21 septiembre Reunión final. Áreas de mejora
	22 septiembre Áreas de mejora

#### COMPOSICION DEL EQUIPO AUTOEVALUACION 2015

❖ Mario Ángel Elipe Elipe	Subdirector General
❖ Miguel Ángel Albajara	Jefe de Departamento
❖ Ernesto López Nares	Jefe de Sección
❖ Javier Serna	Jefe gestión administrativa

❖ Ángel Urda Pérez	Supervisor de Movilidad
❖ Miguel Ángel Sierra Romeral	Supervisor de Movilidad
❖ M <sup>a</sup> Rosario Guijarro Albaladejo	Jefe de Vigilantes
❖ Alfonso Amezcua Rincón	Jefe de Vigilantes
❖ Roberto Guerra Martínez	Jefe de Vigilantes
❖ Elena Rodríguez Sierra	Agente de movilidad
❖ Roberto Sáez Rodríguez	Agente de movilidad

#### EQUIPO DE APOYO

##### **Coordinador del equipo**

-Enrique Carlos Pozo Maqueda                      Consejero técnico

##### **Equipo de apoyo DG Calidad y atención al ciudadano**

-María Asunción Mucientes Rufo                      Coordinadora de proyectos

-Delia Domínguez Álvarez                              Jefe de Departamento

#### DESARROLLO DE AUTOEVALUACION

La autoevaluación ha sido realizada con medios propios no obstante asistirán a ella los miembros de la Dirección General de Calidad que figuran en el listado de participantes de cara a transformar los resultados de la evaluación EFQM a CAF

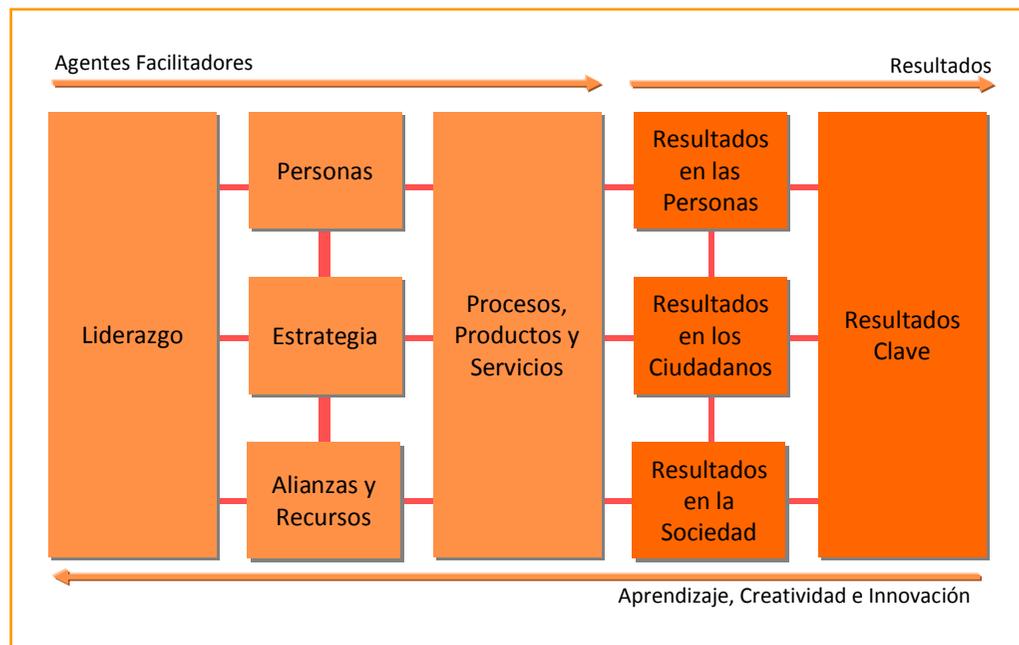
Los instrumentos a emplear ya están homologados por ser los empleados en el Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias (CIFSE), en concreto el formulario EFQM modelo 2013

En el modelo se aplicará el REDER para evaluar tanto a los agentes facilitadores como lo resultado. Dentro del formulario se especifican los tres criterios Enfoque, Despliegue y Evaluación, Revisión y Perfeccionamiento

Se ha tenido casi el 100% (89/90) de los trabajos individuales antes de la sesión de evaluación

El mínimo de asistencia 10 personas se ha cumplido en todas las sesiones, siendo 11 el número medio de asistencia frente a 13

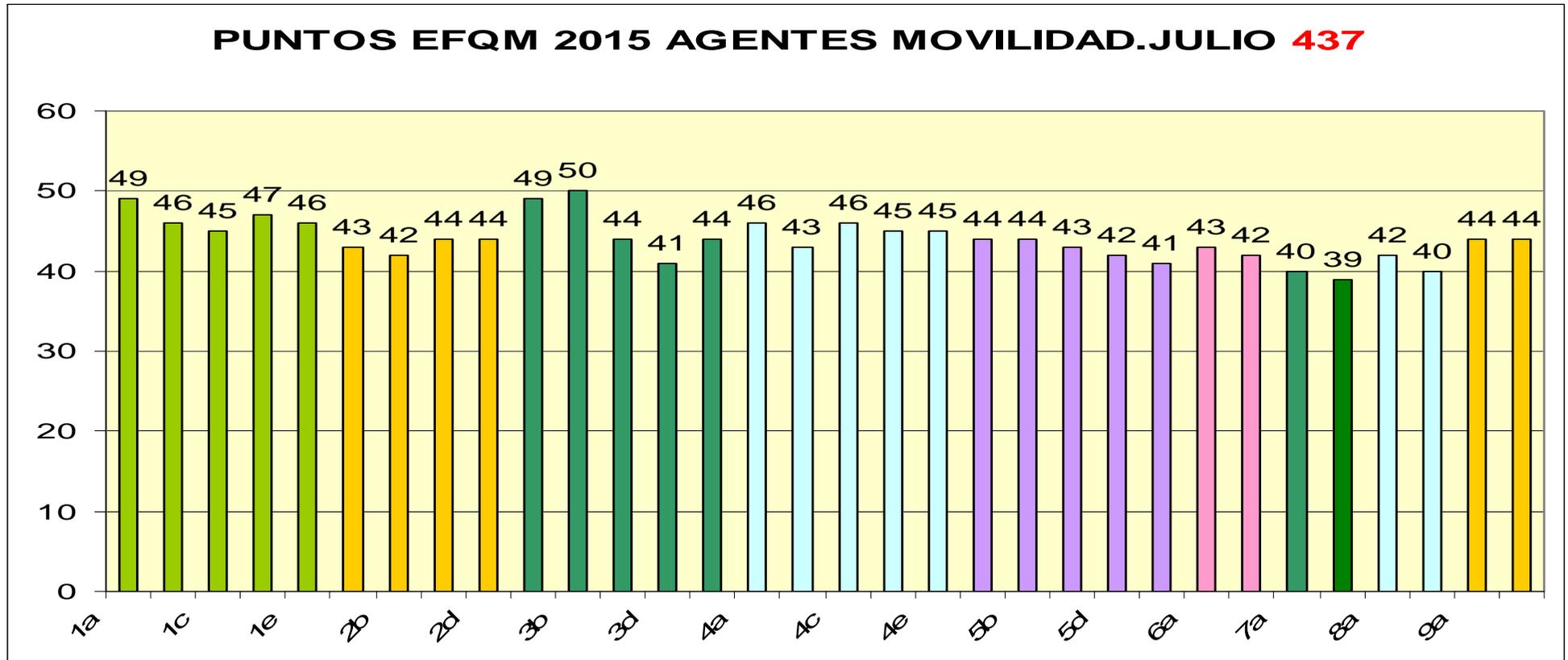
El Modelo está basado en nueve criterios. Cinco de ellos son Agentes Facilitadores y cuatro son Resultados. Los criterios que hacen referencia a un Agente Facilitador tratan sobre lo que la organización hace. Los criterios que hacen referencia a Resultados tratan sobre lo que la organización logra y cómo lo logra. Los Resultados son consecuencia de los Agentes Facilitadores, y los Agentes Facilitadores se mejoran utilizando la información procedente de los Resultados. Las flechas subrayan la naturaleza dinámica del Modelo, mostrando que el aprendizaje, la creatividad y la innovación ayudan a mejorar los Agentes Facilitadores que, a su vez, dan lugar a la mejora de los Resultados. Los detalles del modelo están explicados en los subcriterios



#### PLAN DE COMUNICACION

- Reuniones previas durante 2014
- Comunicación y formación a nuevos componentes
- Comunicado de comienzo de la autoevaluación a los agentes en cada Sección
- Comunicación en presentación de cursos de formación a lo largo del año 2015
- Acciones de comunicación de cumplimiento de calendario

PUNTUACION ALCANZADA



## DESCRIPCION PORMENORIZADA DE CADA SUBCRITERIO (32 subcriterios)

### CRITERIO 1. LIDERAZGO

Las organizaciones excelentes del sector público tienen líderes que dan forma al futuro y lo hacen realidad, actuando como modelos de referencia de sus valores y principios éticos e inspirando confianza en todo momento. Son flexibles, permitiendo a la organización anticiparse y reaccionar de manera oportuna con el fin de asegurarse un éxito continuo.

#### Subcriterio 1a: Los líderes desarrollan la misión, visión, valores y principios éticos y actúan como modelos de referencia. PUNTOS 49

Por ejemplo, los líderes en las organizaciones excelentes:

- Aseguran el futuro de la organización al definir y comunicar su misión o propósito fundamental de servicio público que constituye el fundamento de la visión, valores, principios éticos y comportamiento corporativo
- Promueven los valores de la organización y son modelo de referencia de integridad, responsabilidad social y comportamiento ético, tanto interna como externamente, para desarrollar e incrementar la reputación de la organización.
- Establecen y comunican una clara dirección y orientación estratégica; logran unir a las personas de la organización haciendo que compartan y hagan realidad el propósito fundamental de servicio público de la organización, su misión, su visión y sus objetivos estratégicos.
- Desarrollan una cultura de liderazgo compartido y revisan y mejoran la eficacia de su comportamiento personal como líderes.

<b>PUNTOS FUERTES (Enfoque// despliegue// evaluar, revisar y perfeccionar)</b> <b>Solidamente fundamentado, integrado // implantado, sistemático // Medición, aprendizaje y creatividad; mejora e innovación</b>	<b>Evidencias</b>
<b>1. Los líderes están orientados al ciudadano para satisfacer sus necesidades desarrollando una cartera de servicios para satisfacerla y midiendo periódicamente los resultados alineándose con el valor del Cuerpo de vocación de servicio al ciudadano, de cercanía corrección en el trato</b>	La cartera de servicios se orienta a los requerimientos de los ciudadanos ,de las empresas y alas demandas de la ciudad
<b>2. Los líderes impulsan la formación para toda la plantilla de forma planificada ,anual y continua correlacionándola con los principales servicios y midiendo su efectividad con un seguimiento continuo y mejorando los planes de formación para hacer el Cuerpo cada vez más profesional tal como se señala en su misión</b>	Plan de formación de apoyo a los procesos ,para toda la plantilla y anual, nuevas funciones integradas de forma continua.
<b>3. Los líderes están orientados al futuro para desarrollar la estructura del Cuerpo y el conseguir que su ámbito de actuación sea toda la Ciudad de Madrid y cubrir toda la escala prevista apoyándose en las normas propias de los agentes de movilidad para cumplir la visión de estar orientados a facilitar la movilidad en la ciudad de Madrid</b>	Reglamento del cuerpo, Oposiciones para las diferentes escalas .puestos propios
<b>4. Los líderes promueven una cultura de planificación continua y flexible para adaptarse a la escasez de medios y a las prioridades del entorno ,así como para gestionar de forma proactiva tal como se declara en la visión del Cuerpo ,lo hacen en todas las unidades y tanto en periodos laborables como en festivos dentro del horario de actuación de los agentes y priorizando los servicios adaptándose a las circunstancias diarias cambiantes midiéndose el nivel de cumplimiento de la planificación</b>	Planificación anual, Planificación diaria, Planificación de servicios especiales .Planes especiales de navidad
<b>5. Los Líderes buscan continuamente la eficiencia de medios al disponer de recursos escasos en comparación con otros Cuerpos, aplicándose tanto a recursos materiales como a recursos humanos aumentando la vida útil de los equipos y vehículos</b>	Vida util de los materiales, vehículos ,automatización de procesos para evitar el papel

<p align="center"><b>PUNTOS FUERTES (Enfoque// despliegue// evaluar, revisar y perfeccionar)</b>  <b>Solidamente fundamentado, integrado // implantado, sistemático // Medición, aprendizaje y creatividad; mejora e innovación</b></p>	<p align="center"><b>Evidencias</b></p>
<p><b>6 Los líderes aprovechan el conocimiento de la movilidad real de la ciudad al estar todos los días del año en contacto con el tráfico en el área interior a la M30, así como con sistemas de vídeo vigilancia y requerimientos directos de los ciudadanos a través de emisora y en otros distritos y se reacciona, existen datos y mediciones automatizadas alineándose con la visión de ser garantes de la seguridad vial</b></p>	<p>Tele vigilancia en base 40  Base 0, CISEM  Mapa de siniestralidad  Puntos de siniestralidad  Zonas de siniestralidad</p>
<p><b>7 Los líderes fomentan la expansión de la cartera de servicios para fortalecerse y diferenciarse de otros Cuerpos y crear una cultura para diferenciarse como Cuerpo dentro del Ayuntamiento de Madrid con una mejora respecto a la ejecución anterior de dichos servicios para conseguir un Madrid más dinámico y con una mayor calidad de vida</b></p>	<p>Incremento de la cartera de servicios, coches abandonados, mudanzas, rodajes, vigilancia de obras, simulacros etc..</p>
<p><b>8 Los líderes están orientados a una cultura de calidad tal como señala su misión para alcanzar la excelencia se lleva desde 2006 una evaluación sistemática con el modelo EFQM del servicio, desde 2007 el seguimiento anual de la carta de servicio y se implementa todos los años al menos 3 áreas de mejora de forma medible integrándose en la DPO de los mandos.</b></p>	<p>.Autoevaluaciones EFQM  Memorias EFQM  Distintas versiones de la carta de servicios  Listado de áreas de mejora</p>
<p><b>9 Los líderes impulsan la innovación y la modernización tecnológica para apoyar la cartera de servicios facilitando procesos automatizados desarrollando aplicaciones específicas para la PDA a través de la webmonitor, el GESAM, los protocolos de emisora etc.. de las cuáles quedan registros y se hace un seguimiento implementándose una mejora continua orientándose a la visión innovadora de los agentes</b></p>	<p>GESAM  Web monitor  Partes diarios  Tecnologías de emisoras  Radars</p>
<p><b>10 Los líderes miden continuamente sus acciones para mejorar siguiendo una orientación a resultados, se miden los resultados a través de la DPO desde el año 2006, la carta de servicios, los cuadros de mando operativos, los cuadros de mando administrativos y de personal, etc. En todas las unidades y con un seguimiento periódico corrigiendo el rumbo cuando los indicadores así lo señalan</b></p>	<p>DPO  Cuadro de mandos operativo  Memoria anual  Informes GESAM  Carta de servicios</p>

## ÁREAS DE MEJORA

1. **Completar la carrera administrativa propia para acabar de construir el Cuerpo de Agentes consiguiendo las dotaciones económicas y el desarrollo legal pertinente**
2. **Disminuir los conflictos laborales implementando políticas de mejora de clima**
3. **Conseguir Expansión geográfica a todo Madrid para completar su ámbito de actuación con un plan estructurado**
4. **Conseguir el orgullo de pertenencia con el Cuerpo a través de la identificación con su cultura con Plan de impregnación cultural a 4 años**
5. **Fomentar la Participación de abajo a arriba para lograr un mayor compromiso de toda la organización**
6. **Crear una red de funciones y tareas de apoyo en la organización para favorecer el desarrollo de las competencias de los agentes y las tareas de la organización**
7. **Impulsar el conocimiento de los agentes de movilidad en el Ayto para mejorar la poca visibilidad institucional que se tiene de los mismos**
8. **Profundizar en que la formación, la calidad y la tecnología para que estén más alineadas con unos mejores resultados prácticos.**
9. **Aclarar las funciones entre los puestos propios y los procedentes de otros Cuerpos para evitar las indefiniciones existentes**
10. **Establecer un sistema de evaluación de líderes que permita alinear los intereses de la organización con sus necesidades ,dando alternativas a las personas que no cumplan las expectativas**

## CRITERIO 1. LIDERAZGO

Las Organizaciones Excelentes tienen líderes que dan forma al futuro y lo hacen realidad, actuando como modelo de referencia de sus valores y principios éticos e inspirando confianza en todo momento. Son flexibles, permitiendo a la organización anticiparse y reaccionar de manera oportuna con el fin de asegurarse un éxito continuo.

### Subcriterio 1b: Los líderes definen, supervisan, revisan e impulsan tanto la mejora del sistema de gestión de la organización y su rendimiento. PUNTOS 46

Por ejemplo, los líderes en las organizaciones excelentes:

- a) Definen y utilizan un conjunto equilibrado de resultados para seguir la evolución de la gestión de la organización, cuentan con un conjunto de prioridades a corto y largo plazo y gestionan las necesidades y expectativas de los interesados.
- b) Comprenden y desarrollan las capacidades potenciales de la organización.
- c) Evalúan el conjunto de resultados alcanzados (eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados, eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos, racionalización y agilidad de los procedimientos) para mejorar el rendimiento futuro y proporcionar beneficios sostenibles a todos los interesados.
- d) Fundamentan las decisiones en información fiable y basada en datos, y utilizan todo el conocimiento disponible para interpretar el rendimiento actual y previsible de los procesos relevantes.
- e) Consiguen un alto nivel de confianza de los interesados al adoptar mecanismos eficaces para entender futuros escenarios y gestionar eficazmente riesgos estratégicos, operativos y financieros.

PUNTOS FUERTES (Enfoque// despliegue// evaluar, revisar y perfeccionar) Solidamente fundamentado, integrado //implantado, sistemático, // Medición, aprendizaje y	Evidencias
1 Los líderes supervisan la ejecución de los servicios a través de cuadro de mandos estratégicos (DPO), cuadro de mando presupuestario (ejecución presupuesto, Cuadro de mando operativo (Bases de datos, indicadores de procesos) que se revisa continuamente para adaptar las medidas correctivas y preventivas oportunas y utilizar el dato como instrumento de gestión	DPO Presupuesto Bases de datos operativas Procesos Carta de servicio
2. Los líderes establecen y revisan la planificación estratégica anual, habiendo desarrollado el segundo plan estratégico de la movilidad en 2013 con la colaboración del INAP, la revisión del plan será bianual para ir ajustando los diversos objetivos e indicadores al futuro	Plan estratégico 2020 Área de mejora 2015
3 Los líderes desarrollan una cartera de servicios equilibrada en tres componentes los servicios que responden directamente a las demandas de los ciudadanos, o empresas, los servicios que se complementan y coordinan con otros Cuerpos del Ayuntamiento (EMT; policía, SER etc..) y los servicios que de oficio se realizan para facilitar la movilidad dentro de la ciudad, se mide, se mejora y se realizan protocolos de coordinación y seguimiento continuo. En definitiva alinean sus acciones con las necesidades de los grupos de interés	Servicios a requerimiento Servicios de coordinación Servicios propios
4 Los líderes establecen un sistema de planificación de servicios con priorizaciones según riesgos evaluando los riesgos del tráfico en la ciudad mediante la asignación de uno de los tres niveles de prioridad en la localización de los servicios de tráfico sobre plano ciudad revisándose anualmente los 55 puntos localizados y su prioridad en función de los cambios estructurales del tráfico en la ciudad para adaptar el servicio ordinario a los nuevos escenarios	Planificación anual Planificación servicios especiales semanal Planificación diaria parte de servicio
5 Los líderes establecen sistemas de medición de resultados tanto para los procesos estratégicos, procesos operativos y de apoyo estableciendo indicadores y metas para una gran cantidad de ellos evaluando los resultados alcanzados en los distintos niveles de gestión	Base de datos, GESAM, DPO, Web monitor, Carta de servicios. Aplicación del CIFSE.
6. Asignan recursos a los servicios planificados con programación sistemática en todas las unidades, turnos y tipo de actuación registrando informativamente los cambios y las situaciones de la plantilla para adaptarse al cumplimiento de los servicios planificados midiendo las jornadas efectivamente trabajadas descontando todas las incidencias	Parte diario de servicio .Parte de fin de semana y festivos .Programación de Campañas

<b>PUNTOS FUERTES (Enfoque// despliegue// evaluar, revisar y perfeccionar)</b> <b>Solidamente fundamentado, integrado //implantado, sistemático, // Medición, aprendizaje y</b>	<b>Evidencias</b>
<b>7. Desarrollan sistemas orientado a la calidad y a la mejora impulsando la mejora continua con áreas de mejora integradas en la DPO y en la Carta de servicios para integrar de forma coherente los esfuerzos y los medios , la evolución de las puntuaciones del modelo EFQM, la certificación de la carta de servicio son sistemas de la evolución hacia la calidad del servicio desde 2006 son muestras del desarrollo de estos sistemas</b>	<b>Áreas de mejoras Cartas de servicios Autoevaluaciones EFQM</b>
<b>8 Desarrollan sistemas de apoyo como la formación para aumentar la calidad del capital humano ya que , el desarrollo tecnológico conjuntamente con empresas privadas e IAM y la gestión presupuestaria y de infraestructuras y recursos materiales siguiendo el principio de la legalidad aplicado a las Corporaciones locales, todo ello para aprovechar al máximo el potencial de la organización, conseguir eficiencia y eficacia y agilidad en el uso de los recursos disponibles</b>	<b>Plan de formación Plan de mejora tecnológica conjuntamente con el IAM Bases ejecución presupuestaria Presupuesto</b>
<b>9 Desarrollan un informe anual de gestión estratégica para poder comunicar mejor los resultados alcanzados en donde se analizan los resultados anuales obtenidos y se señalan los cambios detectados para ayudar a la planificación futura y también como instrumento de comunicación estratégica a los grupos de interés</b>	<b>In forme anual 2013 Informe anual 2014</b>

### ÁREAS DE MEJORA

1. **Priorizar los resultados claves con un cuadro de mando integral para no perderse en el exceso de indicadores existente**
2. **Desarrollar un plan de comunicación del informe anual de gestión estratégica**
3. **Revisar el sistema de asignación de servicios en la unidades para enriquecer el contenido de los puestos de trabajo**
4. **Mejorar la coordinación de la gestión administrativa y operativa de los servicios**
5. **Sistematizar la revisión de la planificación estratégica para actualizarlo con las frecuentes variaciones del entorno**
6. **Transformar el sistema de gestión de la formación en una menos académica y más orientada a los resultados en el trabajo incluyendo la participación activa de los líderes**
7. **Modernizar la gestión tecnológica con una herramienta informática que sea capaz de integrar la nueva cartera de servicios y que aporte soluciones más potentes de manejo de la información y automatización de procesos**
8. **Impulsar la gestión de la movilidad para incorporar funciones relacionadas con el medio ambiente**



## CRITERIO 1. LIDERAZGO

Las Organizaciones Excelentes tienen líderes que dan forma al futuro y lo hacen realidad, actuando como modelo de referencia de sus valores y principios éticos e inspirando confianza en todo momento. Son flexibles, permitiendo a la organización anticiparse y reaccionar de manera oportuna con el fin de asegurarse un éxito continuo.

### Subcriterio 1c : Los líderes se implican con los grupos interesados externos PUNTOS 45

Por ejemplo, los líderes en las organizaciones excelentes:

- a) Implantan enfoques para entender, anticipar y dar respuesta con objetividad e imparcialidad a los distintos derechos, necesidades y expectativas de sus grupos interesados clave en el ámbito propio de sus competencias y desde la perspectiva del interés general.
- b) Establecen valores compartidos, un comportamiento responsable y ético, y una cultura de servicio público, de confianza, de proximidad a los ciudadanos y de transparencia en toda la cadena de valor.
- c) Son transparentes, responden de su actuación ante los interesados y la sociedad en su conjunto, y se aseguran de que las personas de la organización actúan éticamente, con responsabilidad, con integridad y según el código de conducta de los empleados públicos.
- d) Garantizan la transparencia en la información financiera y no financiera a los interesados clave de acuerdo con sus derechos, necesidades y expectativas.
- e) Animar a los grupos interesados a participar en actividades en beneficio de la sociedad.

PUNTOS FUERTES (Enfoque// despliegue// evaluar, revisar y perfeccionar) Solidamente fundamentado, integrado //implantado, sistemático, // Medición, aprendizaje y creatividad; mejora e innovación	Evidencias
1 Los líderes trabajan permanentemente con sus aliados para la ejecución de la cartera de servicios con protocolos establecidos realizándose a través de reuniones el seguimiento periódico y con indicadores que figuran en la PDO y en la carta de servicio con valores metas anuales	Protocolos Policía municipal Protocolos EMT Protocolos SER Acuerdos empresas mudanzas
2 Los líderes a través de la carta de servicios ofrece al ciudadano un conjunto de compromisos públicos de los agentes de movilidad concretamente 11 compromisos con los ciudadanos, que se siguen a través de 25 indicadores y se revisan anualmente	Carta de servicios de los Agentes de Movilidad
3 Desarrollan un sistema para coordinarse con otras instancias del Ayuntamiento para que su gestión económica, de recursos materiales y de recursos humanos para cumplir la legalidad vigente que le compete como Administración Pública y los compromisos de transparencia, se realiza un seguimiento de los procesos de apoyo vinculados a esas labores .	Presupuesto público RPT Contratación CISEM CIFSE Plan de alertas atmosféricas
4 Los líderes impulsan la participación en planes de actuación conjunta para incidentes en la vía pública a través de simulaciones con los Cuerpos de Seguridad y emergencias (PIC ) y en el PEMAM participando en el Comité Permanente, se realizan reuniones de seguimientos y simulacros de actuación que son evaluados y mejorados	PIC PEMAM
5 Los líderes han establecido un sistema de colaboración con los proveedores tecnológicos para diseñar y adaptar los productos en función de nuevas necesidades del servicio con un seguimiento semanal de la Web monitor, innovando soluciones en la PDA migrando a sistemas operativos más estándares, también se impulsa la comunicación con el departamento de multas vía telemática y con el CEMI para integrar todo ello para facilitar e implementar innovaciones de los sistemas tecnológicos	Implantación PDA Android Cambios sistemáticos Web Monitor Desarrollo aplicación integrada Desarrollo aplicación ocupaciones

<b>PUNTOS FUERTES (Enfoque// despliegue// evaluar, revisar y perfeccionar)</b> <b>Solidamente fundamentado, integrado //implantado, sistemático, // Medición, aprendizaje y creatividad; mejora e innovación</b>	<b>Evidencias</b>
<p>6 Los líderes participan con todos los órganos relacionados con la movilidad para desarrollar la normativa municipal que regula la circulación en Madrid participando en el desarrollo de los mecanismos normativos para incluir su experiencia en temas de movilidad como la carga y la descarga y otros, los cambios normativos se enseñan de forma sistemática a todos los agentes a través de la formación y las comunicaciones oportuna incluyéndose en los bases de datos de seguimiento y en las plantillas de datos</p>	<p>Mesa de la movilidad Ordenanza de la Movilidad Actualización de plantillas que alimenta la estadística del Cuerpo</p>
<p>7 Se fomenta por parte de los líderes la participación, de personas ajenas a la organización dentro de los programas de formación: Policía nacional ,Guardia Civil, SAMUR-protección Civil, Policía Municipal ,Bomberos, SELUR, multas, empresas especializadas ,Control ambiental .a través del Plan de Formación de Movilidad con indicadores propios y seguimientos de la satisfacción con las diversas formaciones externas</p>	<p>Número de horas impartidas Listado de instituciones colaboradoras Evaluación de la formación</p>
<p>8 Existe una relación directa con los sindicatos a través de las mesas de negociación y la participación en la formación para establecer condiciones laborales específicas a través de convenios específicos para los Agentes de Movilidad existen comisiones de seguimiento y de control de dichos temas de forma periódica</p>	<p>Acuerdos específicos laborales de los agentes Consejo Rector del CIFSE Comisión Informativa sindical de la formación</p>

#### ÁREAS DE MEJORA

1. Apoyar las medidas del plan de movilidad 2015-2020 correspondiente a su ámbito de actuación para cumplir las funciones asignadas a los agentes de movilidad
2. Fomentar la participación a través del desarrollo de medios telemáticos (intranet, extranet) de los grupos de interés para trabajar la marca de los agentes
3. Conseguir mayor presencia en los foros de sostenibilidad del Ayuntamiento de Madrid por ser parte implicada en los sistemas de alerta atmosférica
4. Apoyar las medidas del plan de protección de la atmósfera 2015-2020 correspondiente a su ámbito de actuación para una mayor comunicación y coordinación con el Área de Gobierno
5. Fomentar la participación con, asociaciones de empresas, asociaciones ciudadanas para una mayor implicación de los mismos en la movilidad
6. Participar en más eventos internacionales para implementar aquellas mejoras que se puedan detectar para el servicio
7. Impulsar la pertenencia a asociaciones que puedan tener un interés profesional, formativo, de calidad ,tecnológico o humanitario para conseguir más proyección externa

## CRITERIO 1. LIDERAZGO

Las Organizaciones Excelentes tienen líderes que dan forma al futuro y lo hacen realidad, actuando como modelo de referencia de sus valores y principios éticos e inspirando confianza en todo momento. Son flexibles, permitiendo a la organización anticiparse y reaccionar de manera oportuna con el fin de asegurarse un éxito continuo.

### Subcriterio 1d: Los líderes refuerzan una cultura de excelencia entre las personas de la organización. PUNTOS 47

Por ejemplo, los líderes en las organizaciones excelentes:

- a) Son referencia para las personas de la organización y generan, a través de sus acciones, comportamiento y experiencia, una cultura de implicación y pertenencia, delegación y autonomía, mejora continua y responsabilidad.
- b) Reconocen que la ventaja sostenida depende de su capacidad para aprender rápidamente y responder con prontitud cuando es necesario.
- c) Apoyan a las personas para que hagan realidad sus planes, objetivos y metas.
- d) Reconocen los esfuerzos y logros oportuna y adecuadamente.
- e) Fomentan una cultura que apoya la generación y desarrollo de nuevas ideas y nuevos modos de pensar para impulsar la innovación y el desarrollo de la organización.
- f) Garantizan el ejercicio efectivo de la igualdad de oportunidades y de la diversidad.

PUNTOS FUERTES (Enfoque// despliegue// evaluar, revisar y perfeccionar) Solidamente fundamentado, integrado //implantado, sistemático, // Medición, aprendizaje y creatividad; mejora e innovación	Evidencias
1. Los líderes impulsan políticas de calidad en el Cuerpo desde hace 9 años siendo la calidad una de las señas de su cultura para conseguir la mejora continua a través de la implantación de sistemas medición y del desarrollo organizativo de los agentes de movilidad ,con el desarrollo de nuevos servicios, y mejores metas	Visión Sistemas de calidad Cultura de medida
2 Los líderes impulsan la evaluación de la organización periódicamente con el modelo de calidad EFQM y se consiguen certificaciones a lo largo de todos desde 2006 sirviendo como base de apoyo para que se desarrollen los planes y se evalúe el desarrollo de la organización evaluando la misma con puntos EFQM evolucionando de menos de 200 al 400 en 6 años y potenciando la mejora en la acciones derivadas de los análisis que suministra el modelo y siendo un instrumento de avance estratégico de la organización para dar forma a su futuro	5 Autoevaluaciones EFQM Memorias Revisiones internas
3 Los líderes diseñan e implantan la carta de servicio a través de la metodología del Dirección general de Calidad y Atención del Ayuntamiento de Madrid desde 2007 se revisa anualmente desde 2008 para ofrecer al ciudadano un conjunto de compromisos actualizados, y se certifica en 2014 de forma externa para garantizar el cumplimiento de requisitos excelentes	Carta de servicio homologada y con certificación de calidad

<b>PUNTOS FUERTES (Enfoque// despliegue// evaluar, revisar y perfeccionar)</b> <b>Solidamente fundamentado, integrado //implantado, sistemático, // Medición, aprendizaje y creatividad; mejora e innovación</b>	<b>Evidencias</b>
<b>4</b> Lo líderes desarrollan una cultura de equipo de mejora que extiende su participación a un número mayor número de líderes de la organización para fomentar las nuevas ideas y los nuevos proyectos a través de la implantación de grupos de trabajo, se forma a los líderes en trabajo en equipo y se revisan los resultados haciendo seguimientos periódicamente, tanto en los grupos de la Subdirección, el Departamento, las Secciones o los grupos funcionales ,para mejorar el funcionamiento de los grupos desarrollan estudios para la organización de grupos de trabajo.	<b>Grupos de trabajo permanentes</b> <b>Grupos de mejora</b> <b>Área de mejora de funcionamiento de grupo de trabajo</b>
<b>5</b> Se vincula las áreas de mejora a la Dirección por objetivos de los mandos como un ítem permanente desde 2006 obligando a la realización de tres áreas de mejora como mínimo de forma sistemática dentro del año aunque no exista ese año autoevaluación ,se vincula desde 2007 las áreas de mejora a la carta de servicios alcanzado en este apartado unos resultados excelentes de forma sostenidas para hacer realidad planes, objetivo y metas	<b>Listado de áreas de mejora desarrolladas</b>
<b>6</b> Los líderes realizan planes de comunicación vinculados a la transmisión de información a la plantilla de los resultados alcanzados en los diversos sistemas de calidad desarrollados después de cada Autoevaluación de forma sistemática y medidos por las acciones de comunicación desarrolladas para implicar y establecer señas de identidad de los agentes.	<b>Planes de comunicación</b>
<b>7</b> Los líderes impulsan la formación en calidad para jefes de vigilantes, supervisores, mandos y participantes de los diferentes equipos de autoevaluación para implicar al mayor número de personas en los sistemas de calidad. Además se introducen en algunos planes de formación la calidad y se apoyan las autoevaluaciones de órganos	<b>Planes de formación de calidad</b> <b>Autoevaluaciones EFQM del CIFSE</b>
<b>8</b> Los líderes fomentan el aprendizaje a través de la oferta formativa para toda la plantilla midiendo los avances de la formación mediante cuestionario y pruebas de nivel ex ante y ex post ,o con indicadores específicos que muestran las mejoras en habilidades y que figuran en la DPO de los mandos	<b>Resultados de conocimiento</b> <b>Indicador curso de queja</b> <b>Accidentes dos ruedas</b>

#### **ÁREAS DE MEJORA**

- 1. Impulsar la política de dirección por objetivos para toda la plantilla para vincular más los resultados a las personas**
- 2. Renovar el plan de comunicación interna donde se comunique el nuevo plan estratégico y la orientación a la calidad para dar cuenta de las novedades y los nuevos retos**
- 3. Completar los sistemas de evaluación de la formación con sistemas de evaluación en el puesto de trabajo de su aprovechamiento y con cuestionarios periódicos de permanencia de la formación después de la misma para completar el ciclo formativo**
- 4. Continuar la política de expansión de grupos de calidad para profundizar en la mejora continua e impregnar a todas las categorías del Cuerpo.**
- 5. Organizar un grupo de innovación para impulsar la mejora radical**

## CRITERIO 1. LIDERAZGO

Las Organizaciones Excelentes tienen líderes que dan forma al futuro y lo hacen realidad, actuando como modelo de referencia de sus valores y principios éticos e inspirando confianza en todo momento. Son flexibles, permitiendo a la organización anticiparse y reaccionar de manera oportuna con el fin de asegurarse un éxito continuo.

### **Subcriterio 1e: Los líderes se aseguran de que la organización sea flexible y gestione el cambio de manera eficaz. PUNTOS 46**

Por ejemplo, los líderes en las organizaciones excelentes:

- a) Son flexibles, demuestran su capacidad para tomar decisiones fundadas y oportunas, basadas en la información disponible, en la experiencia y el conocimiento previos, y considerando su impacto potencial.
- b) Toman como referencia las tres dimensiones, personas medio ambiente y economía, al equilibrar los imperativos, a veces en conflicto, que afrontan.
- c) Implican y buscan el apoyo y la contribución de todos los grupos interesados relevantes para introducir los cambios necesarios que aseguren el éxito sostenido de la organización.
- d) Gestionan eficazmente el cambio mediante una gestión estructurada de proyectos y una mejora de procesos focalizada.
- e) Utilizan un enfoque estructurado para generar y priorizar ideas creativas.
- f) Someten a pruebas y perfeccionan las ideas más prometedoras, asignando los recursos necesarios para hacerlas realidad en un plazo de tiempo adecuado.

<b>PUNTOS FUERTES (Enfoque// despliegue// evaluar, revisar y perfeccionar) Solidamente fundamentado, integrado //implantado, sistemático, // Medición, aprendizaje y creatividad; mejora e innovación</b>	<b>Evidencias</b>
<b>1. Desde el comienzo del cuerpo los líderes han apostado por la puesta al día de la tecnología ha sido otro factor de cambio impulsor de nuevas y pioneras formas de trabajo como la utilización de sistemas de movilidad informática por los agentes en la vía pública ,con el desarrollo de aplicaciones de movilidad informática apoyado por socios internos y empresas han contribuido a disponer herramientas cada vez más completas y compleja que permiten un seguimiento exhaustivo de la actividad de los agentes y de su organización diaria.</b>	<b>PDA GESAM Webmonitor</b>
<b>2. Los líderes son impulsores de políticas públicas que están sometidas al principio de legalidad como ha existido un continuo cambio normativo (Multas, Tráfico, Ordenanzas municipales) y de sentencias judiciales vinculantes han impulsado una adaptación de la organización y sus cometidos para cumplir las normas vigentes integrándola en los procesos para alinear ley y aplicación de la ley, Se ha participado en la redacción de las normas del Ayuntamiento relacionadas con la movilidad y se ha hecho un seguimiento y se ha implementado en la formación los cambios normativos.</b>	<b>Ley de Multas Ordenanza de movilidad Reglamento de la ley de Seguridad Vial Ley de Seguridad Vial Planes de formación</b>
<b>3. Los líderes impulsan los cambios en la cartera de servicios a lo largo de los años de existencia de los Agentes adaptándose de forma flexible a unos cometidos, de forma eficiente y desvinculándose de otros creciendo en servicios y en zonas de actuación de los agentes de movilidad, y, así como formalizando y adaptando los procesos a las necesidades de los grupos de interés estructurándose la toma de datos desarrollando sistemas de indicadores y de seguimiento de los procesos integrándose en cuadros de mando</b>	<b>Cartera de servicios Procesos DPO</b>

**PUNTOS FUERTES (Enfoque// despliegue// evaluar, revisar y perfeccionar)**

**Solidamente fundamentado, integrado //implantado, sistemático, // Medición, aprendizaje y creatividad; mejora e innovación**

**4. La calidad y la formación son las herramienta del cambio continuado a través de la mejora continua en 10 años con sistemas estructurados y periódicos ,con planificaciones y evaluaciones externas continuadas, mejorando la organización , los procesos y el capital humana ,existiendo múltiples indicadores medidas y metas de calidad y formación utilizando la gestión de la calidad como paradigma de cambio.**

**5.Los líderes se comprometen con el cambio estratégico insertado en dos grandes planes “ Madrid se mueve”(2006-2013) y el Plan 2014-2020,la formulación del cambio es apoyada por empresas de consultoría y órganos del Ayto en el primer caso y por organismos públicos (INAP) en el segundo, teniendo ambos sistemas de indicadores de seguimiento y de revisión de los planes**

**6.La necesidad de tener una estructura organizativa propia ha llevado a la creación en la RPT de nuevas categorías , puestos , y estructuras organizativas y funcionales a lo largo de los 10 últimos años sustanciándose en el Reglamento de los agentes en un cambio que tiene que vencer la resistencia de la maquinaria administrativa pública y la dificultad de creación de nuevos sistemas en organizaciones con una gran inercia por ello la aspiración a actuar cada vez en mayores áreas de la capital**

**ÁREAS DE MEJORA**

**1.Comunicar continuamente, a tiempo, con la forma adecuada ,a las personas pertinentes y por los canales más idóneo de todos los cambios que se**

**2.Revisar el plan estratégico más a menudo que el anterior plan para actualizarlo y adaptarlo a la velocidad del cambio del entorno y los grupos de**

**3.Generar sistemas más planificados de detección de necesidades y expectativas de los grupos de interés**

**4.Integrar la generación del conocimiento como motor de aprendizaje de la organización para aprovechar las experiencias de todos**

**5.Apoyar el cambio cultural necesario para generar una organización con marca propia**

**6.Profundizar en el cambio de políticas de RRHH dotando de herramientas adecuadas al Cuerpo para un mayor desarrollo de su potencial.**

**7.Implantar un sistema de gestión de riesgos que permita integrar todos los cambios que puedan producirse para prevenirlos**

## CRITERIO 2. ESTRATEGIA

Las organizaciones excelentes del sector público implantan su misión y visión desarrollando una estrategia centrada en todos los interesados. Estas organizaciones desarrollan y despliegan políticas, planes, objetivos y procesos para hacer realidad la estrategia.

### Subcriterio 2a: La estrategia se basa en comprender las necesidades y expectativas de los grupos de interés y del entorno externo. PUNTOS 43

Por ejemplo, las organizaciones excelentes:

- a) Identifican las políticas públicas que afectan a la organización.
- b) Recogen los derechos, las necesidades y expectativas de todos los interesados incorporándolas al desarrollo y revisión de su estrategia y políticas de apoyo, manteniéndose atentas a cualquier cambio.
- c) Identifican, analizan y comprenden los indicadores externos que les pueden afectar, tales como las tendencias económicas, globales y locales, del mercado, del sector de actuación y de la sociedad.
- d) Comprenden y anticipan el impacto global y local, a largo y corto plazo de los cambios que se producen en los requisitos relevantes de tipo político, legal, normativo y otros que les resultan de aplicación.
- e) Utilizan mecanismos para identificar cambios en su entorno externo y traducirlos en potenciales escenarios futuros para la organización.

<b>PUNTOS FUERTES (Enfoque// despliegue// evaluar, revisar y perfeccionar)</b> <i>Solidamente fundamentado, integrado //implantado, sistemático, // Medición, aprendizaje y creatividad; mejora e innovación</i>	<b>Evidencias</b>
1. Establecimiento de Canales de captación de las necesidades de los grupos de interés para comunicarnos mejor, las encuestas, reuniones quejas y la propia colaboración en la prestación del servicio recogen las necesidades y expectativas El resultado es la adaptación de los procesos a las necesidades de los grupos de interés una vez analizada las informaciones de retorno de los planes de comunicación. Se está ampliando de forma sistemática los canales de captación a la vez que se amplía el catalogo de servicios	Encuestas Reuniones Quejas Catalogo de servicios
2. Los grupos de interés están identificados. Están identificados los siguientes grupos de interés: Personas de la organización, usuarios del servicio, Personas, Alianzas, Ayto, otras instituciones y proveedores .Se revisan los grupos de interés existiendo distintas versiones, en 2012 se realizó un área de mejora específica sobre mapa de grupos de interés que además se valuó en la DPO ,en 2014 se han desarrollado mapas de grupos de interés para 9 procesos claves. Algunos de los procesos claves son nuevos (Por ejemplo ocupaciones) y aparecen nuevos grupos estableciéndose nuevas relaciones.	Mapa de grupos de interés Mapas segmentados por procesos Área de mejora de Grupos de interés (DPO)
3. Análisis de la información de los grupos de interés para fundamentar la estrategia A todos los niveles de la organización, se participa en la identificación de las necesidades y expectativas de los grupos de interés actuales y futuros ,para establecer y revisar objetivos e indicadores, alineados con la estrategia, por parte de los responsables de la organización lo que implica un crecimiento de necesidades en la medida que la ampliación de la cartera de servicios lleva a la asunción de cambios en el plan estratégico.	Mapa de necesidades de los grupos de interés Novedades de la Cartera de servicios
4. La organización identifica y anticipa distintos horizontes o expectativas sociales a fin de adaptar su política y estrategia. Se realizan con Campañas institucionales propias (Campaña de prevención de atropellos, SV en colegios) y en alianza con otros organismos (Dirección General de tráfico) Existen medidas del Nº de campañas, cuadros de control de indicadores independiente para cada campaña, y resultados de las mismas como nº de denuncias ,se integran los resultados en DPO y carta de servicios	Campañas de tráfico Indicadores de campañas DPO Carta de servicios
5. La organización abre el plan de formación a aliados de fuera del Ayuntamiento. Se integran de forma sistemática empresas de conducción de vehículos de dos ruedas, empresas de desarrollo de competencias, Cuerpos de seguridad de fuera del ayuntamiento como Guardia civil y Policía nacional en el Plan de formación. Se realizan también cursos en dichos Cuerpos por parte de componentes de los agentes de movilidad :se miden y evalúan los resultados alcanzados y en algún caso se mide el impacto en los procesos(quejas)	Plan de formación de reciclaje Plan de formación complementario Proceso de quejas

<b>PUNTOS FUERTES (Enfoque// despliegue// evaluar, revisar y perfeccionar)</b> <b>Solidamente fundamentado, integrado //implantado, sistemático, // Medición, aprendizaje y creatividad; mejora e innovación</b>	<b>Evidencias</b>
<p>6. Análisis de necesidades tecnológicas y de recursos y de la oferta del entorno con proveedores e IAM .El valor de estas necesidades se plasman en los pliegos de condiciones de los contratos tecnológicos y de provisión de recursos materiales Se aplican las mejoras e innovaciones que aporten más valor añadido y mayor eficiencia implantándose en las distintas aplicaciones informáticas que tienen cada vez más funcionalidades y que aportan mayor integración y rapidez y modernizando los recursos materiales.</p>	<p>Pliegos de condiciones: Web monitor PDA , GESAM Radares, Vehículos Vestuario</p>
<p>7. Análisis de necesidades medioambientales para impulsar la sostenibilidad conjuntamente con los responsables de estas materias del Ayuntamiento. Se realizan reuniones con la Coordinación de Sostenibilidad y medio ambiente donde se analizan las áreas de mejora de cada Subdirección General a través de la Subdirección de Organización del área de Gobierno. Se realizan entrevistas estructuradas a los líderes de los agentes de movilidad, desde Director general a jefe de Departamento buscando las sinergias en el área. Se establece un informe sobre las sinergias en el área. Se realiza un DAFO específico de cada Subdirección .Se localizan áreas de mejoras transversales y se implantan en 8 subdirecciones (2014)</p>	<p>Entrevistas líderes Reuniones del Área Informe de transversalidad del área Propuestas de áreas de mejora</p>
<p>8. Participación en las políticas públicas esenciales de la movilidad concretamente en el desarrollo de la Nueva Ordenanza de movilidad para aportar la experiencia que tiene los agentes de movilidad en la vía pública conjuntamente con otros grupos interesados. Se participó en el grupo de trabajo montado al efecto. Se incluyó el Borrador en el plan de formación 2013-2014 Se pidieron sugerencias para elevar a los responsables de la redacción de la Ordenanza se incluyeron en la misma mejoras</p>	<p>Ordenanza de Movilidad Reuniones preparatorias Plan de formación 2013-2014</p>
<p>9. Se difunde la carta de servicios para que los ciudadanos y otros grupos de interés puedan saber los compromisos. en ese sentido se cuenta con un Grupo de trabajo y la Revisión anual de la carta de servicio para tratar de actualizar los compromisos del ciudadano además de atender las quejas y sugerencias lo que permite incorporar las necesidades del ciudadano a los procesos realizados por los agentes de movilidad</p>	<p>Carta de servicios Madrid.es Quejas y Sugerencias</p>

<b>ÁREAS DE MEJORA</b>
<p>1. Alinearse con el plan de movilidad para desarrollar el concepto de movilidad sostenible</p>
<p>2. Alinearse con el plan de la atmósfera para desarrollar el concepto de movilidad sostenible</p>
<p>3. Alinearse con el plan de la energía para desarrollar el concepto de movilidad sostenible</p>
<p>4. Alinear procesos con necesidades de Grupos de interés para aumentar satisfacción de los mismos</p>
<p>5. Determinar indicadores de impacto ligados a las necesidades de los grupos de interés y correlacionarlos con los indicadores de actividad para alinear acciones y resultados esperados</p>
<p>7 Sistematizar más el análisis de necesidades a partir de las amenazas y oportunidades de los distintos subsistemas</p>
<p>8 .Medición sistemática de los resultados de los aliados internos para impulsar mejores políticas de colaboración y estrechar la colaboración mutua</p>

## CRITERIO 2. ESTRATEGIA

Las Organizaciones Excelentes implantan su misión y visión desarrollando una estrategia centrada en sus grupos de interés. Estas organizaciones desarrollan y despliegan políticas, planes, objetivos y procesos para hacer realidad la estrategia.

### Subcriterio 2b: La estrategia se basa en comprender el rendimiento de la organización y sus capacidades. PUNTOS 42

Por ejemplo, las organizaciones excelentes:

- a) Analizan la tendencia de su rendimiento operativo para comprender sus capacidades actuales y potenciales e identificar qué es necesario desarrollar para alcanzar los objetivos estratégicos.
- b) Analizan los datos e información relativos a las competencias y capacidades clave de los aliados actuales y potenciales para comprender cómo complementan las capacidades de la organización.
- c) Determinan el impacto potencial de las nuevas tecnologías y de los modelos de gestión en el rendimiento de la organización.
- d) Comparan su rendimiento con indicadores de referencia relevantes para comprender sus fortalezas y áreas de mejora.

<b>PUNTOS FUERTES (Enfoque// despliegue// evaluar, revisar y perfeccionar)</b> <b>Solidamente fundamentado, integrado //implantado, sistemático, // Medición, aprendizaje y creatividad; mejora e innovación</b>	<b>Evidencias</b>
1. El catálogo de servicios se renueva periódicamente para conseguir dar un mayor número de servicios a los ciudadanos. Se estudian los nuevos posibles servicios dentro del ámbito competencial de los agentes de movilidad de cara a cumplir la misión. Se extraen datos previos de los nuevos servicios (simulacros, rodajes, mudanzas, permisos grandes grúas, ordenación carga y descarga, simulacros Etc...se realizan proyectos pilotos, se implantan los servicios se determinan indicadores y formas de medir. Se mejoran los servicios contando con los grupos de interés	Catálogo de servicios Implantación nuevos procesos Indicadores de nuevos procesos
2. Existe una estructura por secciones cuya función es desplegar los servicios en Madrid segmentados geográficamente para conseguir una atención más inmediata y un mayor conocimiento del área de operaciones. Estas secciones desarrollan con autonomía el cumplimiento de los servicios encomendados existiendo servicios más obligatorios y más opcionales. Se miden todos los indicadores de los servicios segmentado por secciones y se utilizan como elemento de análisis comparativo y de mejora el sistema de gestión.	Organigrama de agentes de movilidad Indicadores segmentados por secciones Informes comparativos
3. Se comunica la estrategia a través de diversos canales existentes, Jornadas de Movilidad; Carta de servicio, reuniones con aliados para comunicar la estrategia a los grupos de interés. Existe un catálogo de servicios de los agentes de movilidad con un esquema general de procesos claves implantados alineado con el plan estratégico. Las conclusiones de los indicadores de la carta de servicios, de la DPO, reuniones y jornadas nos suministran información sobre las fortalezas y debilidades de los agentes de movilidad	Carta de servicio Jornada de Movilidad Reuniones DPO
4. Los procesos de los agentes de movilidad se supervisan periódicamente para su mejora y actualización a través de equipos de trabajo como parte del control estratégico y operativo de los agentes de movilidad. Existen activos más de 10 equipos de trabajo que estudian, analizan y proponen cambios de los diversos procesos del servicio. Existe una mejora continua periódica a partir de los datos suministrados en las reuniones periódicas ya sean anuales, trimestrales, bimensuales o mensuales	Mapa de procesos Mapa de equipos de trabajo Revisión de procesos 2014 Conclusiones equipo de trabajo
5. Se consiguen los datos de los grupos de interés interno del Ayuntamiento que son aliados de los agentes de movilidad (Policía municipal, EMT, Subdirección de multas, etc.) se suministran datos del trabajo conjunto y colaborativo a través de los procesos de coordinación correspondientes, y reuniones, existen indicadores específicos para los procesos de coordinación que se analizan y mejoran a través de propuestas de mejora de servicio que alimentan el sistema estratégico	Protocolos Reuniones Indicadores DPO Carta de servicios Catalogo de servicios
6. Existe una Memoria anual de los Agentes de movilidad que sirve de vehículo de comunicación a los diversos GI. Alinean los objetivos individuales y de equipo con los objetivos estratégicos de la organización mediante grupos de trabajo, (EFQM, GESAM, DPO, equipos de trabajo multidisciplinares) para buscar la implicación de las personas en la estrategia.	Memoria anual Memoria EFQM Informe de revisión de carta de servicios Informe DPO

<b>PUNTOS FUERTES (Enfoque// despliegue// evaluar, revisar y perfeccionar)</b> <b>Solidamente fundamentado, integrado //implantado, sistemático,// Medición, aprendizaje y creatividad; mejora e innovación</b>	<b>Evidencias</b>
<p>7. Se trabaja con los aliados internos del Ayuntamiento para conseguir sinergias de comunicaciones (Centro de Pantallas ,CISEM),sinergias de tecnología (IAM),sinergias de gestión interna de contratación y presupuesto (dirección general ,Secretaría general Técnica)Se gestionan los medios tecnológicos ,económicos y necesarios para que pueda funcionar el servicio existiendo indicadores presupuestarios vinculados y desarrollo tecnológicos vinculados a la DPO para una mejora continua planteada como un elemento de la cultura de los agentes de movilidad. Todos estos colectivos determinan en gran medida el impacto de medios de los que disponen los agentes de movilidad y el uso que de ellos hacen para explotarlos de forma eficiente</p>	<p>Indicadores de gestión de medios DPO Carta de servicios Indicadores aliados internos SAP Indicadores presupuestario</p>
<p>8. Se extraen datos de los sistemas de calidad implantados, EFQM, CAF, Carta de servicios y del plan de formación ,donde participan aliados internos como la Dirección General de calidad y Atención al ciudadano el CIFSE, el Instituto de Formación del Ayuntamiento , así como de los procesos de gestión administrativa y de personal que se hacen con medios internos o con el área de Recursos Humanos y la SGT .Existen multitud de indicadores de estos aspectos que se miden de forma continua y sirven para alimentar las herramientas estratégicas del Cuerpo</p>	<p>Indicadores EFQM Indicadores CAF Indicadores Carta de servicios Premios de innovación Indicadores GESAM</p>
<p>9. Análisis de necesidades medioambientales para impulsar la sostenibilidad conjuntamente con los responsables de estas materias del Ayuntamiento. Se realizan reuniones con la Coordinación de Sostenibilidad y medio ambiente donde se analizan las áreas de mejora de cada Subdirección General a través de la Subdirección de Organización del área de Gobierno. Se realizan entrevistas estructuradas a los líderes de los agentes de movilidad, desde Director general a jefe de Departamento buscando las sinergias en el área. Se establece un informe sobre las sinergias en el área. Se realiza un DAFO específico de cada Subdirección .Se localizan áreas de mejoras transversales y se implantan en 8 subdirecciones (2014)</p>	<p>Entrevistas líderes Reuniones del Área Informe de transversalidad del área Propuestas de áreas de mejora</p>

<b>ÁREAS DE MEJORA</b>
<p>1. Extender la DPO a todo el Cuerpo con un plan de seguimiento y comunicación sistemático de los resultados alcanzados</p>
<p>2. Establecer sistemas comparativos con otras organizaciones con objetivos estratégicos semejantes al menos parcialmente</p>
<p>3. Desarrollo del Plan de tecnología 2015-2017 para actualizar los diferentes sistemas que utilizan los agentes de movilidad y generar instrumentos informáticos de seguimiento del plan estratégico integrados</p>
<p>4. Establecer informes comparativos por secciones de Iso principales datos segmentados</p>
<p>5. Mejorar la toma de datos y análisis de los datos de sostenibilidad de los nuevos edificios</p>
<p>6. Mejorar el sistema de reporte de incidencias de los agentes de movilidad en la vía pública para no perder información</p>

## CRITERIO 2. ESTRATEGIA

Las Organizaciones Excelentes implantan su misión y visión desarrollando una estrategia centrada en sus grupos de interés. Estas organizaciones desarrollan y despliegan políticas, planes, objetivos y procesos para hacer realidad la estrategia.

### Subcriterio 2c: La estrategia y sus políticas de apoyo se desarrollan, revisan y actualizan. PUNTOS 44

Por ejemplo, las organizaciones excelentes:

- a) Crean y mantienen una estrategia y unas políticas de apoyo claras para hacer realidad su misión y su visión.
- b) Integran los conceptos de sostenibilidad en su estrategia fundamental, en su cadena de valor y en el diseño de procesos, asignando los recursos necesarios para hacer realidad estos objetivos.
- c) Identifican y comprenden los resultados clave necesarios para alcanzar su misión y evalúan el progreso hacia su visión y sus objetivos estratégicos.
- d) Adoptan mecanismos eficaces para gestionar los riesgos estratégicos identificados mediante la planificación de escenarios.
- e) Comprenden sus competencias clave y cómo pueden generar valor compartido en beneficio de toda la sociedad.

<b>PUNTOS FUERTES (Enfoque// despliegue// evaluar, revisar y perfeccionar) Solidamente fundamentado, integrado //implantado, sistemático, // Medición, aprendizaje y creatividad; mejora e innovación</b>	<b>Evidencias</b>
<p>1. Dentro de la cultura los agentes de movilidad un aspecto relevante de la estrategia que apoya la visión y misión es el, desarrollo de sistemas de gestión de la calidad reconocidos Se ha utilizado la metodología EFQM y CAF para evaluar de una forma estratégica la organización adaptándose en cada momento a las versiones vigentes de los modelos desde 2006. Se han elaborados autoevaluaciones, se han certificado por diversos órganos consiguiendo diferentes sellos se han elaborado diversas memorias. Existen indicadores y se han ido mejorando los sistemas ampliándolos a todas las escalas , mejorando su comunicación.</p>	<p>Evaluaciones EFQM Revisión EFQM 2014 Áreas de mejora Memoria CAF 2015</p>
<p>2. Existe una apuesta firme en la estrategia de los agentes de movilidad de la gestión de las tecnologías para mejorar la eficiencia y la rapidez, esta línea estratégica se ha desarrollado desde su fundación en 2004 han existido planes de desarrollo de tecnologías para desarrollar herramientas que ayudan a la automatización del servicio mejorando la eficiencia de los recursos empleados desarrollo de la movilidad (PDA) , mejorando la coordinación con otros servicios (denuncias on line),ahorrando papel en la línea de movilidad sostenible. El Desarrollo, el mantenimiento y el soporte de un nuevo sistema de información MOVI para la gestión del Cuerpo de Agentes de Movilidad del Ayuntamiento de Madrid, que sustituya a los actuales sistemas de información GESAM y WEBMONITOR es la principal prestación del nuevo contrato tecnológico. actualmente en fase de concurso</p>	<p>Contrato tecnológico 2015 Contratos tecnológicos Herramientas tecnológicas desarrolladas</p>
<p>3 Desarrollo del Plan 2014-2018 desarrollado conjuntamente por todo el equipo responsable de los agentes de movilidad .Se desarrolló siguiendo una metodología estructurada y se evaluó por un equipo de expertos de Administraciones Públicas El trabajo se recomendó por el INAP para su consideración y puesta en marcha .Los objetivos del plan para mejorar la movilidad de la capital a través de los agentes de movilidad ya están implementándose desde 2014,habiéndose conseguido algunos de los propuestos Como área de mejora de 2015 está la revisión del plan estratégico y la confección de un informe de avance del plan como sistemas de medición y mejora</p>	<p>Plan es estratégicos desarrollados Informe de seguimiento Revisión del Plan</p>
<p>4 Alineación de la estrategia del Cuerpo con la estrategia global del Ayuntamiento de Madrid y con los Planes de movilidad y sostenibilidad del Área para desarrollar el objetivo estratégico de la misma de la movilidad sostenible. Por eso están enclavados dentro del Área de Gobierno de Medio Ambiente, en la Coordinación de Sostenibilidad y Movilidad y en la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación Los agentes de movilidad son un instrumento para consolidar los modos de sostenibilidad sostenible tal como marca la hoja de ruta de la coordinación. Trimestralmente se revisa la hoja de ruta y los cometidos alcanzados con el Coordinador del Área</p>	<p>Objetivos Ayuntamiento Hoja de ruta de de la Coordinación Competencias de la Dirección General</p>

<b>PUNTOS FUERTES (Enfoque// despliegue// evaluar, revisar y perfeccionar)</b> <b>Solidamente fundamentado, integrado //implantado, sistemático,// Medición, aprendizaje y creatividad; mejora e innovación</b>	<b>Evidencias</b>
<p>5 Existe una declaración de misión, visión y valores, teniendo en cuenta los grupos de interés, que se sistematiza a través del Mapa Estratégico en toda la organización ,el mapa estratégico utiliza las cuatro perspectivas la estratégica ,la de los usuarios ,la de los procesos internos y los de aprendizaje ,tecnología y crecimiento de las personas. siguiendo la Metodología de Norton y Kaplan, identificándose 15 líneas de acción con los indicadores de impacto. Correspondientes y que se siguen por los diferentes cuadros de mandos existentes.</p>	<p>Mapa estratégico Indicadores estratégicos</p>
<p>6 Alineación de los indicadores de la Dirección por objetivos y la carta de servicio para poder detectar en cada momento las desviaciones de las líneas estratégicas ,con la meta de integrar sus indicadores Los compromisos de las cartas y sus indicadores y los objetivos con sus metas anuales de la DPO tiene una actualmente una concordancia de más del 50% en un proceso de convergencia y concentración para conseguir indicadores transversales independientemente del sistema estratégico empleado En 2015 se ha cambiado la mecánica de la DPO ,para hacer converger la DPO de los responsables con la posible DPO de los agentes.</p>	<p>DPO Carta de servicios</p>
<p>7 Adaptación de la estrategia a las modificaciones legales son de aplicación inmediata para estar dentro del principio de legalidad esto implica a veces adaptaciones tecnológicas, de los procedimientos de gestión y cambios estratégicos El estar en un institución pública el principio de la legalidad obliga a cumplir la misión con el sometimiento a la ley, los cambios de leyes y Ordenanzas. Por otra parte el cumplimiento de los procedimientos administrativos forma parte de la estrategia.</p>	<p>Ley de Seguridad vial Ordenanza de movilidad Procedimiento administrativo.</p>

### ÁREAS DE MEJORA

<p>1. Desarrollar un cuadro de mando integral para identificar claramente los indicadores de las 4 perspectivas del CMI y mejorar la presentación y visualización de los indicadores del Cuadro de Mando Integral en una aplicación informática</p>
<p>2. Consolidar las nuevas líneas estratégicas de crecimiento del servicio para dar un servicio de mayor valor añadido dotando de estructura de conocimientos y medios.</p>
<p>3. Impulsar con los medios disponibles que todas las funciones de los agentes de movilidad puedan extenderse a todo el área geográfica de la capital culminando la expansión</p>
<p>4. Desarrollar un sistema de análisis de riesgo para identificarlos adecuadamente, valorarlos y mitigarlos de una forma proactiva</p>
<p>5 Impulsar la participación de forma proactiva en el nuevo plan estratégico 2015-2019 que el Ayto pondrá en marcha para aumentar el compromiso con los planes de la Corporación en mayor medida que en el Plan estrat'gico anterior</p>

## CRITERIO 2. ESTRATEGIA

Las Organizaciones Excelentes implantan su misión y visión desarrollando una estrategia centrada en sus grupos de interés. Estas organizaciones desarrollan y despliegan políticas, planes, objetivos y procesos para hacer realidad la estrategia.

### Subcriterio 2d: La estrategia y sus políticas de apoyo se comunican, implantan y supervisan. PUNTOS 44

Por ejemplo, las organizaciones excelentes

- a) Convierten sus estrategias en procesos, proyectos y estructuras organizativas alineados, asegurándose de que los cambios pueden implantarse con la velocidad adecuada a lo largo de toda la cadena de valor.
- b) Establecen objetivos basándose en la comparación de su rendimiento con el de otras organizaciones., en su capacidad actual y potencial y en sus objetivos estratégicos.
- c) Se aseguran de disponer de recursos financieros, físicos y tecnológicos para apoyar el desarrollo de la organización.
- d) Despliegan la estrategia y las políticas de apoyo de forma sistemática para alcanzar el conjunto de resultados deseado, definiendo claramente las relaciones causa-efecto.
- e) Establecen metas y objetivos claros para la innovación, basándose en el conocimiento de la sociedad y de las oportunidades, y respaldándola con políticas y recursos adecuados.
- f) Comunican la estrategia y las políticas de apoyo a los interesados.

PUNTOS FUERTES (Enfoque// despliegue// evaluar, revisar y perfeccionar) Solidamente fundamentado, integrado //implantado, sistemático, // Medición, aprendizaje y creatividad; mejora e innovación	Evidencias
1. Las líneas estratégicas se convierten en procesos estableciéndose una gestión por procesos que se revisan a partir de sus indicadores, quejas, y se estructuran nuevos servicios existen indicadores para todos los servicios y procesos que se miden con los sistemas de GESAM (recursos humanos) y Web monitor (servicios) localizando cada intervención y caracterizándola con una serie de variables (hora ,lugar. tipo, agente etc.).Existe una integración de la estrategia con el nivel operativo con datos on line de los resultados y recursos empleados en cada servicio	Web monitor GESAM Mapa de procesos Procesos normalizados Catalogo de servicios Cuadros de mandos operativos
2. Existe una estructura por secciones cuya función es desplegar los servicios en Madrid segmentados geográficamente para conseguir una atención más inmediata y un mayor conocimiento de cada área de operaciones ,se miden todos los datos de forma segmentada y se pueden comparar los resultados de las secciones entre sí. Sirven como base los datos para fijar metas y objetivos conjuntos y sistemas de control on line	Web monitor Bases de datos estadísticas Comparaciones
3. Se comunica la estrategia a través de diversos canales existentes,. Jornadas de Movilidad; Carta de servicio, reuniones con aliados para comunicar la estrategia a los grupos de interés Existe un catálogo de servicios de los agentes de movilidad con un esquema general de procesos claves implantados alineado con el plan estratégico y el plan de formación. Durante el plan de formación se comunican los procesos y este año hay una comunicación de la formación y de la calidad para toda la plantilla. Se mide el impacto de la comunicación de objetivos mediante encuesta a toda la plantilla.	Carta de servicio Plan de comunicación de la formación Plan de formación Jornadas de movilidad
4. Los procesos y proyectos de los agentes de movilidad se supervisan periódicamente para su mejora y actualización a través de equipos de trabajo para conseguir el resultado deseado, existen equipos por procesos, equipos de mejora y equipos de proyecto están estructurados con reuniones periódicas estructuradas de forma regular para los procesos o como hoja de ruta para los proyecto . Se ha desarrollado un área de mejora relacionada con los equipos ,se da formación de gestión de equipos constituyendo un elemento fundamental en la estrategia	Mapa de equipos Procesos implicados Proyectos implicados Áreas de mejora
5. Los compromisos con los ciudadanos se plasman en la carta de servicios con la ayuda de Dirección de Calidad y Atención al ciudadano , y se comunican a través de la página Web madrid.es para que los interesados puedan conocer la estrategia de los agentes de movilidad	Carta de servicios Madrid.es
6. Existe una Memoria anual de los Agentes de movilidad que sirve de vehículo de comunicación a los diversos GI Alinean los objetivos individuales y de equipo con los objetivos estratégicos de la organización mediante grupos de trabajo,.(EFQM. GESAM, DPO, , equipos de trabajo multidisciplinares) para buscar la implicación de las personas en la estrategia .	Memoria anual de agentes de movilidad

<b>PUNTOS FUERTES (Enfoque// despliegue// evaluar, revisar y perfeccionar)</b> <b>Solidamente fundamentado, integrado //implantado, sistemático, // Medición, aprendizaje y creatividad; mejora e innovación</b>	<b>Evidencias</b>
<b>7. Se gestionan los medios tecnológicos ,económicos y humanos necesarios para que pueda funcionar el servicio enfocándolos a través de la innovación sobre todo a nivel tecnológico, de medios materiales, y de formación Existen proyectos y planes específico de estos temas así como contratos y alianzas que impulsan la innovación se han recibido premios del Ayuntamiento en innovación</b>	<b>Proyecto integración sistemas de información Planes de formación Premios de innovación</b>
<b>8. Se establecen metas y objetivos claros anuales en la Carta de servicios ,la DPO ,el presupuesto y el Plan 2014,2018 ,se hace de forma estructurada y periódica ,anualmente, o quinquenalmente , se revisan anualmente y se ajustan metas objetivos e indicadores,</b>	<b>DPO Carta de servicios Presupuesto Plan 2014-2018</b>

<b>ÁREAS DE MEJORA</b>
<b>1. Realizar un Plan de comunicación externo estructurado e integrado</b>
<b>2. Extender la DPO a todo el Cuerpo con un plan de seguimiento y comunicación sistemático de los resultados alcanzados</b>
<b>3. Realizar un Plan de comunicación sistemático con los principales aliados</b>
<b>4. Mejorar significativamente la satisfacción con los sistemas de transmisión de objetivos y resultados a la plantilla</b>
<b>5. Renovar el Plan de Comunicación interno dentro del cuerpo con una mayor difusión del plan nuevo 2018 y de los resultados anuales a través de la memoria anual</b>
<b>6. Establecer sistemas comparativos con otras organizaciones con objetivos estratégicos semejantes al menos parcialmente</b>
<b>7. Implantar el Plan de tecnología 2015-2017 para actualizar los diferentes sistemas que utilizan los agentes de movilidad y generar instrumentos informáticos de seguimiento</b>

### CRITERIO 3. PERSONAS

Las organizaciones excelentes del sector público valoran a las personas que las integran y crean una cultura que permite lograr los objetivos personales y los de la organización de manera mutuamente beneficiosa. Desarrollan las capacidades de las personas y garantizan la imparcialidad y la igualdad. Se preocupan por las personas de la organización, potencian la comunicación interna, recompensan y expresan reconocimiento para, de este modo, motivar a las personas, incrementar su compromiso con la organización y favorecer que utilicen sus capacidades y conocimientos en beneficio de la misma.

#### **Subcriterio 3a: Los planes de gestión de las personas apoyan la estrategia de la organización. PUNTOS 49**

Por ejemplo, las organizaciones excelentes

- a) Han definido claramente los diferentes niveles de rendimiento que deben alcanzar las personas para lograr los objetivos estratégicos
- b) Alinean los planes de gestión de las personas con la estrategia y estructura de la organización, las nuevas tecnologías y los procesos clave.
- c) Adaptan rápidamente su estructura organizativa para apoyar el logro de los objetivos estratégicos.
- d) Implican a las personas y a sus representantes en el desarrollo y revisión de la estrategia, políticas y planes de gestión de las personas, adoptando enfoques creativos e innovadores, cuando resulta conveniente
- e) Gestionan la selección, desarrollo de carreras profesionales, promoción interna y movilidad, con apoyo de las políticas adecuadas, para garantizar la imparcialidad y la igualdad de oportunidades.
- f) Utilizan las encuestas y otras fuentes objetivas de información procedente de las personas para mejorar las estrategias, las políticas y los planes de gestión de aquéllas.

<b>PUNTOS FUERTES (Enfoque// despliegue// evaluar, revisar y perfeccionar) Solidamente fundamentado, integrado //implantado, sistemático, // Medición, aprendizaje y creatividad; mejora e innovación</b>	<b>Evidencias</b>
1. <b>Creación de las categorías jefe de vigilante y de los supervisores de movilidad para cumplir el plan de desarrollo de Carrera Profesional sistematizado y estructurado, acorde con la política general del Ayto y recogido en el Reglamento del Cuerpo de Movilidad habiéndose cubierto todas las plazas ofertadas en los concursos realizados y habiéndose llevado el seguimiento legal que es preventivo.</b>	Reglamento del Cuerpo Procesos selectivos
2. <b>Estudio y Desarrollo y aprobación institucional del Reglamento específico para ordenar las funciones y categorías del Cuerpo de Agentes de movilidad, introduciendo las modificaciones oportunas en función de las nuevas necesidades demandadas por la evolución del Cuerpo para su perfeccionamiento</b>	Reglamento del Cuerpo Modificaciones del Reglamento
3. <b>Estudio de las diversas categorías con Descripción de los perfiles y competencias exigibles a los agentes de movilidad, introducción de dichas competencias en procesos de selección, ingreso y formación midiendo el ajuste de los perfiles en el proceso de selección e intentando mejorar las competencias en el proceso de formación</b>	Diccionario de competencias Perfiles de competencias Psicotécnicos Planes de formación
4. <b>Adaptación a las nuevas condiciones laborales obligadas legalmente para gestionar la jornada , las bajas y otros cambios en las condiciones laborales para cumplir los planes del Gobierno con un seguimiento exhaustivo a través de las herramientas de gestión de personas de forma diaria</b>	Informes del GESAM
5. <b>Desarrollo e Implantación de una Gestión de personal interna automatizada ,con una base de datos propia (GESAM) y con cuadros de indicadores asociados para un control on line de la gestión, que sirvan de base para indicadores que figuran en la carta de servicios y en la DPO relacionados con la gestión de personas</b>	GESAM Cuadro de mandos Informes ad-hoc
6. <b>Estudio de necesidades de plantilla por año teniendo en cuenta la posible ampliación del área geográfica de acción ,los pases a segunda actividad y la rotación para la adaptación de la plantilla a los nuevos escenarios realizado en 2014 y que se revisará anualmente el seguimiento de dichos estudios facilitará la elaboración de un informe para solicitar el desarrollo y reclutamiento de la plantilla</b>	Informe 2014 Necesidades de plantilla 2015
7. <b>Desarrollo de Planes de Formación sistemáticos por categoría para mejorar la estrategia de la organización apoyándose en el perfeccionamiento de los procesos a ejecutar por los Agentes con evaluaciones por edición semanales y mejora de la formación</b>	Planes de formación Informes quincenales cada 4 ediciones

<b>PUNTOS FUERTES (Enfoque// despliegue// evaluar, revisar y perfeccionar)</b> <b>Solidamente fundamentado, integrado //implantado, sistemático, // Medición, aprendizaje y creatividad; mejora e innovación</b>	<b>Evidencias</b>
<b>8. Seguimiento informatizado con indicadores y datos del absentismo y participación en un grupo transversal externo que estudio la problemática en 2011 para tratar de reducir el mismo con seguimiento pormenorizado en 2012,2013 y 2014, midiendo en DPO indicadores relacionados</b>	Estudio absentismo Informes absentismo 2012,2013,2014 DPOs
<b>9. Establecimiento del Proceso de gestión de disciplina alineado con la estrategia de la inspección de RRHH del Ayuntamiento de Madrid para un cumplimiento estricto de la legalidad vigente y del Reglamento del Cuerpo de agentes de movilidad. Con un seguimiento exhaustivo de los expediente y una tramitación que asegura la objetividad del proceso</b>	Proceso de expedientes disciplinario Reglamento del Cuerpo
<b>10. Gestión de Alianzas con otras Subdirecciones y otros organismos del Ayuntamiento (EMT )para dotación de personal en funciones administrativas para que el personal operativo haga funciones operativas en la vía pública, formando y autorizando a dichas personas de forma adecuada hasta su integración en las oficinas de las secciones.</b>	Transferencias de personas Formación específica
<b>11. Se han realizado encuestas (Comunicación) y estudios de conflictos de personal por Organismos especializados de la Universidad Complutense (Instituto de mediación)para saber las líneas a seguir en la gestión de la personas utilizando entrevistas, focus group y entrevistas a raíz de esos estudios hubo reajustes en las diversas secciones</b>	Estudio 2010 Encuesta 2015 Focus group 2015

### ÁREAS DE MEJORA

<b>1 Extender de la DPO a toda la plantilla para una mayor implicación estratégica</b>
<b>2 Conseguir una mayor alineación entre los planes de formación y la actividad diaria de los agentes</b>
<b>3 Mejorar la integración de los indicadores en la aplicación informática de GESAM</b>
<b>4 Completar estructura propia con la categoría de técnico de movilidad</b>
<b>5 Necesidad de sistematizar el concepto de cultura como conjunto de paradigmas colectivos explicitados y queridos y alinear a la plantilla con los valores derivados</b>
<b>6 Incorporar más encuestas sistemáticas y periódicas relacionadas con las relaciones con los jefes ,condiciones del trabajo , etc,.. para tener un estudio más completo del clima laboral</b>
<b>7 Desarrollar las tareas y funciones a realizar para la situación administrativa de segunda actividad</b>
<b>8. Desarrollar nueva estructura departamental del Cuerpo de Agentes de movilidad</b>

### CRITERIO 3. PERSONAS

Las Organizaciones Excelentes valoran a las personas que las integran y crean una cultura que permite lograr los objetivos personales y los de la organización de manera beneficiosa para ambas partes. Desarrollan las capacidades de las personas y fomentan la equidad e igualdad. Se preocupan por las personas de la organización, potencian la comunicación interna, recompensan y dan reconocimiento a los esfuerzos para, de este modo, motivar a las personas, incrementar su compromiso con la organización y favorecer que utilicen sus capacidades y conocimientos en beneficio de la misma.

#### Subcriterio 3b: Se desarrollan el conocimiento y las capacidades de las personas. PUNTOS 50

Por ejemplo, las organizaciones excelentes

- a) Definen las habilidades, competencias y niveles de rendimiento de las personas necesarios para alcanzar la misión, la visión y los objetivos estratégicos.
- b) Realizan una planificación eficaz que atraiga, desarrolle y retenga el talento necesario para satisfacer sus necesidades.
- c) Evalúan y ayudan a las personas a mejorar su rendimiento y su compromiso.
- d) Desarrollan las habilidades y competencias de las personas para asegurar su futura movilidad y capacidad de empleo.
- e) Se aseguran de que las personas disponen de las competencias, recursos y oportunidades para maximizar su contribución.

PUNTOS FUERTES (Enfoque// despliegue// evaluar, revisar y perfeccionar) Solidamente fundamentado, integrado //implantado, sistemático, // Medición, aprendizaje y creatividad; mejora e innovación	Evidencias
1 El plan de formación está estructurado para orientarse a la mejora de los procesos tanto propios como de coordinación con otros Cuerpos, toda la plantilla ha pasado bianualmente desde 2010 y a partir de 2015 será anual una serie de indicadores homogeneizados con otros Cuerpos del Ayuntamiento ,se implementan mejoras y se evalúan múltiples factores relacionados con la docencia	Plan formación 2010-2014 Plan de formación 2015
2 Se cuenta con un Equipo propio de gestión de la formación que participa en la planificación la ejecución y el seguimiento con dedicación plena para la gestión de los planes de formación e integrado en el CIFSE, y que continuamente mejora la ejecución del plan recogiendo las incidencias y opiniones de los agentes y profesores en la formación	Informes de evaluación Informes de seguimiento Resolución de incidencias Implementación de mejoras
3 Existe un claustro de profesores propios que se encargan de impartir de forma coordinada los contenidos alineando las diversas categorías en la formación, son evaluados por el alumnado y reciben indicaciones de mejora para que se ajusten más las necesidades del Cuerpo y de los alumnos.	Seguimiento de procesos Equipos de coordinación de formadores Reuniones de formadores Altas en el Claustro
4 Se forma parte del Centro integral de Formación de Seguridad y Emergencias (CIFSE )contando con representación orgánica en el en el Consejo Académico y en el Consejo Rector, asistiendo a todas las reuniones que el CIFSE demanda, formando parte de los equipos de autoevaluación EFQM CIFSE y de la revisión ISO de los procesos a través del responsable de formación de los agentes de movilidad y contando con un presupuesto propio y presentando los resultados anuales e informando a las centrales sindicales de los planes de formación	Actas Consejo Académico Memorias Consejo Rector Revisión ISO CIFSE EFQM CIFSE Presupuesto
5 Alineación los objetivos de la organización con los objetivos individuales hasta Jefe de Sección a través de la Dirección por objetivos(2007-2015) con revisión anual de objetivos y metas seguimiento periódico para corrección de desviaciones, informe de resultados anual e integración en política salarial de los mandos combinada con la asistencia al servicio, fichas de indicadore	DPO Informes anuales
6 Alineación de los objetivos de la organización con los objetivos de los equipos de trabajo implantados y desarrollados que tienen objetivos establecidos .con revisión bimensual en las Secciones y cada 6 meses por los órganos superiores de dirección.	Equipos de formación, siniestralidad, seguimiento de indicadores, radar etc..

<b>PUNTOS FUERTES (Enfoque// despliegue// evaluar, revisar y perfeccionar)</b> <b>Solidamente fundamentado, integrado //implantado, sistemático, // Medición, aprendizaje y creatividad; mejora e innovación</b>	<b>Evidencias</b>
	Reuniones periódicas
<b>7 La Organización se compara con otros Cuerpos de Seguridad y Emergencias, en aspectos de calidad de la formación, calidad de los formadores y otros indicadores de rendimiento de los procesos formativos y también realiza formaciones conjuntas para aprovechar las sinergias y también todos los Cuerpos forman a los Agentes de movilidad</b>	Memorias anuales CIFSE Plan anual de Formación Participación transversal (PIC)
<b>8 También tiene acceso a la oferta formativa del Ayuntamiento y de los sindicatos a través de cursos específicos o del plan de Formación municipal anual, a veces en colaboración con otros Cuerpos se realiza la evaluación de los cursos del plan municipal y existen tiempos de formación para las materias impartidas por los sindicatos</b>	Plan de formación Municipal Plan de formación OS Formación riesgos laborales
<b>9 El CIFSE facilita una aplicación de seguimiento de la formación con cuestionarios, altas y bajas ,gestión de ediciones ,liquidaciones etc.. que ayuda a la integración y automatización del tratamiento de datos de la formación además proporciona formación de formadores y formación transversal que completan el diseño curricular de los agentes de movilidad otra tan temas específicos como el tratamiento de las quejas</b>	Formación de Formadores Formación Transversal Jornadas específicas

### ÁREAS DE MEJORA

<b>1. Desarrollar un Sistema de evaluación del desempeño que esté alineado con las competencias genéricas, técnicas y rendimiento de todas las personas del Cuerpo.</b>
<b>2. Orientar del nuevo plan de formación al impacto profesional de forma más enfocado a la práctica diaria ,a la actividad en la vía pública y al aparticipoación de los GI.</b>
<b>3. Crear de Planes de formación anuales para las nuevas categorías.</b>
<b>4 Incorporar el coaching como sistemas de apoyo a las personas con responsabilidades o para casos reiterados de quejas del ciudadano combinado con buen rendimiento</b>
<b>5. Desarrollar de un plan de formación para mandos a partir de los resultados de los focus group de liderazgo. Lecciones aprendidas supervisores</b>
<b>6. Desarrollar del e-learning progresivo a partir de 2015 e incluirlo en el plan de reciclaje de 2016 dedicando horas para sensibilización y aprendizaje de su uso.</b>
<b>7. Revisar las competencias genéricas y añadir competencias técnicas de todas las categorías para actualizarla a las nuevas funciones y tareas de los agentes de movilidad</b>
<b>8. Desarrollar de estrategias de Aprendizaje dentro del propio trabajo, la implicación de los supervisores de movilidad y los jefes de vigilantes será decisiva para llevarlo a la práctica</b>

### CRITERIO 3. PERSONAS

Las Organizaciones Excelentes valoran a las personas que las integran y crean una cultura que permite lograr los objetivos personales y los de la organización de manera beneficiosa para ambas partes. Desarrollan las capacidades de las personas y fomentan la equidad e igualdad. Se preocupan por las personas de la organización, potencian la comunicación interna, recompensan y dan reconocimiento a los esfuerzos para, de este modo, motivar a las personas, incrementar su compromiso con la organización y favorecer que utilicen sus capacidades y conocimientos en beneficio de la misma.

#### Subcriterio 3c: Las personas están alineadas con los objetivos de la organización, implicadas y disponen de delegación y autonomía necesario. PUNTOS 44

Por ejemplo, las organizaciones excelentes

- a) Alinean los objetivos personales y de equipo, y facultan a las personas para que aflore todo su potencial en un clima de verdadera alianza.
- b) Reconocen que la innovación puede hacer referencia a productos, procesos, marketing, estructuras de la organización y modelos de gestión.
- c) Crean una cultura de creatividad e innovación en toda la organización, asegurándose de que las personas tienen una mentalidad abierta y responden rápidamente a los retos que encuentran.
- d) Animar a las personas a ser embajadoras de la imagen y reputación de la organización.
- e) Animar a las personas a participar en actividades en beneficio de la sociedad.

<b>PUNTOS FUERTES (Enfoque// despliegue// evaluar, revisar y perfeccionar) Solidamente fundamentado, integrado //implantado, sistemático, // Medición, aprendizaje y creatividad; mejora e innovación</b>	<b>Evidencias</b>
1 Existe una cultura de grupos de mejora sistemática vinculada a las áreas de mejora de EFQM ,que con carácter anual y vinculada a la organización desde hace 7 años sirve para desarrollar la Organización realizándose una evaluación de su desarrollo al estar vinculada a la dirección por objetivos y a las áreas de mejoras de la carta de servicio	Equipos de Áreas de mejora DPO Carta de servicios
2 Existe grupos de trabajo con Empresas de servicios y organismos especializados (CEMI, EMT, Cuerpos ,Ruido, Mudanzas etc.. ) para desarrollo tecnológico, o actuaciones Conjuntas de interés general (nivel de ruidos, ocupación vía pública, carriles bus etc..) para facilitar la innovación y darnos a conocer como Cuerpo ,los indicadores están relacionados con el número de grupos, servicios desarrollados y reuniones realizadas	Reuniones Grupos estables Desarrollo de servicios. EJ Ruidos Desarrollo tecnología :EJPDA
3 Existencia de grupos de Incidente único ,Simulacros ,road map , para coordinarse con otros Cuerpos y atender actividades con repercusión en la sociedad en general (catástrofes, educación vial etc.).el número de simulacros conjunto, ,número de sesiones de road map todas de cara a impulsar la participación de actividades en el beneficio de la sociedad	Reuniones PEMAM Simulacros Road map etc.
4 Participación en la mejora de la movilidad y de la formación a través de la participación en sugerencias y cambios continuos en el o plan de formación a través de un sistema de sugerencias operativo que permita la mejora del propio plan de formación	Sugerencias realizadas Reuniones Mejoras del plan implantadas
5 Se fomenta, por parte de la organización, la posibilidad de asistir a cursos de formación externos y jornadas para facilitar la aplicación de técnicas de trabajo en equipo, fomento de la implicación y desarrollo del empowerment para captar nuevas ideas y abrirse a conceptos como la transversalidad y la cooperación .el seguimiento se hará a través de las reuniones y foros que se asista	ITS PEMAM Bicicleta etc.

<b>PUNTOS FUERTES (Enfoque// despliegue// evaluar, revisar y perfeccionar)</b> <b>Solidamente fundamentado, integrado //implantado, sistemático, // Medición, aprendizaje y creatividad; mejora e innovación</b>	<b>Evidencias</b>
<p>6 Grupos de actualización y feedback sobre funciones estables (tecnología, mandos,,carta de servicio ,radar formación etc..) de los agentes de movilidad para una innovación progresiva de los servicios Existe un sistema de gestión, medición y revisión de los diferentes grupos de trabajo que permite su evaluación y mejora continúa, con participación de toda la organización y medido con Reuniones periódicas, indicadores, objetivos .para la mejora incremental</p>	<p>Convocatorias y actas de reunión, Indicadores, n.º grupo de trabajo</p>
<p>7 Se participa en eventos externos y se realizan aportaciones para promover la creatividad A toda la organización según las materias específicas que se traten. con participación en conferencias internacionales, cursos de verano de la Universidad (Aranjuez, Complutense), Jornadas de Movilidad (diversas provincias) Jornadas de Calidad e Innovación para reforzar la imagen y reputación de los Agentes de movilidad</p>	<p>Premios de calidad/innovación Jornadas de calidad / innovación Jornadas de movilidad Conferencias provinciales/internacionales</p>
<p>8 Participación en grupos para desarrollo normativo Ordenanza de movilidad ,protección de la atmósfera etc.. para integrar la experiencia de los agentes de la vía pública en marcos normativos que entren en contacto con la realidad a través de sugerencias</p>	<p>Reuniones Estudio de carga y descarga</p>

<b>ÁREAS DE MEJORA</b>
<p>1. Revisar el sistema de equipos de mejora y establecer un manual donde se establezca el funcionamiento de los mismos y difundiéndolo en la organización y en el Ayuntamiento de una forma regular</p>
<p>2. Continuar estudios de clima integrándolos en la formación añadiendo nuevos factores</p>
<p>3 Establecer de Indicadores específicos de participación en grupo (equipos permanentes) para completar la capa de desarrollo de personas y medios en el cuadro de mando integral</p>
<p>4 Establecer de un procedimiento adecuado para realizar comparaciones que permitan la identificación de mejores prácticas y necesidades de aprendizaje</p>
<p>5 Desarrollar sistema de sugerencias internas más amplio</p>
<p>6 Promover la participación en el futuro sectorial de intranet de los agentes de movilidad</p>
<p>7 Impulsar la participación en actividades de carácter social (ONG ,apoyo a colectivos determinados) para una mayor contribución a la sociedad en general incluso en la formación ,en la sensibilización y en el fomento de ayudas a terceros y actividades y proyectos</p>

### CRITERIO 3. PERSONAS

Las Organizaciones Excelentes valoran a las personas que las integran y crean una cultura que permite lograr los objetivos personales y los de la organización de manera beneficiosa para ambas partes. Desarrollan las capacidades de las personas y fomentan la equidad e igualdad. Se preocupan por las personas de la organización, potencian la comunicación interna, recompensan y dan reconocimiento a los esfuerzos para, de este modo, motivar a las personas, incrementar su compromiso con la organización y favorecer que utilicen sus capacidades y conocimientos en beneficio de la misma.

#### **Subcriterio 3d: Las personas se comunican eficazmente en toda la organización. PUNTOS 41**

Por ejemplo, las organizaciones excelentes

- a) Comprenden las necesidades de comunicación de las personas y utilizan las estrategias y herramientas adecuadas para mantener un diálogo.
- b) Comunican una clara dirección y orientación estratégica, asegurándose de que las personas comprenden y pueden demostrar su contribución al éxito continuado de la organización.
- c) Permiten y animan a las personas a compartan la información, el conocimiento y las mejores prácticas, logrando un diálogo en toda la organización.
- d) Desarrollan una cultura que busca continuamente mejorar en toda la cadena de valor la eficacia de la colaboración y el trabajo en equipo.

<b>PUNTOS FUERTES (Enfoque// despliegue// evaluar, revisar y perfeccionar) Solidamente fundamentado, integrado //implantado, sistemático, // Medición, aprendizaje y creatividad; mejora e innovación</b>	<b>Evidencias</b>
1 Se fomenta la implicación a través de un Plan de Comunicación Interna mediante Notas Internas, Tablones, Web Agente, pases de lista en sus diferentes canales para tener informados y comunicados a la plantilla	Plan de comunicación interna
2 Se estableció un Grupo para desarrollar un área de mejora de comunicación interna Existe cultura de trabajo equipo en la cultura de grupos de mejora, grupos funcionales, grupos de coordinación externa, interna y de mando de la organización Diálogo con los sindicatos	Área de mejora de comunicación interna
3 Existencia de Intranet municipal (AYRE) que contiene diferentes canales de comunicación: Institucionales, sectoriales e individualizados (nómina, trienios, Cursos de formación etc..), además todos los agentes disponen de correo electrónico desde 2015 lo que puede permitir un mayor diálogo con la organización	AYRE (Intranet Municipal) Correo electrónico
4 Existe un dialogo con los Sindicatos para la Negociación sectorial específica para algunas condiciones laborales (productividad, jornadas extraordinarias etc..) de los agentes de Movilidad aparte de la negociación colectiva de todo el Ayuntamiento que también aplica	Convenios sectoriales firmados Mesas de negociación específica
5 Se realizó un Trabajo de comunicación con la Universidad Complutense para analizar el clima entre los diversos niveles organizativos ,analizar sus causa y sugerir remedios se aplicaron medidas a partir del estudio realizado para calmar el conflicto que existía en 2011	Estudio De comunicación y clima en los agentes de movilidad Medidas tomadas
6.Se realizaron encuestas propias de comunicación y clima durante 2015 para todos los agentes. Después de la encuesta se trabajaron temas de comunicación externa y interna con los agentes durante 6 horas.Se recogieron indicadores se analizaron indicadores y se proponen planes de mejora de la comunicación en las areas templadas de resultados	Plan de formación Encuesta de comunicación Encuesta de equipos

## ÁREAS DE MEJORA

- 1 Impulsar de Comunicación interna renovando del Plan de Comunicación definiendo nuevos canales y sistematizando su aplicación para que la información y el conocimiento fluya en la organización
- 2 Integrar la tecnología y la comunicación aprovechando el plan de desarrollo tecnológico y la utilización de la PDA por toda la plantilla
- 3 Desarrollar una Intranet sectorial propia como foro de diálogo y comunicación
- 4 Estudiar la posibilidad de incorporación a Redes sociales
- 5 Mejora proactiva de la estrategia negociadora
- 6 Realizar Benchmarking sobre los planes de comunicación interna de Madrid SALUD, SAMUR ,Línea Madrid
- 7 Realizar un Evolutivo del trabajo con la Complutense

### CRITERIO 3. PERSONAS

Las Organizaciones Excelentes valoran a las personas que las integran y crean una cultura que permite lograr los objetivos personales y los de la organización de manera beneficiosa para ambas partes. Desarrollan las capacidades de las personas y fomentan la equidad e igualdad. Se preocupan por las personas de la organización, potencian la comunicación interna, recompensan y dan reconocimiento a los esfuerzos para, de este modo, motivar a las personas, incrementar su compromiso con la organización y favorecer que utilicen sus capacidades y conocimientos en beneficio de la misma.

#### **Subcriterio 3e: Las personas son recompensadas, reconocidas y atendidas. PUNTOS 44**

Por ejemplo, las organizaciones excelentes

- a) Alinean los sistemas de retribuciones, incluidos los de productividad, planes de acción social, traslados, sanciones y otros asuntos laborales, con unas estrategias y políticas transparentes.
- b) Motivan a las personas para que se impliquen en la mejora e innovación y expresan reconocimiento a sus esfuerzos y logros.
- c) Aseguran un equilibrio saludable entre la vida personal, familiar y laboral, teniendo presente la conectividad permanente (24/7) actual, la globalización creciente y las nuevas formas de trabajo.
- d) Fomentan una cultura de apoyo mutuo, reconocimiento y atención entre individuos y entre equipos.
- e) Respetan y acogen la diversidad de las personas de la organización y de las comunidades y los mercados a las que dan servicio.

<b>PUNTOS FUERTES (Enfoque// despliegue// evaluar, revisar y perfeccionar) Solidamente fundamentado, integrado //implantado, sistemático, // Medición, aprendizaje y creatividad; mejora e innovación</b>	<b>Evidencias</b>
1. La plantilla disfruta de una serie de Derechos sociales correspondiente a su situación de funcionarios de la Administración local como el de la estabilidad en el trabajo al ser funcionarios de carrera con todos los derechos y obligaciones inherentes al puesto este enfoque está extendido a toda la plantilla y su desarrollo está legalmente protegido	Ley de la función pública Convenio colectivo
2. Todo el equipamiento cumple los requisitos de la normativa de Seguridad Higiene en el Trabajo (locales, mobiliario, ropa de trabajo, equipamiento.) con Inspecciones periódicas realizadas por el Dpto. de Salud Laboral del Ayuntamiento. Se cumple la Normativa de Seguridad e Higiene prestando una especial atención a las prendas y a los elementos de protección necesarios para el desempeño del trabajo en vía pública y se especifican estos requerimientos en los pliegos de contratación.(PPT	Resultados de inspecciones Estudio de riesgos laborales Formación en riesgos laborales Condiciones exigibles en pliegos de contratación
3. Dentro del marco de la función pública existe una igualdad de oportunidades por ley no existiendo ninguna discriminación entre los trabajadores en razón de su sexo ,existiendo además políticas de conciliación de la vida personal y laboral,planes de acción social	Igualdad de salario por sexos Igualdad para ingreso y para promoción Medidas de conciliación Ayudas sociales
4. Existen unos premios anuales que reconocen a nivel individual y colectivo la aportaciones extraordinarias que realizan con una frecuencia anual y que reconocen el buen hacer de personas y equipos.	Premios jornadas Felicitaciones
5-Existen una condiciones laborales diferenciadas con otros funcionarios mismo nivel al tener una negociación colectiva propia Existencia de complementos de productividad relacionados con el rendimiento de las personas y alineados con la estrategia de al organización hasta Agente base nuevo acuerdo de productividad y servios extraordinarios de carácter voluntario Los mandos tiene desde 2006 una DPO anual que los motiva a la mejora y reconoce sus logros	DPO Convenio sectorial
6 Existe un sistema de Protección de Salud Laboral con Reconocimiento anual voluntario y adaptación de puestos de trabajo ,con cobertura de una mutua para las eventualidades de ILT e incapacidad permanente así como para accidentes profesionales ,existen mejoras para periodos de recuperación y reposo	Madrid salud Mutua ASEPEYO

<b>PUNTOS FUERTES (Enfoque// despliegue// evaluar, revisar y perfeccionar)</b> <b>Solidamente fundamentado, integrado //implantado, sistemático,// Medición, aprendizaje y creatividad; mejora e innovación</b>	<b>Evidencias</b>
<b>7</b> Los aspectos disciplinarios cuentan con total seguridad jurídica al estar regulados por el Reglamento de Agentes de Movilidad y el Estatuto Básico del Empleado Público (EBEP en toda la organización. el proceso se controla con Indicadores disciplinarios y revisión del Reglamento y demás normativa	EBEP Reglamento
<b>8</b> Existencia de un departamento de Asesoría Jurídica para toda la la organización en coordinación con la Dirección e inscrita dentro de la estructura de Ayuntamiento para salvaguardar la responsabilidad jurídica de los agentes en el ejercicio de su función	Departamento de Asesoría Jurídica. Número de solicitudes

<b>ÁREAS DE MEJORA</b>
<b>1.</b> Establecer una DPO para toda la plantilla para fomentar el alineamiento de la plantilla con los planes de movilidad
<b>2</b> Impulsar la creación de nuevas categorías para facilitar la Promoción dentro del Cuerpo
<b>3</b> Impulsar la Rotación interna de toda la plantilla a todos los puestos de trabajo para un enriquecimiento de las tareas
<b>4</b> Trabajar para que los nuevos acuerdo específicos sean lo más consensuados, compartidos y difundidos de forma clara y transparente
<b>5</b> Establecer de un procedimiento adecuado para realizar comparaciones que permitan la identificación de mejores prácticas y necesidades de aprendizaje
<b>6</b> Introducir nuevos premios tanto a nivel individual como a nivel de equipo en Jornadas

## CRITERIO 4. ALIANZAS Y RECURSOS

Las organizaciones excelentes del sector público planifican y gestionan las alianzas externas, los proveedores y los recursos internos, para apoyar el despliegue y ejecución de la estrategia general y las políticas de apoyo, así como para lograr el funcionamiento eficaz de sus procesos. Se aseguran de gestionar eficazmente su impacto social y ambiental y rinden cuentas sobre el uso de los recursos públicos.

### Subcriterio 4a: Los aliados y proveedores son gestionados para obtener un beneficio sostenible. PUNTOS 46

Por ejemplo, las organizaciones excelentes

- a) Segmentan y diferencian a aliados y proveedores, de acuerdo con la estrategia de la organización, y adoptan las políticas y los procesos adecuados para trabajar juntos eficazmente.
- b) Establecen relaciones sostenibles con aliados y proveedores basadas en la confianza mutua, el respeto y la transparencia.
- c) Se aseguran de que aliados y proveedores operan de acuerdo con las estrategias y valores de la organización.
- d) Establecen redes adecuadas (redes interadministrativas, proyectos conjuntos, comités, grupos de trabajo, alianzas público-privadas) para identificar oportunidades potenciales de alianza (acuerdos, convenios, desarrollo de nuevos productos o servicios, etc.) que aumenten sus capacidades y su habilidad para generar valor adicional para todos los interesados.
- e) Trabajan con sus aliados para lograr beneficios mutuos y mayor valor para sus respectivos grupos interesados, apoyándose mutuamente con experiencias, recursos y conocimientos. Promueven en particular la cooperación y la colaboración con otras administraciones públicas.

<b>PUNTOS FUERTES (Enfoque// despliegue// evaluar, revisar y perfeccionar)</b> <b>Solidamente fundamentado, integrado //implantado, sistemático,//</b> <b>Medición, aprendizaje y creatividad; mejora e innovación</b>	<b>Evidencias</b>
1. Existen alianzas clave con otras organizaciones del Ayuntamiento, para la mejora y eficiencia de los procesos, desarrollo mutuo e innovación .Existen unas relaciones estructuradas con Madrid Movilidad, IAM, D. G. de Emergencias, SER, CISEM, CIFSE y EMT con reuniones de seguimiento e indicadores relacionados algunos en carta de servicios y en DPO.	Aforos de grúas Personal administrativo EMT Indicadores puntos negros DPO, comunicados emisoras Carta de servicios etc..
2. Existe un procedimiento de trabajo entre la organización y la PMM donde se distribuyen los servicios en función de sus competencias .con una Comunicación permanente entre Jefe Departamento de Vigilancia de la Movilidad y Área de Organización de los servicios de PMM durante todo el año y especialmente para los fines de semanas y campañas especiales para la definición y apoyo de los servicios conjuntos existiendo indicadores en carta de servicios y DPO y formación en procesos de coordinación	Protocolo Plan de formación Base de Servicios especiales DPO Carta de servicios Ordenes de servicio Policía etc..
3. Existe una red de alianzas en desarrollo con otras organizaciones del Ayuntamiento muy potente de alianzas y en expansión:, SAMUR, Bomberos;, Ruidos, Sostenibilidad, Multas, base 40, Régimen jurídico, Calidad y Atención al ciudadano, con procesos implantados y estructurados en muchos casos y colaborativos con indicadores específicos y datos de localización suficiente además se forma a la gente y se revisan los procesos asociados de forma conjunta	Base 40 Ocupaciones Coches abandonados Denuncias etc...
4. Relaciones con otras organizaciones para conciliar sus necesidades con la movilidad en la Ciudad. Se celebran reuniones con las Empresas de mudanzas, Asociaciones de Hosteleros de Madrid, Asociaciones de Vecinos ,Directores de colegios y otros gremios profesionales con la Asociación de Hosteleros de Madrid se desarrollan Planes de Acción. Se otorgan reconocimientos a aliados y proveedores por sus aportaciones a la mejora de la organización se lleva seguimiento con indicadores adecuados y se mejoran los servicios	Actas de reuniones Protocolos acordados Encuesta satisfacción simulacros Base de datos de los AAMM
5.Se realiza un seguimiento, revisión y estudio de las alianzas y se participa en Campañas, a fin de mejorar su eficacia mediante reuniones desde Jefe Sección hasta Subdirector para ver la utilidad de las mismas ,la viabilidad de las mismas ,aumento y disminución de alianzas ,indicadores específicos que figuran en la DPO y la carta de servicios	Actas de reuniones DPO Carta de servicios

<b>PUNTOS FUERTES (Enfoque// despliegue// evaluar, revisar y perfeccionar)</b> <b>Solidamente fundamentado, integrado //implantado, sistemático, //</b> <b>Medición, aprendizaje y creatividad; mejora e innovación</b>	<b>Evidencias</b>
6.Integración del concepto de coordinación en diversos instrumentos de gestión como el en catálogo de servicios, , Formación, PIC, comunicaciones, con acciones de colaboración continua para asegurar que la movilidad funcione con indicadores en el plan de formación de los agentes, la DPO y la Carta de servicios	CIFSE Base 40 Catalogo de servicios PEMAM CISEM
7.Alianzas con Cuerpos de Seguridad externos, policía nacional y guardia civil, con empresas proveedoras de tecnología de automoción, informática etc .desarrollando productos innovadores ,compartiendo formación llevando indicadores y seguimiento de las diversas colaboraciones	Plan de formación PDA Motos eléctricas

<b>ÁREAS DE MEJORA</b>
<b>1. Organizar un Plan de expansión de alianzas en función del mapa de grupo de interés</b>
<b>2. Establecer Encuestas a través de intranet y correo electrónico con los aliados de la red de alianzas de los agentes de movilidad ,midiendo su satisfacción y aportando indicadores</b>
<b>3. Impulsar Convenios hacia fuera, Universidades, Asociaciones (FEAPSS.Médula..)</b>
<b>4. Establecer una Conexión exhaustiva con el plan de comunicación externa Análisis de casos y buenas prácticas de relación por otras organizaciones</b>
<b>5. Generar un Balance de perdidas ,ganancias, riesgos, externalidades por cada socio aliado para alcanzar el valor añadido así como un mapa global de todas las alianzas</b>
<b>6. Impulsar programas de participación con los vecinos,fundaciones, etc.</b>

## CRITERIO 4. ALIANZAS Y RECURSOS

Las organizaciones excelentes del sector público planifican y gestionan las alianzas externas, los proveedores y los recursos internos, para apoyar el despliegue y ejecución de la estrategia general y las políticas de apoyo, así como para lograr el funcionamiento eficaz de sus procesos. Se aseguran de gestionar eficazmente su impacto social y ambiental y rinden cuentas sobre el uso de los recursos públicos.

### Subcriterio 4b: Los recursos económico-financieros son gestionados para asegurar un éxito sostenido. PUNTOS 43

Por ejemplo, las organizaciones excelentes

- a) Implantan estrategias, políticas y procesos económico-financieros, para apoyar la estrategia general de la organización y asegurar la fortaleza y la flexibilidad financiera.
- b) Diseñan los procesos de planificación, control, información y revisión económica y financiera, para optimizar el uso eficaz y eficiente de los recursos.
- c) Asignan recursos para cubrir las necesidades a largo plazo y no sólo a corto plazo, y, cuando procede, son y se mantienen competitivas.
- d) Implantan procesos de gestión económico-financiera, adaptándolos a todos los niveles adecuados de la organización.
- e) Evalúan, seleccionan y validan las inversiones y desinversiones en activos tangibles e intangibles teniendo en cuenta su impacto económico, social y ambiental a largo plazo.

<b>PUNTOS FUERTES (Enfoque// despliegue// evaluar, revisar y perfeccionar) Solidamente fundamentado, integrado //implantado, sistemático, // Medición, aprendizaje y creatividad; mejora e innovación</b>	<b>Evidencias</b>
<b>1. Aumento de la capacidad productiva gracias a la automatización de procesos para poder hacer sostenible económicamente la realización de la cartera de servicios implantando procesos automatizados lo que hace posible un seguimiento on line y on time a pesar de la movilidad de los recursos constituyendo una clara orientación al alta eficiencia.</b>	Base 40 PDA GESAM CISEM SIGSA Web monitor
<b>2. Planificación económica por parte de la Subdirección General de Agentes de la Movilidad .con elaboración de Memoria de objetivos del año siguiente y de seguimiento del año en curso para cumplir la gestión por programas</b>	Presupuesto Anual Informe de resultados
<b>3. Se gestionan los recursos económicos necesarios (capítulos 1, 2 y 6) para conseguir los objetivos establecidos, alineados con la política y estrategia de la organización. De acuerdo con esa planificación se licitan contratos administrativos, ejecución de oferta de empleo público, productividades y gratificaciones por servicios extraordinarios. existiendo un Seguimiento periódico de ejecución del presupuesto y reajuste en función de nuevas disponibilidades presupuestarias y necesidades</b>	SAP Cartera de contratos GESAM
<b>4. Mayor aprovechamiento de recursos y de los equipos ya sea aprovechando más un recurso o reduciendo la dotación para hacer el mismo servicio para cumplir los planes de austeridad presupuestaria en las políticas de gasto e inversión obligados legalmente por las políticas a nivel del Estado indicadores económicos, ahorro de formación reducción presupuestario, mantenimiento proactivo</b>	Ajuste presupuestario Vida media de los recursos Indicadores de ahorro cap2 Ahorro de capítulo 6
<b>5. Desarrollo de políticas de ahorro de provisión de recursos materiales con los proveedores para cumplir los criterios de eficiencia económica optimizando de las políticas de provisión de equipos para concentrar proveedores y obtener economías de escala reflejándose en la cartera de proveedores y en los indicadores de ahorro y en las condiciones más favorables de la contratación o en el uso del mecanismo de la lista central de proveedores autorizada por el Ayuntamiento</b>	Cartera de proveedores Número de contratos Precios de licitación Red impresoras/fotocopadoras
<b>6. Ejecución de medidas de incremento de la productividad de la plantilla en base al aumento de la capacidad productiva de la misma para cumplir las nuevas regulaciones de jornada decretadas para toda la función pública por la Administración central, disminuyendo vacaciones, días de convenio</b>	Medidas de Regulación de la jornada Ahorro capítulo 1
<b>7. Ejecución de políticas de disminución de la contratación externas para hacer posible el cumplimiento de austeridad presupuestaria, implantación en certificaciones de calidad ,utilización de recursos de las Administraciones para la formación, reconversión de personas.</b>	Certificación Q400 % de la formación impartido por empresas

<b>PUNTOS FUERTES (Enfoque// despliegue// evaluar, revisar y perfeccionar)</b> <b>Solidamente fundamentado, integrado //implantado, sistemático, // Medición, aprendizaje y creatividad; mejora e innovación</b>	<b>Evidencias</b>
	% de la formación a coste 0 Nuevo Personal de oficina
<b>8. Establecimiento de políticas para supresión de alquileres de edificios para un ahorro a través del mejor aprovechamiento del patrimonio municipal. Traslado de las sedes en 2015. indicadores de ahorro anual, mayor control y autonomía para desarrollo de políticas de sostenibilidad en infraestructuras</b>	Nuevas sedes de todas las Unidades de agentes de movilidad

<b>ÁREAS DE MEJORA</b>
<b>1. Desarrollar un plan de inversiones que permita la extensión de los agentes de movilidad a todos los distritos de la ciudad de Madrid</b>
<b>2. Desarrollar un sistema de contabilidad de costes para determinar los costes de cada servicio ofrecido por los Agentes de movilidad</b>
<b>3. Establecer un sistema de indicadores presupuestarios alineados con los demás indicadores estratégicos y de actividad existentes incorporando los claves al cuadro de mando integral</b>
<b>4. Estudiar de las necesidades presupuestario de una forma sistemática para establecer un sistema de priorización de gastos e inversiones personales y materiales</b>
<b>5. Recabar información y realizar estudios comparativos de coste con otras organizaciones que prestan servicios análogos.</b>
<b>6. Mejorar el sistema de seguimiento de ejecución del gasto ampliando los accesos al SAP</b>
<b>7. Realizar una valoración de los activos existentes lo que ayudaría a establecer planes de reposición de los activos (Edificios, equipos etc...)</b>

## CRITERIO 4. ALIANZAS Y RECURSOS

Las organizaciones excelentes del sector público planifican y gestionan las alianzas externas, los proveedores y los recursos internos, para apoyar el despliegue y ejecución de la estrategia general y las políticas de apoyo, así como para lograr el funcionamiento eficaz de sus procesos. Se aseguran de gestionar eficazmente su impacto social y ambiental y rinden cuentas sobre el uso de los recursos públicos.

### Subcriterio 4c: Los edificios, equipos, materiales y recursos naturales son gestionados de manera sostenible. PUNTOS 46

Por ejemplo, las organizaciones excelentes

- a) Implantan estrategias, políticas de apoyo y procesos para la gestión eficaz, eficiente y sostenible de edificios, equipos y materiales desde un punto de vista financiero y ambiental.
- b) Optimizan la utilización y gestionan eficazmente el ciclo de vida y la seguridad física de sus activos tangibles, incluidos los edificios, equipos y materiales.
- c) Miden y optimizan el impacto de sus operaciones, servicios públicos y ciclo de vida de sus productos sobre la salud pública, la seguridad y el medio ambiente.
- d) Minimizan su impacto ambiental a nivel local y global, incluido el establecimiento de objetivos ambiciosos que cumplan y superen las normas y requisitos legales.
- e) Promueven activamente los estándares económicos, ambientales y sociales en su sector.

<b>PUNTOS FUERTES (Enfoque// despliegue// evaluar, revisar y perfeccionar)</b> <b>Solidamente fundamentado, integrado //implantado, sistemático,// Medición, aprendizaje y creatividad; mejora e innovación</b>	<b>Evidencias</b>
<p><b>1</b> Implantación de la asignación personalizada de los equipos para responsabilizar a la plantilla (PDA) Existen programas para la gestión óptima de los equipos electrónicos móviles de uso personal, facilitando a los agentes los medios necesarios para su adecuada custodia y conservación. Todo el personal dispone del siguiente equipo individual: casillero individual de carga y guarda, cargador, PDA, impresora y equipo de transmisión se controlan el Nº de incidencias, averías técnicas y tecnológicas.</p>	<p>PDA individual Casillero de carga Cargador Impresora</p>
<p><b>2</b> Se han rediseñado algunos procesos de tramitación de documentación, sustituyendo el consumo de papel por el uso de herramientas informáticas. como la Tramitación de órdenes de servicio, SYR, utilización del e-mail. Firma electrónica, APR's, Semáforo rojo, material de formación en soporte electrónico. Existen indicadores de denuncias automatizadas segmentadas por tipos de denuncias, se han obtenido mejoras en los cambios de hábitos en los conductores, mayor respeto semáforo en rojo, respeto zonas peatonales por los coches.</p>	<p>Firma electrónica individual CDs formación E-mail toda la plantilla Control APR Control automático de semáforos</p>
<p><b>3</b> Selección de Edificios del patrimonio municipal para el traslado de los edificios actualmente en alquiler para reducir el gasto y mejorar las instalaciones, se ha trasladado ya dos unidades la Sección Sur y la Sección Centro a edificios municipales (Pasillo verde y Casa de campo) y en agosto está previsto el traslado de la Sección de Norte, el número de metros cuadrados disponibles se ha multiplicado por tres, se han realizado planes de traslado con un mínimo de incidentes organizados por el jefe de edificio y que coordinó a todos los proveedores con la colaboración de los mandos de jefe de sección se aprovechó para mejorar los archivos de las secciones</p>	<p>Nuevas sedes Distribuciones en planta para cubrir servicios Planes de traslado Ahorro de alquileres</p>
<p><b>4</b> Se realiza una gestión sistemática en la adquisición y en el mantenimiento de vehículos. 100% de la flota (renting, contratos de adquisición, mantenimiento) siendo controlado por, indicadores de compromiso de carta de servicios. El 90% de la flota son vehículos de dos ruedas, de baja cilindrada, de alta ocupación, y vehículos eléctricos-emisión cero. Destaca la reducción de la flota en los dos últimos años (4 ruedas) haciendo el mismo servicio que con mayor flota. Existen una orientación la optimización de las operaciones reduciendo el número de contratos Convenio con empresas para pruebas de material móvil (Motocicletas eléctricas)</p>	<p>Carta de servicios Parque de vehículos Vehículos eléctricos Expedientes de adquisición Expedientes de mantenimiento Convenios empresas</p>
<p><b>5</b> El material tiene un tiempo asignado de duración en base a sus características y uso, bajo criterios de ergonomía, seguridad e higiene y sostenibilidad. Con un Programa de gestión de vestuario y material con un seguimiento continuo. Se reparte ropa para todas las temporadas del año de cara a soportar en las condiciones adecuadas las inclemencias del tiempo</p>	<p>Sistema de aprovisionamiento de vestuario Sistema de asignación de</p>

<b>PUNTOS FUERTES (Enfoque// despliegue// evaluar, revisar y perfeccionar)</b> <b>Solidamente fundamentado, integrado //implantado, sistemático, // Medición, aprendizaje y creatividad; mejora e innovación</b>	<b>Evidencias</b>
	vestuario Almacén de vestuario
6 Existen Responsables de material y equipos centraliza todas las incidencias y sugerencias de los usuarios y se tienen en cuenta para posteriores adquisiciones en los expedientes correspondientes, están implantados en todas las secciones de los agentes de movilidad, las sugerencias e incidencias alimentan los contratos de suministros y mejoran los pliegos técnicos	Estructura de responsables de material y equipos Expedientes de adquisición Número de sugerencias
7 Impulso de procesos para la vigilancia del cumplimiento de estándares ambientales provocado por la circulación en circunstancias ordinaria (ruido ) o extraordinaria (alertas atmosféricas).Coordinación con las subdirecciones de sostenibilidad correspondientes habiendo realizado acciones de formación a más de 50 efectivos del Cuerpo para manejo de sonómetros	Plan de alerta atmosférica Plan de control acústico de carga y descarga
8 Optimización de las políticas de provisión de equipos para cumplir los requisitos de sostenibilidad económica por ejemplo A partir de 2013 se establece un contrato único para la adquisición de cascos ,antiguamente eran varios contratos con lo que se simplifica el procedimiento y se pueden obtener economías de escala	Contratos de suministros Mejora de precios
9 En temas de material y vestuario se han diseñado aplicaciones informáticas para su gestión las necesidades de vestuario y material se gestionan con aplicaciones informáticas (averías, combustible) con una revisión continua de GESAM ,aplicados a todos los suministros con indicadores e informes de la propia aplicación informática	GESAM Indicadores
10	

<b>ÁREAS DE MEJORA</b>
1. Dotarse de Equipos de medición de ruidos para todas las secciones
2. Mejorar la visibilidad de la identificación exterior de imagen corporativa en los edificios de la organización
3. Manual de buenas prácticas para el uso de instalaciones y equipo
4. Impulso de políticas de sostenibilidad ambiental en las nuevas sedes tanto a nivel energético como a nivel de buenas prácticas ambientales
5. Establecer un sistema de reducción de consumo (electricidad, agua etc..) y un procedimiento de reciclado mediante la separación de residuos sistemático
6. Impulsar las Certificaciones ambientales de los nuevos edificios en la línea de la ISO 14001
7. Plan de reposición de materiales con ciclo de vida de los productos razonables en función de tres escenarios económicos, reducción de gasto, estabilización de gasto , ampliación de gasto
8. Realizar una lista de equipos estratégicos y establecer sistemas de redundancia para evitar la no prestación del servicio en aquellos que sean críticos

## CRITERIO 4. ALIANZAS Y RECURSOS

Las organizaciones excelentes del sector público planifican y gestionan las alianzas externas, los proveedores y los recursos internos, para apoyar el despliegue y ejecución de la estrategia general y las políticas de apoyo, así como para lograr el funcionamiento eficaz de sus procesos. Se aseguran de gestionar eficazmente su impacto social y ambiental y rinden cuentas sobre el uso de los recursos públicos.

### Subcriterio 4d: La tecnología es gestionada para hacer realidad la estrategia. PUNTOS 45

Por ejemplo, las organizaciones excelentes

- a) Gestionan una cartera tecnológica que apoya su estrategia general
- b) Evalúan y desarrollan su cartera tecnológica para mejorar la agilidad de procesos, de los proyectos y de la organización.
- c) Implican a los grupos interesados relevantes en el desarrollo y despliegue de nuevas tecnologías para maximizar los beneficios generados.
- d) Identifican y evalúan las tecnologías alternativas y emergentes desde la óptica de su impacto tanto sobre el rendimiento y las capacidades de la organización, como sobre el medio ambiente.
- e) Utilizan la tecnología para apoyar la cultura de la creatividad y la innovación.

PUNTOS FUERTES (Enfoque// despliegue// evaluar, revisar y perfeccionar) Solidamente fundamentado, integrado //implantado, sistemático, // Medición, aprendizaje y creatividad; mejora e innovación	Evidencias
1. La organización desarrolla una política de identificación, evaluación y selección de nuevas tecnologías así como la sustitución de las obsoletas alineada con su misión, visión y valores. Implantación de un sistema de denuncias mediante PDA's, ampliándose el número de funcionalidades (gestión de grúas). Existe también un Sistema de captación de imagen para denuncias de infracciones (semáforo rojo, APR). Radares de última generación. Sistema integrado de gestión informática de los recursos humanos y materiales de la organización. Uso de la firma digital en la validación de denuncias y en otras utilidades del sistema integrado de gestión.. Revisión continua por los responsables de PDA en cada Sección canalizan las posibles mejoras Modificaciones de los PPT's para la adquisición de nueva tecnología o mejora de la existente. Control y seguimiento del servicio, soportado en el uso de nuevas tecnologías (WEB-MONITOR, GESAM).	Funcionalidades PDA Cámaras APR Cámaras Foto rojo Web-monitor GESAM Radares
2. La Utilización de tecnología de forma intensiva y sostenible es un rasgo de la cultura del Cuerpo Presencia de los agentes de movilidad en los centros de coordinación de movilidad CISEM y Centro de control de tráfico. La organización cuenta con un sistema de comunicación eficaz y moderno, adaptado a sus necesidades, (medios portátiles de transmisión), en el ámbito del Centro de Información de Seguridad y Emergencias (CISEM). Todo agente operativo tiene asignado un equipo de transmisión individual portátil. Asignación de 3 canales en el CISEM. Se opera a través del Sistema TETRA (sistema digital usado por todos los servicios de emergencia y seguridad de Madrid).	CISEM (B100) Centro de pantallas del Ayuntamiento (B40) Emisoras en las Unidades (B42) Sistema Tetra
3. Automatización de procesos expansiva con ganancia de rapidez, disminución de errores y ahorro de papel. En la actualidad existe un cambio tecnológico de PDA a smartphone con S/O Android con la versatilidad de utilización de APP adecuadas y el cambio de un sistema de firma digital propio a un sistema corporativo la mejora derivada de la innovación redundante en mayor rapidez de la gestión y menor dependencia con sistemas más exclusivos para incorporar tecnologías emergentes y más innovadoras que además facilitan la integración de sistemas.	Desarrollo Android Firma digital corporativa PDA
4. En formación se accede a una aplicación específica del CIFSE donde se graban ediciones alumnos, gestión económica, profesores, valoraciones, etc. para todos los cursos Se pueden sacar informes de la aplicación para su gestión Existe un sistema documental que permite la preparación de los materiales para la formación papel para el material de formación ,utilización de CDS para ahorro de material y disminución del impacto ambiental a partir de estos sistemas se pueden realizar informes objetivos y subjetivos de la formación con un seguimiento mensual y aplicando líneas de mejora.	Aplicación CIFSE Sistema documental del CIFSE CDs formación Equipos informáticos de las aulas.
5. Acuerdo-Convenio GAS NATURAL-FENOSA para vehículos eléctricos términos de alianzas con la implantación de vehículos eléctricos en los agentes de movilidad y alineado con las recomendaciones de Sostenibilidad del ayuntamiento lo que	Motocicletas eléctricas Convenio GAS NATURAL-

<b>PUNTOS FUERTES (Enfoque// despliegue// evaluar, revisar y perfeccionar)</b> <b>Sólidamente fundamentado, integrado //implantado, sistemático, // Medición, aprendizaje y creatividad; mejora e innovación</b>	<b>Evidencias</b>
permite un rodaje de la utilidad de dichas motos, para reducir las emisiones de la flota en un futuro cuando se generalice el cambio tecnológico..	FENOSA
6. Integración en la Web municipal sobre todo en los sistemas de calidad en los sistemas de Email ,la Intranet y en las aplicaciones de gestión corporativa del Ayuntamiento (SAP contratación, SIGSA, SAP RRHH ,SIGSA) etc..El apoyo del IAM principal socio tecnológico corporativo y de las unidades de la dirección General de calidad facilita la presencia la mejora permite gestionar de casa el email o acceder datos del Observatorio de la Ciudad ,las Cartas de servicios el SYR	Email Madrid.es e Intranet Observatorio de la ciudad Portal de sostenibilidad SAP y SIGSA
7. Se han desarrollado nuevas funciones específicas en la sala de tráfico para la asistencia alas mismas en turno de mañana y tarde para regular de forma proactiva los semáforos de la ciudad	Agentes pantallas de tráfico Listado de control de funciones

<b>ÁREAS DE MEJORA</b>
<b>1.Incorporarse a intranet con un sitio propio es decir con un sectorial de los Agentes de movilidad</b>
<b>2.Potenciación del uso de la PDA´s como sistema de comunicación y recepción de información, desplegando todas sus posibilidades</b>
<b>3. Desarrollo de una herramienta informática más avanzada e integrada que permita una optimización de su utilización para maximizar la utilización de medios telemáticos</b>
<b>4. Establecer un sistema de gestión estratégica de la tecnología con indicadores que forman parte del cuadro de mando integral</b>
<b>5. Desarrollar las funciones de los Agentes de movilidad en el centro de coordinación de Seguridad y emergencias (CISEM)</b>
<b>6.Mejorar la eficiencia administrativa mediante la utilización de nuevas tecnologías potenciando el uso de herramientas ofimáticas sobre todo en Ocupaciones de la vía pública</b>
<b>7. Mejorar el sistema de reducción de consumo (electricidad, agua, combustible_ - utilización de transporte colectivo, vehículos menos contaminantes-, papel, etc..) y separación de residuos</b>
<b>8 Fomentar el uso de las nuevas tecnologías para la mejora de la información y la gestión del conocimiento ( e- learning y redes sociales)</b>

## CRITERIO 4. ALIANZAS Y RECURSOS

Las organizaciones excelentes del sector público planifican y gestionan las alianzas externas, los proveedores y los recursos internos, para apoyar el despliegue y ejecución de la estrategia general y las políticas de apoyo, así como para lograr el funcionamiento eficaz de sus procesos. Se aseguran de gestionar eficazmente su impacto social y ambiental y rinden cuentas sobre el uso de los recursos públicos.

### Subcriterio 4e: La información y el conocimiento son gestionados para apoyar la toma de decisiones y construir las capacidades de la organización. PUNTOS 45

Por ejemplo, las organizaciones excelentes

- a) Se aseguran de poner a disposición de sus líderes una información precisa y suficiente que les sirva de apoyo para tomar decisiones de forma oportuna.
- b) Transforman los datos en información y, cuando conviene, en conocimiento que puede ser compartido y utilizado eficazmente.
- c) Desarrollan iniciativas para implicar a grupos interesados relevantes y utilizan su conocimiento colectivo en la generación de ideas e innovación.
- d) Facilitan y supervisan el acceso adecuado a la información y al conocimiento relevantes para las personas de la organización y los usuarios externos, garantizando al mismo tiempo por un lado su relevancia, exactitud y fiabilidad y, por otro, la protección de la propiedad intelectual de la organización y la seguridad de la información y del conocimiento.
- e) Establecen y gestionan redes de aprendizaje y colaboración para identificar oportunidades de creatividad, innovación y mejora.
- f) Hacen realidad las ideas en plazos de tiempo que maximizan las ventajas que pueden ser obtenidas.

<b>PUNTOS FUERTES (Enfoque// despliegue// evaluar, revisar y perfeccionar) Solidamente fundamentado, integrado //implantado, sistemático,// Medición, aprendizaje y creatividad; mejora e innovación</b>	<b>Evidencias</b>
<p>1. Existencia de un sistema integrado de gestión informática del Cuerpo de Agentes de Movilidad, que utiliza una base de datos común para estructurar y gestionar la información (GESAM) se tienen datos de todo el servicio con informes que pueden ser parametrizables, siendo la alimentación las bases de datos de estadísticas del Cuerpo segmentadas mensualmente por secciones y que son datos que figuran en la Carta de Servicios, el programa presupuestario de la Dirección General, la DPO, memorias etc., que son cambiados, revisados periódicamente y ajustados teniendo en cuenta las metas asignadas y los resultados obtenidos.</p>	<p>Informes GESAM sobre personas y planificación del servicio Base de datos estadísticas Cuadros de mando</p>
<p>2. Se realizan encuestas telefónicas directas al usuario para conocer el grado de satisfacción con el cumplimiento por parte de los agentes de los requerimientos directos de los ciudadanos, tabulando los resultados y siguiendo las directrices recomendadas por la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, también se realiza la encuesta de simulacros a través de email para las empresas que piden dicha prestación, existe seguimiento y bases de datos de resultado y se aprende para mejorar la atención del usuario de los requerimientos y los simulacros y generar conocimiento.</p>	<p>Encuesta a los usuarios Encuestas simulacros Resultados de las encuestas Encuesta satisfacción Ayuntamiento SYR</p>
<p>3. Todas las personas, según su puesto de trabajo y servicio al que están asignados, pueden acceder a la información disponible en la base de datos común, ésta y sus indicadores de rendimiento, sirven para analizar, revisar y mejorar la información disponible a través de un grupo permanente, mejorando el dato a través de la homogeneización de las entradas en los estadillos de los servicios.</p>	<p>Información PDA Equipo de trabajo de estadillos Indicadores específicos</p>
<p>4. Existe un sistema de protección de datos que cumple las prescripciones legales para garantizar la seguridad de la información disponible en las aplicaciones informáticas mediante una gestión adecuada de accesos para los usuarios y en coordinación con los responsables de Protección de datos del Ayuntamiento revisándose el grado de protección de datos personales, el control de acceso.</p>	<p>Ley Protección de Datos Responsables del Cuerpo Departamento de protección de datos del ayuntamiento Declaraciones de bases de datos</p>
<p>5. La toma de decisiones de sus líderes está apoyada en una información adecuada y precisa a través del acceso a los sistemas de información de la Organización, reuniones de Coordinación y Equipos de Trabajo a través de una gestión eficiente y eficaz que le permite aprovechar alianzas, recursos y competencias, en los grupos se implementan medidas de mejora continua de los diversos sistemas de gestión. Y se impulsa la colaboración existiendo grupos con</p>	<p>3 Grupos de estrategia 6 Grupos operativos 3 Grupos mixtos y de apoyo Actas de reunión</p>

<p align="center"><b>PUNTOS FUERTES (Enfoque// despliegue// evaluar, revisar y perfeccionar)</b>  <b>Solidamente fundamentado, integrado //implantado, sistemático,// Medición, aprendizaje y creatividad; mejora e innovación</b></p>	<p align="center"><b>Evidencias</b></p>
<p>representación de todos los niveles de la organización.</p>	<p>Planificación reuniones</p>
<p>6. Existen base de datos específicas para a procesos concretos (ocupaciones, vehículos abandonados etc..)que permiten una segmentación de la cartera de servicios vinculada a procesos con mayor gestión administrativa para su gestión más eficaz dada la naturaleza mixta de proceso operativo y proceso administrativo, se genera un seguimiento continuo de los datos aportados por el ciudadano para permiso de ocupaciones y para garantizar el proceso de retirada de vehículo9s abandonados</p>	<p>AVISA 2 SIGSA Base de datos de ocupaciones</p>
<p>7. El acceso a las base de datos de Formación ,su seguimiento, sirve para poder gestionar la formación ,alumnos ,profesores ,fechas, liquidación económicas, indicadores dentro de la aplicación del CIFSE para facilitar el registro de la formación por RRHH del Ayuntamiento de personal ya el que pueden acceder los agentes a través a través de Ayre personal</p>	<p>Mecanización del Plan de formación Liquidaciones económicas Diplomas Resultados de la formación Estudios de correlación</p>
<p>8. El conocimiento adquirido es compartido con otras organizaciones y grupos de interés, dando lugar a un aprendizaje recíproco. Se comparten aplicaciones informáticas con centro de pantallas y CISEM e información con Grúas, IAM, DGT y empresas en general los datos</p>	<p>Reuniones mixtas PEMAM PIC PIS</p>
<p>9. La Organización tiene una estrategia en desarrollo tecnológico a través de la participación en convenios de colaboración, proyectos e innovación tecnológica y foros de innovación que a porta datos para seguir innovando en el terreno de la movilidad sostenible ,aplicaciones móviles ,radares ,medición de sonidos dichos datos pueden llevar a modificar prototipos y a innovaciones tecnológicas ,todas las semanas existen ajustes de las aplicaciones del GESAM en colaboración con un proveedor externo</p>	<p>GESAM WEB MONITOR RADARES</p>
<p>10. Los sistemas de datos estratégicos aportan un conjunto de datos que orientan a los líderes en la toma de decisiones, transformando los datos en información y la información en conocimiento, orientando y seleccionando áreas de mejora, y de innovación</p>	<p>EFQM Carta de servicios DPO Indicadores presupuesto Mapa estratégico</p>
<p>11. Todos los agentes tiene acceso al correo electrónico corporativo desde 2015 lo que les permite la gestión de asuntos relacionados con Recursos Humanos, también tiene accesos a la intranet del Ayuntamiento lo que le da acceso a su s datos económicos (nómina ) o laborales (cursos, antigüedad ,datos etc</p>	<p>Correo electrónico Intranet Internet</p>

### ÁREAS DE MEJORA

- 1 Extender a todo el colectivo el acceso a Internet, Intranet a través de la PDA o PC's instalados en zonas comunes
- 2 Desarrollar una base de datos que permita el manejo del cuadro integral y permita el acceso on line de los datos por parte de los responsables del servicio
- 3 Diseñar un plan integrado de manejo de datos e información debido a la dispersión de los mismos.
4. Establecer Auditorias de información periódicas que analicen la necesidad y tipo de los Datos internos ,las fuentes de datos y su fiabilidad, la periodicidad de la recepción, variabilidad
- 5.Desarrollar un sistema de manejo de la información que permita la gestión actualizada de los contenidos y el mantenimiento de la futura Web sectorial del Cuerpo de Agentes de
6. Diseñar y desarrollo de un sistema de gestión del conocimiento

## CRITERIO 5. PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Las organizaciones excelentes del sector público diseñan, gestionan y mejoran sus procesos, productos y servicios para generar cada vez mayor valor para los ciudadanos.

### Subcriterio 5a: Los procesos se diseñan y gestionan a fin de optimizar el valor para los ciudadanos. PUNTOS 44

Por ejemplo, las organizaciones excelentes

- a) Utilizan un marco de procesos clave para implantar la estrategia de la organización.
- b) Gestionan sus procesos de principio a fin, incluyendo aquellos procesos que exceden los límites de la organización.
- c) Se aseguran de que los propietarios de los procesos comprenden cuál es su función y responsabilidad en el desarrollo, mantenimiento y mejora de los procesos.
- d) Establecen un conjunto significativo de indicadores de rendimiento de los procesos y de medidas de resultados relacionadas, permitiendo la revisión de la eficiencia y la eficacia de los procesos clave y de su contribución a los objetivos estratégicos.
- e) Utilizan datos e información sobre el rendimiento y las capacidades actuales de sus procesos, así como indicadores de referencia adecuados, para impulsar la creatividad, la innovación y la mejora.

<b>PUNTOS FUERTES (Enfoque// despliegue// evaluar, revisar y perfeccionar) Solidamente fundamentado, integrado //implantado, sistemático, // Medición, aprendizaje y creatividad; mejora e innovación</b>	<b>Evidencias</b>
1. Se ha elaborado el mapa de procesos con todas las actividades y a los procesos estratégicos, clave y de apoyo. Anualmente se hace una revisión del mapa de procesos(informe de carta de servicios)para adaptarlo al crecimiento de servicios	Mapa de procesos Informe anual carta de servicios
2. Existen dentro de la formación del Cuerpo de Agentes de Movilidad, en el marco de CIFSE para hacer una gestión integrada con los otros Cuerpos de Seguridad y emergencias procesos compartidos en el CIFSE y además se explican algunos procesos en el plan de formación de los agentes de movilidad y se meten los datos sistemáticamente través de la herramienta informática común ,se hace un seguimiento de los resultados académicos para la formación en procesos del CIFSE, se toman medidas de mejora de la formación y documentación de proceso a través del equipo de profesores y se evalúan algunos procesos de los AAMM en la vía pública	Procesos de apoyo CIFSE Requerimientos Vehículo Grúas Ocupaciones Servicio Ordinario Grupos de profesores de procesos
3. Existen protocolos de actuación con otros colectivos .Hay establecidos protocolos con: Policía Municipal, Madrid Movilidad, SER, EMT, CISEM ,Bomberos ,SAMUR, Contaminación aérea protocolo de emergencias de todos los cuerpos de Seguridad y Emergencias de Madrid (PIC) y otras organizaciones del Ayuntamiento en determinadas actuaciones operativas para mejorar la efectividad de las actuaciones para el ciudadano existe grupos de trabajo ,simulaciones ,estudio de las consecuencias de las actuaciones	Protocolo integrado de catástrofe Protocolo incidente simple Erradicación de puntos EMT Proceso de servicios especiales PEMAM Protocolo alerta atmosférica
4. Existen procesos sistematizados, y con propietarios asignados, que hacen realidad la PyE de la organización. Los 7 procesos clave se despliegan a través de procesos operativos: Tramitación de quejas externas, de planificación de servicios, colegios, foros(grúas) , apoyo al SER (reincidentes), apoyo a la Red Básica de Transportes (EMT), medioambiente, etc, Los procesos operativos o claves constituyen la cartera de servicios segmentada en procesos de requerimientos, de coordinación y especializados para facilitar la gestión por procesos del Cuerpo y cumplir los compromisos de la Carta de Servicios el desarrollo es mediante equipos de trabajo, grupos focales, reuniones de coordinación. Nuevas versiones y actualizaciones de aplicaciones. Indicadores: nº de equipos de trabajo, nº de cambios recogidos en estadillos de seguimiento. Los indicadores de DPO y Carta de servicio y cuadros de mando,	Formalización procesos de la carta de Servicios Formalización en profundidad de 9 procesos Bases estadísticas de lo AAMM Indicadores carta de servicios DPO Presupuestarios

<b>PUNTOS FUERTES (Enfoque// despliegue// evaluar, revisar y perfeccionar)</b> <b>Solidamente fundamentado, integrado //implantado, sistemático, // Medición, aprendizaje y creatividad; mejora e innovación</b>	<b>Evidencias</b>
5. Existen un alto grado de automatización de procesos desarrollándose una alta integración entre la gestión administrativa y el proceso operativo clave de denuncia para aumentar la seguridad jurídica, disminuir plazos y facilitar el trabajo a los agentes en la vía pública. Existe un seguimiento de todas las aplicaciones con indicadores adecuados	Automatización del proceso de denuncia (PDA) Gestión de requerimientos
6. Se revisan los protocolos conjuntos por cambio de normativa o nuevas necesidades, dando lugar a nuevas versiones de protocolos para adaptarse a los cambios normativos. Planificación homogénea de los equipos de trabajo y su formalización (Mapa de grupos de trabajo) (alineado con 1a, 1b, 2d, 3c). mediante los equipos de trabajo constituidos./ Reuniones periódicas, indicadores.	Cambios normativos Cambios de procesos Mapa de equipos

<b>ÁREAS DE MEJORA</b>
1.Revisar todos los procesos aportando nuevos instrumentos formalizados para una actualización de los mismos a partir de los factores críticos de los procesos
2. Formalizar los nuevos procesos incorporados para completar todos los procesos existentes
3. Establecer un sistema de mejores prácticas para optimizar la aplicación de los procesos
4.Desarrollar de una manual de procesos para evolucionar a certificaciones ISO 9001 para obtener reconocimiento externo de al menos los procesos claves
5.Establecer una mayor vinculación de los resultados de los procesos y la formación para que esta sea una inversión y no un gasto
6.Revisar todos los procesos aportando nuevos instrumentos formalizados para una actualización de los mismos
7.Desarrollar y desplegar los procesos soporte propios y estratégicos para completar el manual de procesos

## CRITERIO 5. PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Las organizaciones excelentes del sector público diseñan, gestionan y mejoran sus procesos, productos y servicios para generar cada vez mayor valor para los ciudadanos.

### Subcriterio 5b: Los productos y servicios se desarrollan para dar un valor óptimo a los ciudadanos. PUNTOS 44

Por ejemplo, las organizaciones excelentes

- a) Se esfuerzan por innovar y crear valor para los usuarios, implicándolos a ellos y a otros grupos interesados, cuando conviene, en el desarrollo de nuevos e innovadores productos, servicios públicos y experiencias.
- b) Utilizan el análisis de la demanda, estudios del entorno y, en su caso, de mercado, las encuestas a los ciudadanos y otras formas de información para anticipar e identificar mejoras destinadas a fortalecer la cartera de productos y servicios públicos.
- c) Desarrollan su cartera de productos y servicios públicos de acuerdo con las necesidades en continuo cambio de sus usuarios actuales y potenciales.
- d) Diseñan su cartera de productos y servicios públicos y gestionan activamente todo el ciclo de vida de los productos y servicios públicos de manera responsable.

<b>PUNTOS FUERTES (Enfoque// despliegue// evaluar, revisar y perfeccionar) Solidamente fundamentado, integrado //implantado, sistemático, // Medición, aprendizaje y creatividad; mejora e innovación</b>	<b>Evidencias</b>
<p>1. Se incorporan nuevos servicios a la cartera de servicios continuamente desde que se creó el Cuerpo de Agentes de Movilidad para dar un mejor servicio al ciudadano. La organización incorpora nuevos servicios así como las mejoras necesarias en los existentes, a fin de satisfacer a clientes y otros grupos de interés, añadiendo valor y siendo referente en algunos de ellos. Se despliegan los servicios aplicando mejoras tecnológicas mediante la reingeniería y automatización de procesos y la innovación tecnológica (aplicaciones informáticas, medios tecnológicos): Implantación del sistema de denuncias mediante PDA's, ampliándose el número de – funcionalidades (gestión de grúas...). Sistema de captación de imagen para denuncias de infracciones (semáforo rojo, APR). Radares de última generación.. Uso de la firma digital para dar un mejor Servicio se canalizan las posibles mejoras generando nuevas versiones de software o con Reuniones de seguimiento de servicios y aplicaciones. Se incorporan mejoras con contactos con otros cuerpos y empresas públicas. Existen indicadores y mediciones de los distintos servicios implantados ya sean automáticos o no</p>	<p>Reuniones de Equipos de trabajo internas Reuniones con otros Cuerpos Evolución cartera de servicios Evolución carta de servicios Memoria 2013</p>
<p>2. Se realizan encuestas de satisfacción con los usuarios de los requerimientos de circulación para identificar los indicadores que nos permita una mejora del servicio Se utilizan encuestas de satisfacción con el ciudadano para identificar los aspectos que más valoran del servicio. El desarrollo y la implantación de las primeras es con medios propios y de las segundas es a través de la dirección general de calidad y atención al Ciudadano Existen indicadores que se incorporan a la DPO y a las cartas de servicios estas medidas sirven para analizar variables de cara a optimizar el servicio al ciudadano</p>	<p>Encuesta usuarios Encuestas ciudadano Observatorio Encuestas propias ciudadano</p>
<p>3. El cumplimiento de los compromisos establecidos con el ciudadano en la carta de servicios es una garantía que da valor añadido a los servicios ofrecidos al ciudadano Desde 2007 existe la carta de servicios en donde se especifican los servicios ofrecidos y los indicadores que son revisados y medidos periódicamente con seguimiento continuo y revisión anual</p>	<p>Compromisos Carta de servicios Grado de cumplimiento de los compromisos</p>
<p>4. Se estudia todo el ciclo de vida del servicio desde el diseño ,el desarrollo ,la prestación y la medida de la satisfacción y la atención de quejas de todos los servicios se hace periódicamente a través de reuniones mensuales que estudian el funcionamiento de los servicios proponiendo mejoras tanto en su planificación, ejecución como en las medidas de seguimiento que se usan</p>	<p>Servicios propios de quejas SYR Reuniones de equipo</p>

<b>PUNTOS FUERTES (Enfoque// despliegue// evaluar, revisar y perfeccionar)</b> <b>Solidamente fundamentado, integrado //implantado, sistemático,// Medición, aprendizaje y creatividad; mejora e innovación</b>	<b>Evidencias</b>
<p>para que sean más significativas .Existen sistemas propios de quejas y reclamaciones que realimentan las mejoras de los servicios y desarrollan actuaciones individualizadas por quejas</p>	
<p>5. Existe una comunicación con los Directores de colegios para dar un optimo servicio a las vigilancia del tráfico a la entrada y salida de los mismos: se ha desarrollado una campaña para todos los colegios de Madrid, actualmente se revisan aquellos que presentan mayor incidencia controlando las entradas y salidas en los colegios. existen medidas e indicadores así como mejoras implantadas de estos servicios a los largo de la historia de los agentes de movilidad</p>	<p>Campañas de colegios Servicios distrito Centro Indicadores</p>
<p>6. Existe una comunicación con las empresas que ocupan la vía pública en la calle para facilitarles el servicio y evitar el desarreglo circulatorio de dichos trabajos Existe una comunicación con las empresas de mudanzas para dar el óptimo servicio en las ocupaciones, a través de reuniones periódicas se quiere consensuar la documentación necesaria para permisos de ocupación con cumplimiento de la ley ,Existe un servicio de recogida de peticiones directas de las empresas para simulacros en la vía pública. Existen indicadores de atención a de los servicios a través de encuestas e-mail que rellenan voluntariamente las empresas para los simulacros. Existen indicadores de atención de las gestiones en vía pública que figuran en los indicadores de gestión presupuestaria</p>	<p>Reuniones mudanzas Encuestas de simulacros Informe de seguimiento presupuestario anual</p>

<b>ÁREAS DE MEJORA</b>
<p>1.Diseñar y aplicar encuesta del cliente interno para conocer el grado de satisfacción con los servicios compartidos, multas ,EMT, Policía ,PIC, etc..</p>
<p>2.Diseñar y aplicar encuestas a los clientes externos especializados por ejemplo empresas de carga y descarga para identificar mejoras en la prestación del servicio</p>
<p>3. Mejorar los protocolos de coordinación con el cliente interno para conseguir mayor valor añadido al ciudadano en los servicios conjuntos de la cartera de servicios</p>
<p>4.Utilizar otros sistemas como los focus group ,jornadas y otros elementos para segmentar las necesidades del ciudadano</p>
<p>5.Generar sistemas de codiseño con aquellos clientes externos (grúas) para aprovechar sinergias y establecer sistemas de colaboración</p>
<p>6.Mejorar los protocolos de coordinación con el cliente interno para conseguir mayor valor añadido al ciudadano en los servicios conjuntos de la cartera de servicios</p>
<p>7. Se incorporan encuestas de satisfacción para las empresas que demandan apoyo de movilidad para sus simulacros de incendios.</p>

## CRITERIO 5. PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Las organizaciones excelentes del sector público diseñan, gestionan y mejoran sus procesos, productos y servicios para generar cada vez mayor valor para los ciudadanos.

### Subcriterio 5c: Los productos y servicios se promocionan y ponen en el mercado eficazmente. PUNTOS 43

Por ejemplo, las organizaciones excelentes

- a) Saben quiénes son los diferentes grupos de ciudadanos destinatarios de sus servicios, tanto los actuales como los potenciales y anticipan sus diferentes derechos, necesidades y expectativas.
- b) Transforman los derechos, las necesidades, las expectativas y los potenciales requisitos en propuestas de valor atractivas y sostenibles para los usuarios actuales y potenciales.
- c) Implantan el modelo de gestión, definiendo la propuesta de valor que diferencia los productos y servicios públicos que la organización ofrece a los ciudadanos, los compromisos de calidad, los colectivos a los que se dirigen y los canales de prestación de los servicios.
- d) Desarrollan estrategias de marketing para promocionar sus productos y servicios públicos entre los ciudadanos y grupos de usuarios a los que se dirigen.

<b>PUNTOS FUERTES (Enfoque// despliegue// evaluar, revisar y perfeccionar)</b> <b>Solidamente fundamentado, integrado //implantado, sistemático, // Medición, aprendizaje y creatividad; mejora e innovación</b>	<b>Evidencias</b>
1. Desde 2007 esta publicada la carta de Servicios que recoge los compromisos de los agentes de movilidad con el ciudadano, los canales de comunicación y los indicadores de rendimiento para aportar transparencia a la realización del servicio en 2014 está certificada por AENOR en la norma UNE 93200:2008 después de la Auditoria externa correspondiente y como consecuencia del proceso de certificación que a nivel Municipal se ha llevado a cabo por la Dirección General de Calidad y Atención al ciudadano la vigencia es desde 2013 al 13- 12 2017.Las recomendaciones de mejora han sido debidamente implantada	Carta de Servicios Certificado AENOR CSD-2014/0045
2. La carta de servicios se revisa anualmente para ver el grado real de cumplimiento conjuntamente con la Dirección General de Calidad para actualizar los compromisos .En esa carta se especifican claramente los cambios de compromisos, indicadores y de procesos si existen ,se incorporan nuevos servicios y se evalúan el grado de cumplimiento de las metas ,que se establecen para el próximo año para así ir mejorando los servicios e implementando nuevas necesidades de los grupos de interés	Informes de revisión anual Reuniones de revisión
3. Se estudian clientes potenciales y se implementan servicios segmentados de forma innovadoras (Colegios, Simulacros Mudanzas, Rodajes, Coches abandonados ,carga y descarga etc..) y se ponen en funcionamiento con agilidad y rapidez para satisfacer las necesidades del mercado. Existe un mapa de los diversos clientes del servicio Se desarrollan los servicios contando con los usuarios o los aliados y estableciendo sistemas de seguimiento de los mismos	Indicadores nuevos servicios DPO Carta de Servicios Indicadores presupuestarios Reuniones Mapa de grupos de interés
4. Existe presencia en la Web corporativa para anunciar la carta de servicios y otras funciones de los agentes de movilidad ,la Web corporativa madrid.es forma parte del sistema de información del Ayuntamiento Línea Madrid que está certificado en EFQM con +500 siendo uno de los servicios más reconocidos de la Corporación municipal y con varios premios internacionales. Se revisan periódicamente los contenidos de la Web y se forma específicamente a agentes de movilidad para la gestión de los contenidos de la WEB, que se revisa periódicamente, como todos los interlocutores de contenidos tiene reuniones anuales y la propia Web está sometida a procesos de mejora y innovación .	Madrid.es Línea Madrid Reuniones anuales Cursos de formación herramientas contenidos Cambios en la web
5. Existe una imagen de marca diferenciada de los Agentes de movilidad tal como señala la encuestas de conocimiento de los agentes. desde 2008 se realizan encuestas de conocimiento, antes con carácter anual cuando eran encuestas propias y ahora con carácter bianual a través del Observatorio de la Ciudad .Existen indicadores específicos para medir dicho conocimiento	Indicadores Encuestas del observatorio Indicadores Encuestas propias

<b>PUNTOS FUERTES (Enfoque// despliegue// evaluar, revisar y perfeccionar)</b> <b>Solidamente fundamentado, integrado //implantado, sistemático,// Medición, aprendizaje y creatividad; mejora e innovación</b>	<b>Evidencias</b>
<p>6. Se mantiene un contacto permanente con grupos de interés para la revisión de los servicios de la organización//Se despliega mediante reuniones y contactos con: Grupos Externos: proveedores, IAM, asociaciones de vecinos y profesionales, CISEM, CIFSE, EMT, PMM, etc.; Grupos Internos: Grupos focales, equipos de trabajo, EFQM, DPO, Carta de servicio/ Existe una revisión anual de EFQM, DPO y Carta de Servicio se revisan anualmente. Revisiones realizadas por los equipos de trabajo. Indicadores identificados en EFQM, carta de servicio, DPO.</p>	<p>Revisiones realizadas por los equipos de trabajo. Indicadores identificados en EFQM, carta de servicio, DPO, actas de reuniones y sus convocatorias</p>

<b>ÁREAS DE MEJORA</b>
<p>1. Mejorar la marca de los agentes de movilidad a través de un plan promocional de los mismos para comunicar la aportación de valor de sus servicios.</p>
<p>2. Desarrollar un sectorial que de visibilidad a través de Internet y extranet para que se conozcan más las actuaciones de los Agentes de movilidad</p>
<p>3. Generar jornadas conjuntamente con aliados proveedores y empresas clientes para generar sinergias beneficiosas para todas las partes</p>
<p>4. Diseñar y desarrollar materiales de promoción ,como videos ,carteles etc..para que los ciudadanos conozcan mejor los servicios establecidos</p>
<p>5. Renovar el mapa de necesidades segmentadas por cada servicio para diferenciar cada nicho de mercado para elaborar sistemas de promoción segmentados incorporando los nuevos servicios.</p>

## CRITERIO 5. PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Las organizaciones excelentes del sector público diseñan, gestionan y mejoran sus procesos, productos y servicios para generar cada vez mayor valor para los ciudadanos.

### Subcriterio 5d: Los productos y servicios se producen, distribuyen y gestionan. PUNTOS 43

Por ejemplo, las organizaciones excelentes

- a) Producen y distribuyen productos y servicios públicos que satisfacen o exceden las necesidades y expectativas de los ciudadanos de acuerdo con la propuesta de valor que ofertan.
- b) Desarrollan una cadena de valor eficaz y eficiente para garantizar que pueden hacer realidad su propuesta de valor de forma coherente.
- c) Se aseguran de que las personas de la organización disponen de los recursos, competencias y grado de delegación y autonomía necesarias para que la experiencia de los ciudadanos sea óptima.
- d) Gestionan productos y servicios públicos a lo largo de todo su ciclo de vida considerando cualquier impacto en la salud pública, la seguridad y el medio ambiente y teniendo en cuenta la reutilización y el reciclado cuando sea conveniente.
- e) Comparan el rendimiento de la distribución de productos y servicios públicos con referencias relevantes y analizan sus puntos fuertes para maximizar el valor generado para los ciudadanos.

<b>PUNTOS FUERTES (Enfoque// despliegue// evaluar, revisar y perfeccionar)</b> <b>Solidamente fundamentado, integrado //implantado, sistemático, // Medición, aprendizaje y</b> <b>creatividad; mejora e innovación</b>	<b>Evidencias</b>
<b>1. Planificación de los servicios ordinarios (Prioridad A, prioridad B, prioridad C) diariamente para distribuir los servicios con criterios de necesidad esta es una función clave para la gestión de los servicios desde el comienzo de la organización Está implantada en todo el área responsabilidad de los agentes de movilidad y segmentada en secciones Se establecen revisiones de servicios mensual y trimestralmente y propuestas de servicio para el período estival, y el período navideño para flexibilizar actuaciones .La revisión sistemática está integrada en la gestión y automatizada en gran medida</b>	<b>Proceso de planificación</b> <b>Planificación anual</b> <b>Indicadores DPO</b> <b>Indicadores de Carta de de servicios</b>
<b>2. El servicio también actúa a partir de requerimientos directos del ciudadano servicios no planificados, a través de las peticiones de la emisora códigos azules y actúa de forma inmediata para satisfacer la petición lo más rápidamente posible con el objetivo de solventar la demanda y hacerlo con un trato exquisito al ciudadano. se controlan por los jefes de sección los tiempos de atención y se revisan los que exceden de una cierta cantidad a través de estadísticas adecuadas que localizan la incidencia se lleva un seguimiento de la satisfacción gestionado por los propios agentes y un sistema de indicadores estadísticos que están alineados con la estrategia, DPO y Carta de servicios</b>	<b>Proceso de requerimientos</b> <b>Encuesta de requerimientos</b> <b>Formación de requerimientos</b> <b>DPO/ Carta de de servicios</b>
<b>3. Planificación conjunta con otros servicios del Ayuntamiento (EMT, Policía ,SAMUR ,Bomberos ,Medio ambiente etc..) los servicios relacionados con eventos ciudadanos o mejora de la movilidad y el transporte para una correcta distribución y reparto de los mismos existen reuniones, simulacros ,cursos de formación ínter disciplinares, De todos estos servicios hay indicadores ,mejoras, aumento del conocimiento y mejora de la coordinación</b>	<b>Proceso servicios especiales</b> <b>Proceso de colaboración EMT</b> <b>Proceso de vigilancia carga y descarga</b> <b>Sesiones de simulacro y formación de PIC, PEMAM,</b>
<b>4. La organización utiliza la información que recibe de los clientes y asociados para determinar los servicios a prestar a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones (S Y R), de la tención a los recursos provenientes de las multas, de las peticiones de servicio que se reciben y de la realización de reuniones con clientes y asociados, Se tratan todas las sugerencias y se corrigen las quejas con estudio pormenorizado de cada una existen indicadores de accesibilidad, de tiempos de respuestas y de eficacia en la prestación de los servicios derivados</b>	<b>Proceso SYR</b> <b>Proceso atención quejas propios</b> <b>Procesos de recursos de multas</b> <b>Indicadores Carta de servicios</b> <b>Simulacros y encuesta</b>
<b>5. Ejecución sistemática diaria de los servicios ordinarios para el cumplimiento la misión de los agentes de movilidad segmentándose su cumplimiento por áreas geográficas de la ciudad de Madrid para una mayor proximidad a los puntos de actuación en la ciudad existen indicadores de todos los servicios segmentados por secciones teniendo identificados a nivel micro las denuncias ,las causas de las mismas ,la localización</b>	<b>Proceso de servicio ordinario</b> <b>Servicios por secciones</b> <b>Indicadores de servicios segmentados</b>

<b>PUNTOS FUERTES (Enfoque// despliegue// evaluar, revisar y perfeccionar)</b> <b>Solidamente fundamentado, integrado //implantado, sistemático, // Medición, aprendizaje y creatividad; mejora e innovación</b>	<b>Evidencias</b>
,los responsables etc. estableciendo información de retorno para mejorar el propio servicio ordinario, e integrando el mismo en el plan de formación para toda la plantilla	Plan de formación de reciclaje Partes de servicios <b>GESAM</b>
6. Identificación, selección y evaluación de nuevas tecnologías interés para una mayor eficiencia en los sistemas de distribución de los servicios y la movilidad de los mismos dentro de la ciudad .El Desarrollo de Aplicaciones informáticas ,de sistemas de comunicaciones (Sistema Tetra), sistemas de movilidad informática (PDA) sistemas de asignación automática de servicios (GESAM. Web monitor) y Firma digital Utilización de PDA's y firma digital y radar láser portátiles para modernizar la gestión de cara a realizar un servicio más ágil y eficiente con indicadores y, informes y registros de los diferentes sistemas	Proceso denuncias PDA Indicadores de denuncias Carta servicios Indicadores de actividad DPO
7. La atención en accidentes cuando son detectados en la vía pública y siempre que no haya heridos es otro de los servicios importantes de los agentes de movilidad. ,el alertar a los otros Cuerpos de Seguridad y emergencias o la primera intervención son servicios que prestan los agentes de movilidad Se utilizan como sistemas de prevención de accidentes los radares que tienen una Certificación anual por el Centro Español de Metrología del radar para garantizar su correcto cumplimiento y garantizar los derechos del ciudadano	Proceso atención accidente de tráfico Revisiones periódicas de radar en metrología Mapas de siniestrabilidad Indicadores de vigilancia Taller conjunto operativo
8. Fomento del control de los servicios a través de la, vigilancia por cámaras (Áreas de Prioridad Residencial y semáforo rojo), del Centro de pantallas de tráfico, y del centro de coordinación del CISEM para aumentar el control on line de la circulación para actuación inmediata Agentes de movilidad en los centros de seguimiento con protocolos de actuación en los mismos. Indicadores de todas estos servicios y capacidad de regulación semafórica para la mejora del tráfico on line	CISEM Centro de pantallas Indicadores de APR Proceso de denuncia APR Proceso denuncia semáforo rojo

<b>ÁREAS DE MEJORA</b>
1. Profundizar en la formación para que tenga un impacto más directo en la gestión de los servicios
1. Desarrollar un sistema de evaluación del impacto ambiental de la cartera de servicios para que se tenga en cuenta una gestión sostenible de los servicios
2. Conseguir certificaciones ISO de los procesos para garantizar con certificaciones externas la calidad de los servicios prestados
3. Realizar comparativas con los servicios prestados por servicios similares a nivel nacional e internacional para aprender de los mejor

## CRITERIO 5. PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Las organizaciones excelentes del sector público diseñan, gestionan y mejoran sus procesos, productos y servicios para generar cada vez mayor valor para los ciudadanos.

### Subcriterio 5e: Las relaciones con los ciudadanos se gestionan y se mejoran. PUNTOS 41

Por ejemplo, las organizaciones excelentes

- a) Segmentan los diferentes grupos de ciudadanos y usuarios con arreglo a la estrategia de la organización y adoptan las políticas y procesos adecuados para gestionar eficazmente la relación con ellos.
- b) Determinan y satisfacen los requisitos de los ciudadanos en cuanto a los contactos habituales y a largo plazo con la organización.
- c) Establecen y mantienen un diálogo con los ciudadanos basado en la franqueza, la transparencia y la confianza.
- d) Supervisan y revisan continuamente las experiencias y percepciones de los ciudadanos y responden rápida y eficazmente a cualquier información que éstos les remiten.
- e) Se aseguran de que los ciudadanos conocen claramente cuál es su responsabilidad con relación al uso de los productos y servicios públicos.

<b>PUNTOS FUERTES (Enfoque// despliegue// evaluar, revisar y perfeccionar)</b> <b>Solidamente fundamentado, integrado //implantado, sistemático, // Medición, aprendizaje y creatividad; mejora e innovación</b>	<b>Evidencias</b>
<b>1. Existe un procedimiento propio de gestión de las sugerencias y reclamaciones de los agentes de movilidad además del institucional SYR, que sirve de canal para la comunicación con los ciudadanos realizando un seguimiento de todas las quejas que la organización recibe, a través de un protocolo específico para contestar a las mismas. Se aplica a todas las quejas independientemente del canal de entrada existen indicadores propios y se han implementado mejoras, planes de acciones específicos por queja con un seguimiento sistémico, estudios de correlación quejas grúas y denuncias</b>	<b>Proceso de quejas Indicadores de quejas Estudios quejas y denuncias</b>
<b>2. La organización cuenta con una Carta de Servicios que está sometida a una mejora continua como instrumento eficaz para comprometerse con los ciudadanos y asegurarse que los ciudadanos conocen cuales son los servicios públicos que ofrecen los agentes de movilidad, existe la obligación de incluir 3 áreas de mejoras anuales en la carta de servicio al ciudadano d añadir mayor valor al ciudadano sistemáticamente. En la revisión del cumplimiento anual de la carta de servicios existe un indicador de cumplimiento de las mejoras. Se difunde su cumplimiento a través del Observatorio de la Ciudad</b>	<b>Áreas de mejora vinculadas a la carta de servicios desde 2007 Indicador de áreas de mejora de la Carta de servicio</b>
<b>3. La organización realiza encuestas en profundidad de satisfacción al ciudadano en general para determinar necesidades y expectativas actuales y futuras. Dichas encuestas a través de teléfono y realizadas por dos empresas externas se dejaron de hacer en 2010 debido a los ajustes presupuestarios. A partir de seas encuestas se hizo un estudio de mercado de las características más valoradas de los agentes de movilidad. Las encuestas presenciales del observatorio se hacían anualmente y desde 2010 con carácter bianual y los resultados permiten la comparación con otros Cuerpos.</b>	<b>Encuestas presenciales del Observatorio de la Ciudad Encuestas telefónicas en profundidad Estudio de mercado Encuestas de simulacros</b>
<b>4. Existe una implicación proactiva con los ciudadanos, dando una respuesta a sus necesidades y anticipándose a las mismas, como fruto del contacto diario y habitual con ellos. A través de los distintos canales de comunicación y participación recogidos en la Carta de Servicios. Y a través de reuniones con asociaciones. A través del contacto directo y diario en la calle con los Agentes. Reuniones con las asociaciones. seguimiento de las Hojas de incidencias e informes de los Agentes de Movilidad</b>	<b>Asociaciones de mudanzas Convocatorias y actas de reuniones con las asociaciones, Partes de servicio, Hojas de incidencias e informes</b>
<b>5. Coordinación diaria con PMM, para añadir más valor al servicio prestado al ciudadanos través del Área de Organización de los Servicios (AOS) de la PMM y de la Regulación y Ordenación de l Circulación ROC y CISEM S e establecen alianzas con otros servicios públicos (EMT, etc,..) para mejorar las necesidades y expectativas de los ciudadanos</b>	<b>Atención de actos en la vía pública Mejora de otros servicios municipales EMT, PMM etc.</b>

<b>PUNTOS FUERTES (Enfoque// despliegue// evaluar, revisar y perfeccionar)</b> <b>Solidamente fundamentado, integrado //implantado, sistemático, // Medición, aprendizaje y creatividad; mejora e innovación</b>	<b>Evidencias</b>
<p>6. Acciones formativas como consecuencia del sistema de quejas, seleccionando aquellos agentes que han tenido más dificultades en al atención al ciudadano para corregir su actuaciones Se desarrolla sistemáticamente en el Plan de formación de los agentes de movilidad, además se ha incluido el tema de comunicación con el ciudadano de forma sistemática para toda la plantilla en todos los planes de formación desde 2010 .Existen indicadores de la eficacia del curso especial de formación en quejas que tiene como resultado una mejor comunicación con el ciudadano y existe también un indicador de satisfacción con la comunicación con el ciudadano de toda la plantilla.</p>	<p>Planes de formación Indicador eficacia quejas Indicador de satisfacción de la comunicación con el ciudadano</p>
<p>7. Existen distintos canales institucionales de información sobre la movilidad en la ciudad que favorece la mejora de las relaciones con los ciudadanos. Boletines de tráfico, Madrid.es, Planes de movilidad, Ordenanzas de movilidad, Planes de protección atmosférica, Ordenanza General de urbanismo a disposición pública de los ciudadanos para una mayor transparencia. se participa de forma activa en el mantenimiento de dichos canales suministrando información ,apoyo , y formando a los agentes</p>	<p>Plan de movilidad Urbana Portal de Transparencia Línea Madrid Planes de Sostenibilidad Planes de alertas atmosféricas Ordenanza de movilidad</p>
<p>8. Se dispone para 9 procesos fundamentales de los mapas de interés por procesos.,están actualizados a fecha 2015 se identifica la relación de cada grupo de interés con el proceso, se proponen áreas de mejora por proceso y se diseña una encuesta específica para cada proceso los procesos han sido evaluados ,revisados por los mandos del Cuerpo y han sido revisados por el responsable de calidad a través de entrevistas en profundidad. Actualmente se están empleando como base para los contenidos del plan de formación</p>	<p>Formalización de procesos Plan de formación Diseño de encuestas</p>

<b>ÁREAS DE MEJORA</b>
<p>1.Mejorar la gestión de la difusión de los servicios realizados para mejorar el conocimiento de los cometidos de los agentes de movilidad</p>
<p>2. Recoger de forma integrada las peticiones de los clientes estudiando un sistema de incorporación de las sugerencias admitidas a los servicios prestados</p>
<p>3.Informar a los ciudadanos para un uso responsable de la vía pública y la educación vial a colectivos sensibles (niños, tercera edad, a través de folletos, campañas informativas,</p>
<p>4.Aunque existen calendarios de reuniones periódicas con diferentes segmentos de clientes, hay que extenderlos a todos ellos, para mejorar las relaciones con los mismos (Juntas de Seguridad , Consejos locales, mesas de movilidad)</p>
<p>5. Desarrollar una Asesoría de Comunicación coordinada con los Gabinetes de Prensa del Ayuntamiento para tener un mayor eco en la opinión pública.</p>

## CRITERIO 6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES

Las organizaciones excelentes del sector público alcanzan y mantienen en el tiempo resultados sobresalientes que satisfacen o exceden las necesidades y las expectativas de los ciudadanos. En la práctica, las organizaciones excelentes:

Utilizan un conjunto de medidas de percepción y sus indicadores de rendimiento, basado en los derechos, las necesidades y expectativas de los ciudadanos, para determinar el éxito del despliegue de su estrategia y de sus políticas de apoyo.

Establecen objetivos claros para los resultados clave relacionados con los ciudadanos, basándose en sus derechos, necesidades y expectativas y de acuerdo con la estrategia escogida.

Segmentan los resultados para comprender la experiencia, las necesidades y las expectativas de colectivos específicos de ciudadanos.

Demuestran resultados positivos o sostenidos en los ciudadanos durante al menos 3 años.

Entienden claramente las razones y los factores clave que impulsan las tendencias observadas y el impacto que estos resultados pueden tener sobre otros indicadores de rendimiento, percepciones y resultados relacionados.

Tienen confianza en su rendimiento y resultados futuros y se basan para ello en que comprenden las relaciones causa-efecto que existen.

Interpretan la comparación de los resultados clave obtenidos respecto a los ciudadanos con los de organizaciones similares y, donde fuere relevante, utilizan estos datos para establecer objetivos.

### Subcriterio 6a: Percepciones PUNTOS 43

Son las percepciones que los ciudadanos tienen de la organización. Pueden obtenerse de una serie de fuentes como, por ejemplo, encuestas a ciudadanos, grupos focales, clasificaciones de proveedores, felicitaciones y quejas. Estas percepciones deben dejar claro qué opinan los ciudadanos sobre la eficacia del despliegue y los resultados de la estrategia, de sus políticas de apoyo y de sus procesos.

Las medidas pueden incluir percepciones sobre:

- Reputación e imagen.
- Valor otorgado por los ciudadanos a los productos y servicios públicos.
- Distribución de productos y servicios públicos.
- Servicio, atención y apoyo al ciudadano.
- Fidelidad y compromiso de los ciudadanos.

<b>PUNTOS FUERTES (Relevancia y utilidad// Rendimiento)</b> <i>Ámbito y relevancia, integridad, segmentación // Tendencias, objetivos, comparaciones, confianza</i>	<b>Evidencias</b>
1.La organización realiza <b>encuestas de satisfacción con el usuario en particular</b> para determinar necesidades y expectativas actuales y futuras se tiene indicadores adecuados	- Satisfacción Tiempo de respuesta: - Satisfacción con el trato recibido: - Satisfacción con el servicio prestado:
2 Existe un <b>proceso de gestión de las sugerencias y reclamaciones con un protocolo específico</b> , para servir de canal para la comunicación con los ciudadanos. Y que está vinculado a la DPO y a la Carta de Servicios. Su seguimiento se hace con indicadores medidos periódicamente	Tendencia, Indicadores DPO y Carta de Servicios, comparación con PMM, Área de mejora EFQM.
3.Existe un <b>sistema de formación</b> y seguimiento específico que cierra el ciclo en materia de quejas de los ciudadanos <b>para la mejora continua en la atención al ciudadano que se refleja en indicadores de quejas asociados</b>	-Satisfacción de la formación de mejora por parte de los alumnos -Percepción de la eficacia de la medida
4.Existe un <b>Incremento de la presencia en la calle</b> de los agentes de movilidad y de su área de actuación para mejorar la percepción del ciudadano, nuevos horarios, nuevos distritos de gestión de comunicados, nuevos servicios (ruidos ,alertas atmosféricas vehículos abandonados, ocupaciones, carga y descarga y mudanzas, simulacros).De todos estos nuevos servicios existen medidas e indicadores	Cobertura (área de actuación 2004-2012), nuevos horarios, nuevos distritos de gestión de comunicados, nuevos servicios (carreras populares ejecutadas de forma autónoma, vehículos abandonados, entornos de estadios, plazas de toros y Palacio de los Deportes). Percepción simulacros Satisfacción por secciones Satisfacción por distrito

<b>PUNTOS FUERTES (Relevancia y utilidad// Rendimiento)</b> <b>Ámbito y relevancia, integridad, segmentación // Tendencias, objetivos, comparaciones, confianza</b>	<b>Evidencias</b>
5.La organización cuenta con una <b>Carta de Servicios</b> como instrumento eficaz para informar al ciudadano de servicios que se prestan y compromisos con los indicadores asociados a los compromisos	Revisiones de la carta de servicios Cliente misterioso
7.Se reciben reconocimientos y felicitaciones por parte de los ciudadanos, así como de otros Ayuntamientos, Organizaciones y grupos de interés para hacer de el cuerpo de Agentes de Movilidad referente de su actividad que se registran y se tiene en cuenta, algunas felicitaciones implican salvar vidas humanas (RCP)	Cartas de felicitación y la tendencia, gráfico de felicitaciones
8.Existen Grupos focales para mejorar la coordinación con los grupos de interés con indicadores de asistencia y de actas asociados. Existen informes y acuerdos de colaboración en ele ámbito de la formación	Número de reuniones Acuerdos Encuestas
9. Se dispone de un <b>mapa de grupos de interés</b> de con una clara clasificación de clientes principales, proveedores claves y otros para a la satisfacción del ciudadano y alineados con la política y estrategia de la organización Mapa de clientes principales, proveedores claves y otros grupos de interés .Existen indicadores derivados de la encuesta de la ciudad de Madrid que se realiza periódicamente	Mapa de usuarios principales, proveedores claves y otros GI OBJETIVOS GRUPOS DE INTERES Satisfacción por medio de transporte, SER
10.La cobertura de peticiones de la policía municipal uno de los principales clientes internos ha sido casi total en los últimos 8 años .Existiendo indicadores y metas sistemáticas	Cumplimiento de cobertura del servicio de la PMM
11.Se tiene medidas segmentadas con indicadores de satisfacción por distritos y en comparación con los distritos donde no popran los agentes	Comparación de la satisfacción de los agentes distritos agentes ,versus distritos sin agentes

<b>ÁREAS DE MEJORA</b>
<b>-Realizar Plan integrado de las encuestas</b>
<b>-Realizar el Benchmarking de forma estructurada y sistemática</b>
<b>-Impulsar la participación de la organización en ámbitos importantes para la sociedad (seguridad vial, educación ciudadana</b>
<b>- Plan de comunicación externo (imagen externa, Marca Agentes de Movilidad, mejora de la cobertura en medios).</b>
<b>- Sistematizar estudios de percepción de clientes internos y aliados distintos de los ciudadanos.</b>

## CRITERIO 6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES

Las organizaciones excelentes del sector público alcanzan y mantienen en el tiempo resultados sobresalientes que satisfacen o exceden las necesidades y las expectativas de los ciudadanos. En la práctica, las organizaciones excelentes:

- Utilizan un conjunto de medidas de percepción y sus indicadores de rendimiento, basado en los derechos, las necesidades y expectativas de los ciudadanos, para determinar el éxito del despliegue de su estrategia y de sus políticas de apoyo.
- Establecen objetivos claros para los resultados clave relacionados con los ciudadanos, basándose en sus derechos, necesidades y expectativas y de acuerdo con la estrategia escogida.
- Segmentan los resultados para comprender la experiencia, las necesidades y las expectativas de colectivos específicos de ciudadanos.
- Demuestran resultados positivos o sostenidos en los ciudadanos durante al menos 3 años.
- Entienden claramente las razones y los factores clave que impulsan las tendencias observadas y el impacto que estos resultados pueden tener sobre otros indicadores de rendimiento, percepciones y resultados relacionados.
- Tienen confianza en su rendimiento y resultados futuros y se basan para ello en que comprenden las relaciones causa-efecto que existen.
- Interpretan la comparación de los resultados clave obtenidos respecto a los ciudadanos con los de organizaciones similares y, donde fuere relevante, utilizan estos datos para establecer objetivos.

### Subcriterio 6b. Indicadores de rendimiento PUNTOS 42

Son medidas internas que utiliza la organización para supervisar, entender, predecir y mejorar su rendimiento y para predecir su impacto sobre las percepciones de los ciudadanos. Estos indicadores deben dar una idea clara de la eficacia y eficiencia del despliegue y del impacto de la estrategia orientada a los ciudadanos, de sus políticas de apoyo y de sus procesos.

Las medidas pueden incluir indicadores de rendimiento sobre:

- Distribución de productos y servicios públicos.
- Servicio de atención y apoyo al ciudadano.
- Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones.
- Implicación de los ciudadanos y aliados en el diseño y la prestación de los servicios y los productos públicos, en los procesos, etc.
- Cumplimiento de los compromisos de calidad de servicio publicados (por ejemplo, en cartas de servicios).

<b>PUNTOS FUERTES (Relevancia y utilidad// Rendimiento)</b> <i>Ámbito y relevancia, integridad, segmentación // Tendencias, objetivos, comparaciones, confianza</i>	<b>Evidencias</b>
1La organización dispone de diferentes indicadores de rendimiento que afectan directamente al cliente recogidos en la DPO y en la Carta de Servicios para medir la circulación en la ciudad de Madrid.	DPO Carta de servicios Indicadores presupuestarios
2Se fomenta la coordinación y colaboración con los Cuerpos de Seguridad y otros servicios teniendo indicadores específicos para evaluar las peticiones de servicios demandadas.	Indicadores EMT Indicadores PMM Indicadores SER Indicadores Grúas
3Se fomenta la seguridad vial con políticas de prevención de accidentes, vigilancia de radares en puntos de accidentabilidad, foto rojos etc..para mejorar la siniestrabilidad en la circulación con los datos e indicadores oportunos	Datos de accidentabilidad Datos de denuncias relacionadas con la seguridad vial
4Se fomenta la vigilancia medioambiental para reforzar el objetivo de movilidad sostenible estableciéndose indicadores al efecto.	Datos de vehículos abandonados Denuncias ITV
5Los resultados abarcan todas la áreas de servicio público realizadas por los Agentes de Movilidad en su ámbito de actuación, según competencia asignadas (interior de Calle 30) con Indicadores de procesos	Indicadores de procesos
6Existe una gestión de quejas con indicadores específicos que mide objetivamente el sistema de gestión de quejas y reclamaciones	Indicadores del ISA/PA Indicadores SYR

<b>PUNTOS FUERTES (Relevancia y utilidad// Rendimiento)</b> <b><i>Ámbito y relevancia, integridad, segmentación // Tendencias, objetivos, comparaciones, confianza</i></b>	<b><i>Evidencias</i></b>
<b>7Se generan sistemas de coparticipación para la gestión de los servicios, el diseño de tecnología y el aumento de la cartera de servicios</b>	Indicadores de desarrollo de aplicaciones

<b>ÁREAS DE MEJORA</b>
1Organizar un plan para establecer un cuadro de mando operativo para todos los servicios del catálogo de servicio
2Realizar el Benchmarking de forma estructurada y sistemática de la gestión de indicadores para mejorar las comparaciones.
3Análisis en detalle de la encuesta para establecer la mejora de los indicadores objetivos teniendo en cuenta las demandas de los distintos grupos de interés
4Segmentar la información de los distintos grupos de interés estableciendo indicadores objetivos

## CRITERIO 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Las organizaciones excelentes del sector público alcanzan y mantienen en el tiempo resultados sobresalientes que satisfacen o exceden las necesidades y expectativas de las personas:

En la práctica, las organizaciones excelentes:

Utilizan un conjunto de medidas de percepción y sus indicadores de rendimiento, basado en los derechos, las necesidades y expectativas de las personas, para determinar el éxito del despliegue de su estrategia y de sus políticas de apoyo.

Establecen objetivos claros para los resultados clave relacionados con las personas, basándose en sus derechos, necesidades y expectativas y de acuerdo con la estrategia escogida.

Segmentan los resultados para comprender la experiencia, las necesidades y las expectativas de grupos específicos de personas.

Demuestran resultados positivos o sostenidos en las personas durante al menos 3 años.

Entienden claramente las razones y los factores clave que impulsan las tendencias observadas y el impacto que estos resultados pueden tener sobre otros indicadores de rendimiento y resultados relacionados.

Tienen confianza en su rendimiento y resultados futuros y se basan para ello en que comprenden las relaciones causa-efecto que existen.

Interpretan la comparación de los resultados clave que relacionados con las personas con los de organizaciones similares y, donde fuere relevante, utilizan estos datos para establecer objetivos.

### Subcriterio 7a. Percepciones PUNTOS 40

Son las percepciones que de la organización tienen las personas que la integran. Pueden obtenerse de una serie de fuentes como, por ejemplo, encuestas, grupos focales, entrevistas y evaluaciones del desempeño. Estas percepciones deben dejar claro qué opinan las personas sobre la eficacia del despliegue y los resultados de la estrategia de recursos humanos, de sus políticas de apoyo y de sus procesos.

Las medidas pueden incluir percepciones sobre:

- Satisfacción, implicación y compromiso.
- Motivación y delegación y autonomía
- Liderazgo y gestión.
- Gestión de las competencias y del desempeño.
- Formación y desarrollo de carreras profesionales.
- Comunicación eficaz.
- Condiciones de trabajo.

<b>PUNTOS FUERTES (Relevancia y utilidad// Rendimiento)</b> <i>Ámbito y relevancia, integridad, segmentación // Tendencias, objetivos, comparaciones, confianza</i>	<b>Evidencias</b>
1 Pase de lista diario como momento de contacto para transmitir instrucciones de servicio y servir como elemento de comunicación ascendente y descendente, se hace desde la creación del servicio 2006. Se tiene indicadores y datos de todos los días del año	Pases de lista unidades GESAM
2 Participación en equipos de trabajo.// Tendencias en el número de equipos y el número de participantes. Objetivo: Motivación, participación, empowerment, mejorar la eficiencia de la organización, facilitar la comunicación, aprendizaje, etc. Se tiene indicadores de la reuniones realizadas	Equipos de trabajo, actas, convocatorias. Indicadores grupos de trabajo
3 Propuestas de señalización y ordenación y otras iniciativas voluntarias.// Tendencias. Objetivo: Facilitar la implicación y compromiso de las personas de la organización posibilitando y dando respuesta a iniciativas del servicio. Se tiene indicadores de cada plan de acción implementado	Propuestas de señalización y otros informes. Indicadores de mejora
4 Respuesta a la oferta de formación voluntaria (fuera de horas de servicio).// Tendencias de participación y demanda. Objetivo: Desarrollo profesional, consecución de objetivos, formación, etc. Indicadores debidamente segmentados.	Tendencias indicadores participantes, horas, base de datos de formación
5 En todas la Acciones formativas se recoge la valoración que los alumnos hacen de las mismas.// Tendencias según datos de los cuestionarios de evaluación. Objetivo: Mejorar la formación y capacitación, desarrollo profesional. Los resultados vienen dados por la orientación de la organización a mejorar la formación y desarrollo profesional de las personas recogiendo su opinión.// A todas las personas de la organización. Indicadores debidamente segmentados incluso por procesos.	Tendencias: valoración en cuestionarios. base de datos de formación Indicadores CIFSE Sugerencias
6 Desarrollo de la carrera profesional.// Tendencias: Jefes de vigilantes. Bases de Supervisores. Objetivo: Motivación y desarrollo profesional. Los resultados vienen dados por la orientación de la organización a mejorar la motivación y desarrollo profesional de las personas .// A todas las personas de la organización Indicadores debidamente segmentados de personas que han participado en la promoción.	Promoción de Jefes de vigilantes (concurso, convocatoria). Bases de Supervisores

<b>PUNTOS FUERTES (Relevancia y utilidad// Rendimiento)</b> <b>Ámbito y relevancia, integridad, segmentación // Tendencias, objetivos, comparaciones, confianza</b>	<b>Evidencias</b>
7Encuesta de comunicación interna y clima.// Tendencias Objetivo: Recoger información de cómo está llegando la comunicación a las personas de la organización. Los resultados vienen dados por la orientación de la organización a mejorar la comunicación las personas.// A todas las áreas de la organización. i ndicadores que se procesan por edición ,turno y sección	Indicadores encuesta (tendencia)
6Encuesta de clima laboral y recogida de información de forma estructurada (pase de lista, entrevistas estructuradas, grupos focales).// Conocimiento clima laboral. Estudio de la universidad	Estudio de la Universidad

<b>ÁREAS DE MEJORA</b>	
1	Dar continuidad al plan de comunicación de 2007 que se corrompió con el conflicto laboral, para evitar dar pie a reivindicaciones laborales cambiarlo de marco.
2	Dar continuidad a la encuesta de clima laboral que se hizo por la Universidad en 2010, posibilidad de integrarla en el plan de formación como se hizo entonces
3	Intentar una integración de plan de comunicación centrada en la cultura de los agentes de movilidad, con el objetivo de reforzar sus señas de identidad y mejorar la transparencia
4	Generar una conexión con áreas de mejora en el plan de formación para estimular la participación .Dinámica atractiva de participación. Conexión con impacto en la organización.
9	Ejercicios del módulo que nos permitan inferir encuesta de comunicación ,preguntas cerradas y abiertas, simulación de focus group, conexión con satisfacción con comunicación y
6	Implantar sistema de percepción de la confianza en la organización, en el equipo de trabajo habitual

## CRITERIO 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Las organizaciones excelentes del sector público alcanzan y mantienen en el tiempo resultados sobresalientes que satisfacen o exceden las necesidades y expectativas de las personas:

En la práctica, las organizaciones excelentes:

Utilizan un conjunto de medidas de percepción y sus indicadores de rendimiento, basado en los derechos, las necesidades y expectativas de las personas, para determinar el éxito del despliegue de su estrategia y de sus políticas de apoyo.

Establecen objetivos claros para los resultados clave relacionados con las personas, basándose en sus derechos, necesidades y expectativas y de acuerdo con la estrategia escogida.

Segmentan los resultados para comprender la experiencia, las necesidades y las expectativas de grupos específicos de personas.

Demuestran resultados positivos o sostenidos en las personas durante al menos 3 años.

Entienden claramente las razones y los factores clave que impulsan las tendencias observadas y el impacto que estos resultados pueden tener sobre otros indicadores de rendimiento y resultados relacionados.

Tienen confianza en su rendimiento y resultados futuros y se basan para ello en que comprenden las relaciones causa-efecto que existen.

Interpretan la comparación de los resultados clave que relacionados con las personas con los de organizaciones similares y, donde fuere relevante, utilizan estos datos para establecer objetivos.

### Subcriterio 7b: Indicadores de rendimiento PUNTOS 39

Son medidas internas que utiliza la organización para supervisar, entender, predecir y mejorar el rendimiento de las personas y para predecir su impacto sobre las percepciones. Estos indicadores deben dar una idea clara de la eficacia y eficiencia del despliegue y del impacto de la estrategia de recursos humanos, de sus políticas de apoyo y de sus procesos.

Las medidas pueden incluir indicadores de rendimiento sobre:

- Actividades de implicación y compromiso.
- Actividades de gestión de las competencias y del rendimiento.
- Resultados de la gestión del liderazgo.
- Actividades de formación y de desarrollo de carreras profesionales.
- Comunicación interna.

<b>PUNTOS FUERTES (Relevancia y utilidad// Rendimiento)</b> <i>Ámbito y relevancia, integridad, segmentación // Tendencias, objetivos, comparaciones, confianza</i>	<b>Evidencias</b>
Se realiza un control diario del personal a través del parte de servicio y de las herramientas de la aplicación integral informática de la organización; este control permite la obtención de una serie de indicadores referentes a las personas, como son entre otros: Indicadores de absentismo.; Índices de accidentes de trabajo.; Asistencia a cursos externos.; Personas disponibles para el servicio.; Rotación del personal.; Huelga// Tendencias de indicadores más relevantes. Objetivo: Gestión de personal y otros recursos. Los resultados vienen dados por la orientación de la organización a las personas y a su eficiencia.// A todas las personas de la organización Indicadores debidamente segmentados.	Tendencias indicadores GESAM. Reducción de absentismo (preguntar donde explotamos los datos)
Existen indicadores de rendimiento segmentados por servicios (denuncias, fondo de productividad, vehículos retirados con grúas...). Los indicadores clave están recogidos en DPO y Carta de Servicios.// Tendencias de indicadores más relevantes. Objetivo: Mejorar los resultados de las personas y del servicio prestado al ciudadano. Los resultados vienen dados por la orientación de la organización a las personas y a su eficiencia.// A todas las personas de la organización. Indicadores debidamente segmentados.	Tendencias indicadores de rendimiento : Cuadro de mando, DPO, Carta de servicio.
<b>Existen indicadores de reconocimientos otorgados por la realización de hechos especialmente destacables en el desempeño de la labor profesional.// Tendencias. Objetivo: Motivación de las personas de la organización. Los resultados vienen dados por la orientación de la organización a la motivación de las personas por su especial dedicación y esfuerzo.// A todas las personas de la organización</b>	Tendencias reconocimientos. Número de felicitaciones
<b>Existen Indicadores de trabajo en equipo.// Tendencias en el número de equipos y el número de participantes. Objetivo: Motivación, participación, empowerment, mejorar la eficiencia de la organización, facilitar la comunicación, aprendizaje, etc. Los resultados vienen dados por la orientación de la organización a facilitar la participación de las personas.// A todas las personas de la organización</b>	Tendencias nº de equipos, nº de personas. Actas equipos de trabajo
<b>Indicadores relativos a la formación.// Tendencias: Nº de asistentes, nº de horas de formación, valoración de formadores, valoración de cursos, resultados de calificación, resultados del impacto de la formación, en quejas, siniestralidad, etc. Objetivo: Mejorar la formación y , como consecuencia de ello el desarrollo profesional, la consecución de objetivos, eficiencia , etc. Los resultados vienen dados por la orientación de la organización a facilitar la formación de las personas.// A todas las personas de la organización. Indicadores debidamente segmentados.</b>	Tendencias formación. Base de datos de formación. Quejas y siniestralidad.
<b>Indicadores del Plan de Comunicación interna. Indicadores encuesta clima laboral// Tendencias Objetivo: Recoger información para mejorar la eficacia de la comunicación a las personas. Los resultados vienen dados por la orientación de la organización a mejorar la comunicación las personas.// A todas las personas de la organización. Indicadores debidamente segmentados.</b>	Plan de comunicación y cuestionario. Documento de encuesta de clima laboral.

## ÁREAS DE MEJORA

1 Definir un proceso de evaluación del desempeño sistemático basado en el desarrollo de las competencias y de los indicadores de rendimiento

2 Establecimiento de indicadores de sugerencias y reclamaciones internos.

3 Desarrollar un nuevo plan de comunicación vinculado a otras actividades de RRHH o de estrategia

4 Mejorar los indicadores de mejora de la formación en el puesto de trabajo

5 Establecer un cuadro operativo de indicadores del GESAM vinculados a informes específicos con un sistema histórico de datos y vinculado a un plan de plantilla

6 Establecer los indicadores objetivos relativos a la incorporación de los supervisores de movilidad

7 Establecer los indicadores objetivos relativos a la incorporación de los supervisores de movilidad

## CRITERIO 8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

Las organizaciones excelentes del sector público alcanzan y mantienen en el tiempo resultados sobresalientes que satisfacen o exceden las necesidades y expectativas de los grupos interesados relevantes de la sociedad.

En la práctica, las organizaciones excelentes:

Utilizan un conjunto de indicadores de percepción y sus indicadores de rendimiento, basado en los derechos, las necesidades y expectativas de los colectivos ciudadanos relevantes (comunidad local, regional, nacional e internacional) para determinar el éxito del despliegue de su estrategia social y ambiental y de sus políticas de apoyo,

Establecen objetivos claros para los resultados clave relacionados con la sociedad, basándose en los derechos, necesidades y expectativas de los colectivos ciudadanos y de acuerdo con la estrategia escogida.

Segmentan los resultados para comprender la experiencia, las necesidades y las expectativas de los grupos interesados relevantes de la sociedad.

Demuestran resultados en la sociedad positivos o sostenidos durante al menos 3 años.

Entienden claramente las razones y los factores clave que impulsan las tendencias observadas y el impacto que estos resultados pueden tener sobre otros indicadores de rendimiento y de resultados relacionados.

Tienen confianza en su rendimiento y resultados futuros y se basan para ello en que comprenden las relaciones causa-efecto que existen.

Interpretan la comparación de los resultados clave relacionados con la sociedad con los de organizaciones similares y, donde fuere relevante, utilizan estos datos para establecer objetivos.

### Subcriterio 8a: Percepciones PUNTOS42

Son las percepciones que de la organización tiene la sociedad. Pueden obtenerse de una serie de fuentes como, por ejemplo, encuestas, informes, referencias en prensa o en otros medios, reuniones públicas, ONGs y otros agentes sociales, así como instituciones y responsables de las Administraciones Públicas. Estas percepciones deben dejar claro qué opina la sociedad sobre la eficacia del despliegue y los resultados de la estrategia social y ambiental, de sus políticas de apoyo y de sus procesos.

Las medidas pueden incluir percepciones sobre:

- Impacto ambiental.
- Imagen y reputación
- Impacto en la sociedad.
- Impacto del lugar y de las condiciones de trabajo.
- Premios y cobertura en prensa y otros medios.

<b>PUNTOS FUERTES (Relevancia y utilidad// Rendimiento)</b> <i>Ámbito y relevancia, integridad, segmentación // Tendencias, objetivos, comparaciones, confianza</i>	<b>Evidencias</b>
1. Existe una colaboración directa y sistemática con los directores de centro escolares para mejorar la seguridad vial a la entrada y salida de los colegios en la medida que existen recursos disponibles ( Colegios-Radar ), La organización dispone de indicadores de percepción en Grupos Focales como EMT, También dispone de percepción del grado de cumplimiento en servicios especiales en colaboración con Policía Municipal, de las empresa de mudanzas, y de los simulacros.	Actas y acuerdos de seguimiento del Grupo focal EMT Entrevistas directores de colegio Indicadores de servicios especiales Empresas de mudanzas. Indic. Encuestas simulacros
2.Se realizan acciones de comunicación y presentación de la organización a diferentes niveles: coloquios en cursos universitarios (cursos de verano de El Escorial y Rey Juan Carlos I), conferencias en otras administraciones y organismos, Jornadas de Movilidad. Existen informes	Becarios Universidad. Informe de percepción Indic. Visitas alumnos enseñanzas medias Participación Road Show Intervención Cursos de calidad Ayuntamiento. Encuestas
3 .Los medios de comunicación se hacen eco de las actividades y acciones que realiza la organización en materia de seguridad vial, de vigilancia y control del tráfico (campañas de radar, campaña de atropellos...),	Indic. Campañas DGT Impacto Indic. Campañas Propias de prevención

<b>PUNTOS FUERTES (Relevancia y utilidad// Rendimiento)</b> <b>Ámbito y relevancia, integridad, segmentación // Tendencias, objetivos, comparaciones, confianza</b>	<b>Evidencias</b>
4 Las actividades diarias de la organización tienen un impacto directo en la percepción del ciudadano, en aspectos medioambientales los objetivos e indicadores medioambientales están recogidos en DPO y Carta de servicios y en encuesta (vehículos contaminantes, vehículos abandonados ..)	Protocolo de alerta atmosférica Percepción medio ambiente encuesta general
5. La organización realiza encuestas de satisfacción al ciudadano para conocer la percepción que tienen del servicio recibido y afectan a toda la sociedad	Encuestas propias hasta 2010 con indicadores
6. El Observatorio de la Ciudad realiza una encuesta bianual de calidad de vida en la ciudad y satisfacción de los servicios públicos debidamente segmentados incluyendo la movilidad y además los agentes de movilidad	Indicadores percepción de movilidad y agentes de la ciudad de Madrid por el ciudadano
7 .Existe un proceso de gestión de las sugerencias y reclamaciones, que sirve de canal para la comunicación con los ciudadanos, con un protocolo específico para contestar a las mismas.	Indic. SYR del Ayuntamiento Sistema de quejas propios

<b>ÁREAS DE MEJORA</b>
Utilizar el benchmarking de otros Cuerpos de dentro y fuera del Ayuntamiento para conseguir una explotación de datos que permitan las comparaciones con indicadores de percepción
Realizar un Plan de comunicación externo estructurado e integrado donde se construya de forma estructurada indicadores de percepción sobre el impacto social y medioambiental del Cuerpo
Aunque se muestran algunos indicadores de rendimiento (extraídos de las Encuestas a Ciudadanos), no existe un enfoque que estructure y sistematice un conjunto relevante de medidas cuyo seguimiento permita anticipar las percepciones de los agentes sociales, no aportándose medidas relevantes relativas a, por ejemplo, felicitaciones, premios o relaciones con autoridades
Generar dentro de la Web municipal un espacio propio y preguntar a través de encuestas a los usuarios que percepción tienen los usuarios del papel en la sociedad y en el medio ambiente los
Impulsar más la visibilidad de los agentes aumentando la Participación de la organización en ámbitos importantes para la sociedad (seguridad vial, educación ciudadana,..) y recogiendo a posteriori sus opiniones
Crear sistemas que qu muestren al CAMM como miembro responsable de la sociedad, como podría ser la colaboración en jornadas de solidaridad, el mantenimiento de relaciones estables con organizaciones sociales de referencia, la implicación en programas sociales, campañas de solidaridad, participación activa en certámenes, voluntariado, etc.

## CRITERIO 8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

Las organizaciones excelentes del sector público alcanzan y mantienen en el tiempo resultados sobresalientes que satisfacen o exceden las necesidades y expectativas de los grupos interesados relevantes de la sociedad.

En la práctica, las organizaciones excelentes:

Utilizan un conjunto de indicadores de percepción y sus indicadores de rendimiento, basado en los derechos, las necesidades y expectativas de los colectivos ciudadanos relevantes (comunidad local, regional, nacional e internacional) para determinar el éxito del despliegue de su estrategia social y ambiental y de sus políticas de apoyo,

Establecen objetivos claros para los resultados clave relacionados con la sociedad, basándose en los derechos, necesidades y expectativas de los colectivos ciudadanos y de acuerdo con la estrategia escogida.

Segmentan los resultados para comprender la experiencia, las necesidades y las expectativas de los grupos interesados relevantes de la sociedad.

Demuestran resultados en la sociedad positivos o sostenidos durante al menos 3 años.

Entienden claramente las razones y los factores clave que impulsan las tendencias observadas y el impacto que estos resultados pueden tener sobre otros indicadores de rendimiento y de resultados relacionados.

Tienen confianza en su rendimiento y resultados futuros y se basan para ello en que comprenden las relaciones causa-efecto que existen.

Interpretan la comparación de los resultados clave relacionados con la sociedad con los de organizaciones similares y, donde fuere relevante, utilizan estos datos para establecer objetivos.

### Subcriterio 8b: Indicadores de rendimiento PUNTOS 40

Son medidas internas que utiliza la organización para supervisar, entender, predecir y mejorar su rendimiento y para predecir su impacto en las percepciones de los grupos interesados relevantes de la sociedad. Estos indicadores deben dar una idea clara de la eficacia y eficiencia del despliegue y del impacto de la estrategia social y ambiental, de sus políticas de apoyo y de sus procesos.

Las medidas pueden incluir indicadores de rendimiento sobre:

- Actividades ambientales, económicas y sociales.
- Cumplimiento de la legislación y de las diferentes normativas oficiales.
- Resultados en la sociedad.
- Resultados respecto a salud y seguridad.
- Gestión socialmente responsable de compras y de proveedores.

## ÁREAS DE MEJORA

- 1.Utilizar el benchmarking de otros Cuerpos de dentro y fuera del Ayuntamiento para conseguir una explotación de datos que permitan las comparaciones de indicadores de rendimiento
- 2.Realizar un Plan de comunicación externo estructurado e integrado donde se construya de forma estructurada indicadores de percepción sobre el impacto social y medioambiental del Cuerpo en los grupos de interés
- 3.Completar los indicadores orientados a los medios (indicadores de aparición en medios, comunicaciones a medios, rectificaciones...)
- 4.Generar dentro de la Web municipal un espacio propio y medir sistemáticamente los impactos de los ciudadanos
- 5.Impulsar el voluntariado dentro de la plantilla
- 6.Generar nuevos servicios de los agentes de movilidad relacionados con el medio ambiente en el marco de los Planes de sostenibilidad del Ayuntamiento (plan de la atmósfera, plan de energía ,plan de protección acústica)
- 7.Con las nuevas infraestructuras municipales generar un plan medio ambiental que permita la gestión energética sostenible de los edificios

## CRITERIO 9. RESULTADOS CLAVE

Las organizaciones excelentes del sector público alcanzan y mantienen en el tiempo resultados sobresalientes que satisfacen o exceden las necesidades y expectativas de los grupos interesados que aportan financiación y de los contribuyentes.

En la práctica, las organizaciones excelentes:

Desarrollan y acuerdan un conjunto de resultados clave económico-financieros y no económicos, basado en los derechos, las necesidades y expectativas de los grupos interesados que aportan financiación y de los contribuyentes, para determinar el éxito del despliegue de su estrategia.

Establecen objetivos claros para estos resultados clave, basándose en los derechos, necesidades y expectativas de los grupos interesados que aportan financiación y de los contribuyentes, y de acuerdo con la estrategia escogida.

Demuestran resultados clave positivos o sostenidos durante al menos 3 años.

Entienden claramente las razones y los factores clave que impulsan las tendencias observadas y el impacto que estos resultados pueden tener sobre otros indicadores de rendimiento y de resultados relacionados.

Tienen confianza en su rendimiento y resultados futuros y se basan para ello en que comprenden las relaciones causa-efecto que existen.

Interpretan la comparación de los resultados clave con los de organizaciones similares y, donde fuere relevante, utilizan estos datos para establecer objetivos.

### Subcriterio 9a: Resultados Clave de la actuación PUNTOS 44

Son los resultados clave económico-financieros y no económicos que demuestran el éxito alcanzado en la implantación de la estrategia. El conjunto de medidas y objetivos relevantes serán definidos y acordados con los grupos interesados que aportan financiación y con los contribuyentes.

Las medidas pueden incluir:

- Resultados económico-financieros.
- Percepciones de los grupos interesados que aportan financiación y de los contribuyentes.
- Resultados de la gestión del presupuesto
- Volumen de productos o servicios públicos clave.
- Resultados de los procesos clave.

<b>PUNTOS FUERTES (Relevancia y utilidad// Rendimiento)</b> <i>Ámbito y relevancia, integridad, segmentación // Tendencias, objetivos, comparaciones, confianza</i>		<i>Evidencias</i>
1	<b>La organización tiene implantado el sistema de Dirección por Objetivos para ofrecer un servicio de calidad al ciudadano y unos resultados orientados a la eficiencia y a la satisfacción del ciudadano .En dicha DPO están medidos los resultados de impacto claves de la organización y anualmente se mide el grado de consecución de las metas de la organización</b>	<b>DPO desde 2006 Informes de cumplimiento Tablas comparativas</b>
2	<b>La cobertura de los puestos y recorridos prioritarios es del 100% todos los días de servicio abarcando todas la áreas de servicio público realizadas por los Agentes de Movilidad en su ámbito de actuación, según competencia asignadas ( interior de Calle 30).para cumplir su función principal de regulación del tráfico ,la planificación de los servicios es un instrumento clave para los agentes de movilidad</b>	<b>Partes de servicio Indicadores de cumplimiento desde 2005</b>
3	<b>La organización realiza servicios especiales por sí misma y de forma conjunta con Policía Municipal y otros Organismos (Madrid Movilidad, SER, etc) para la gestión de la regulación del tráfico en los eventos especiales (actos públicos, manifestaciones, etc..).</b>	<b>Indicadores de cumplimiento de servicios especiales desde 2006 Indicadores presupuestarios</b>
4	<b>Existen bases de datos que permite gestionar los recursos (Aplicación GESAM para una gestión eficiente de todo el catálogo de servicios que dispone le Cuerpo de agentes de Movilidad</b>	<b>Asignación diaria de recursos a procesos Indicadores GESAM Consultas a medida</b>
5	<b>La organización dispone de una carta de servicio con compromisos con el ciudadano que abarca la áreas de servicio público claves</b>	<b>Carta de servicios Indicadores de cartas</b>

<b>PUNTOS FUERTES (Relevancia y utilidad// Rendimiento)</b> <i>Ámbito y relevancia, integridad, segmentación // Tendencias, objetivos, comparaciones, confianza</i>		<b>Evidencias</b>
		Resultados auditoria Informes de revisión
6	Existe un Control del seguimiento y cumplimiento de presupuesto obligado por Ley que es particularmente estricto en épocas de ajuste económico. para conseguir los ajustes demandados	Indicadores presupuestario Cumplimiento del presupuesto
7	Se ha incrementado el nivel de servicio (nuevas zonas de actuación, nuevos servicios), a la vez que se ha reducido sustancialmente algunos costes importantes (costes de formación, reducción de partidas en los contratos plurianuales, reducción del absentismo, reducción del gasto de consumibles, amortización máxima del material etc..)	Indicadores de eficiencia Nuevas zonas del servicio
8	Todos los años se establecen áreas de mejora estructuradas y nuevos proyectos para que el servicio se mejore	Listado de áreas de mejora Grado de cumplimiento de áreas de mejora

<b>ÁREAS DE MEJORA</b>
1 .Utilizar el benchmarking de otros Cuerpos de dentro y fuera del Ayuntamiento para conseguir identificar a los mejores para poder importar sus mejores practicas a la hora de mejorar los resultados claves
2. Mejorar los resultados clave respecto a las personas de la organización (encuesta, evaluación del desempeño.
3. Conseguir analizar de forma estructurada las tendencias negativas que presentan algunos indicadores para identificar causas y establecer planes anuales de mejora teniendo en cuenta las relaciones de los mapas estratégicos y analizar los criterios de gestión del éxito.
4.Establecer un cuadro de mandos estratégicos integrado con los principales indicadores de impacto existentes

## CRITERIO 9. RESULTADOS CLAVE

Las organizaciones excelentes del sector público alcanzan y mantienen en el tiempo resultados sobresalientes que satisfacen o exceden las necesidades y expectativas de los grupos interesados que aportan financiación y de los contribuyentes.

En la práctica, las organizaciones excelentes:

Desarrollan y acuerdan un conjunto de resultados clave económico-financieros y no económicos, basado en los derechos, las necesidades y expectativas de los grupos interesados que aportan financiación y de los contribuyentes, para determinar el éxito del despliegue de su estrategia.

Establecen objetivos claros para estos resultados clave, basándose en los derechos, necesidades y expectativas de los grupos interesados que aportan financiación y de los contribuyentes, y de acuerdo con la estrategia escogida.

Demuestran resultados clave positivos o sostenidos durante al menos 3 años.

Entienden claramente las razones y los factores clave que impulsan las tendencias observadas y el impacto que estos resultados pueden tener sobre otros indicadores de rendimiento y de resultados relacionados.

Tienen confianza en su rendimiento y resultados futuros y se basan para ello en que comprenden las relaciones causa-efecto que existen.

Interpretan la comparación de los resultados clave con los de organizaciones similares y, donde fuere relevante, utilizan estos datos para establecer objetivos.

### Subcriterio 9b: Indicadores Clave del Rendimiento de la actuación .PTOS 44

Son los indicadores clave económico-financieros y no económicos que utiliza la organización para medir su rendimiento operativo. Ayudan a supervisar, entender, anticipar y mejorar los posibles resultados clave.

Las medidas pueden incluir indicadores de rendimiento sobre:

- Gestión económico-financiera y presupuestaria.
- Costes de los planes, programas y proyectos.
- Indicadores de rendimiento de los procesos clave.
- Rendimiento de los aliados y proveedores.
- Tecnología, información, conocimiento.

<b>PUNTOS FUERTES (Relevancia y utilidad// Rendimiento)</b> <i>Ámbito y relevancia, integridad, segmentación // Tendencias, objetivos, comparaciones, confianza</i>		<i>Evidencias</i>
1	<b>La organización dispone actualmente de diferentes indicadores de rendimiento de número de denuncias, grúas utilizadas y demás resultados de los medios coercitivos empleados para cumplir la legalidad vigente en materia de Tráfico., puestos y recorridos prioritarios</b>	<b>Cuadro de mando de indicadores operativas Comparativas</b>
2	<b>Se atienden los requerimientos de las personas y se registran indicadores rendimiento de cobertura de la demanda directa del ciudadano, así como el tiempo de respuesta</b>	<b>Indicadores requerimientos usuarios</b>
3	<b>Se dispone de Indicadores orientados a la mejora de la circulación y alineados con los objetivos estratégicos de minimizar el impacto de atascos y embotellamientos (velocidades medias) ,reducir de los estacionamientos indebidos (grúas y denuncias).; - Facilitar la accesibilidad y visibilidad (cobertura de puestos de servicio); - Potenciar la utilización del transporte público (denuncias de paradas de taxis).;- Fomentar la coordinación y colaboración con los Cuerpos de Seguridad y otros servicios (% de servicios realizados como agregados y número de informes de viabilidad y ocupación de vía pública).; - Vigilancia y control de la movilidad del transporte público (controles EMT).</b>	<b>Indicadores de impacto Indicadores operativos</b>
4	<b>Para Fomentar la seguridad vial y medioambiental (atropellos, denuncias de los radar en zonas sensibles e índice de compromiso con el medio ambiente de vehículos ecológicos o de bajo consumo)</b>	<b>Indicadores medio ambientales</b>
5	<b>Para cumplir con las labores encomendadas se potencia el trato correcto hacia el ciudadano (índice de quejas y porcentaje de plantilla que recibe formación de atención al ciudadano</b>	<b>Indicadores de quejas</b>
6	<b>Existen indicadores de seguimiento y cumplimiento del presupuesto y se han incrementado el nivel de servicio (nuevas zonas de actuación, nuevos servicios), a la vez que se ha reducido sustancialmente algunos costes importantes (costes de formación, reducción de partidas en los contratos plurianuales, reducción del absentismo, reducción del gasto de consumibles, amortización máxima del material, etc.)</b>	<b>Indicadores presupuestarios</b>
7	<b>Anualmente se revisan los indicadores clave de la Carta de Servicios y DPO, y los resultados obtenidos sirven como base para establecer las políticas y estrategias de la Organización</b>	<b>Indicadores de revisión de DPO y carta de servicios</b>

<b>PUNTOS FUERTES (Relevancia y utilidad// Rendimiento)</b> <i>Ámbito y relevancia, integridad, segmentación // Tendencias, objetivos, comparaciones, confianza</i>		<i>Evidencias</i>
8	Existe un cuadro de mandos que facilita el seguimiento y control de los resultados clave por parte de la Dirección	Cuadro de mandos
9	Incremento de la funcionalidades tecnológicas del servicio	Índices del nuevo plan tecnológico

<b>ÁREAS DE MEJORA</b>	
1	Mejorar el tiempo de respuesta en la atención de los requerimientos de los usuarios
2	Mejorar el cuadro de mandos operativos con los principales indicadores operativos existentes dotándole de un sistema de revisión sistemático e integrando todas las
3	Dotar al nuevo plan tecnológico de indicadores claves de rendimiento
4	Conseguir mayor vinculación con los planes de movilidad y sostenibilidad del Ayuntamiento a través de medidas e indicadores de esos planes
5	Impulsar mayor numero de protocolos para conseguir sinergias en los resultados claves

## 5 EL CAMINO DE LA EXCELENCIA

La autoevaluación no tiene sentido sino lleva a la Excelencia.

Las áreas de mejora son la llave para su desarrollo el documento de áreas de mejora que está también disponible públicamente profundiza en ellas, se han elegido tres que parecen capitales ,el plan de comunicación interna ,el plan de comunicación externa y el plan de mejora medioambiental, esto tiene de ámbito el año 2016 y 2017 pero existen más áreas de mejora que se pondrán en marcha para conseguir llegar a l objetivo CAF +500 en 2018

No obstante en el cuadro que aparece a continuación distinguimos tres ejes estratégicos, el eje del ENFOQUE en donde hasta 2015 se ha avanzado en los criterios de resultado en el sentido que figura en el cuadro ,y que será diferente porque se necesita un nuevo enfoque para los Agentes de Movilidad .

La supervisión continua que ha sido un eje que gracias a la medición es otro logro de los agentes deberá ser evolucionada a la asunción de un mayor compromiso a través de la motivación y la participación de objetivos comunes

Y por último la relación con el entorno que debe pasar de la medición de la satisfacción importante objetivo conseguido a la interacción con el entorno con un estilo diferente y mas colaborativo

2015	PF	enfoque	medidas de supervisión	entorno
	6	Integración nuevos servicios	Potenciadas	usuarios
	7	Sistematizar clima comunicación	Seguimiento, Negociación	clima negativo trabajadores
	8	Apertura a la sociedad y al Área	Comunicación colaboración	asociaciones y empresas
	9	Plan estratégico/DPO colectiva	Sistemáticas	inestabilidad política
2018	AM	Nuevo enfoque	Objetivos comunes	Interactuar
	6	Integrar de forma equilibrada	Priorizar valor añadido	Potenciar alianzas
	7	Profundizar y mejorar Clima	Mejora Comunicación/ Información Objetivos	Preparar la negociación
	8	Construir opinión y participación social	Participar en Sostenibilidad/Apertura Sociedad	Que se nos vea
	9	Crece /cuadro de mando integrado	Dotar/Integrar DPO, CS, PRESUPUESTO	Nueva corporación

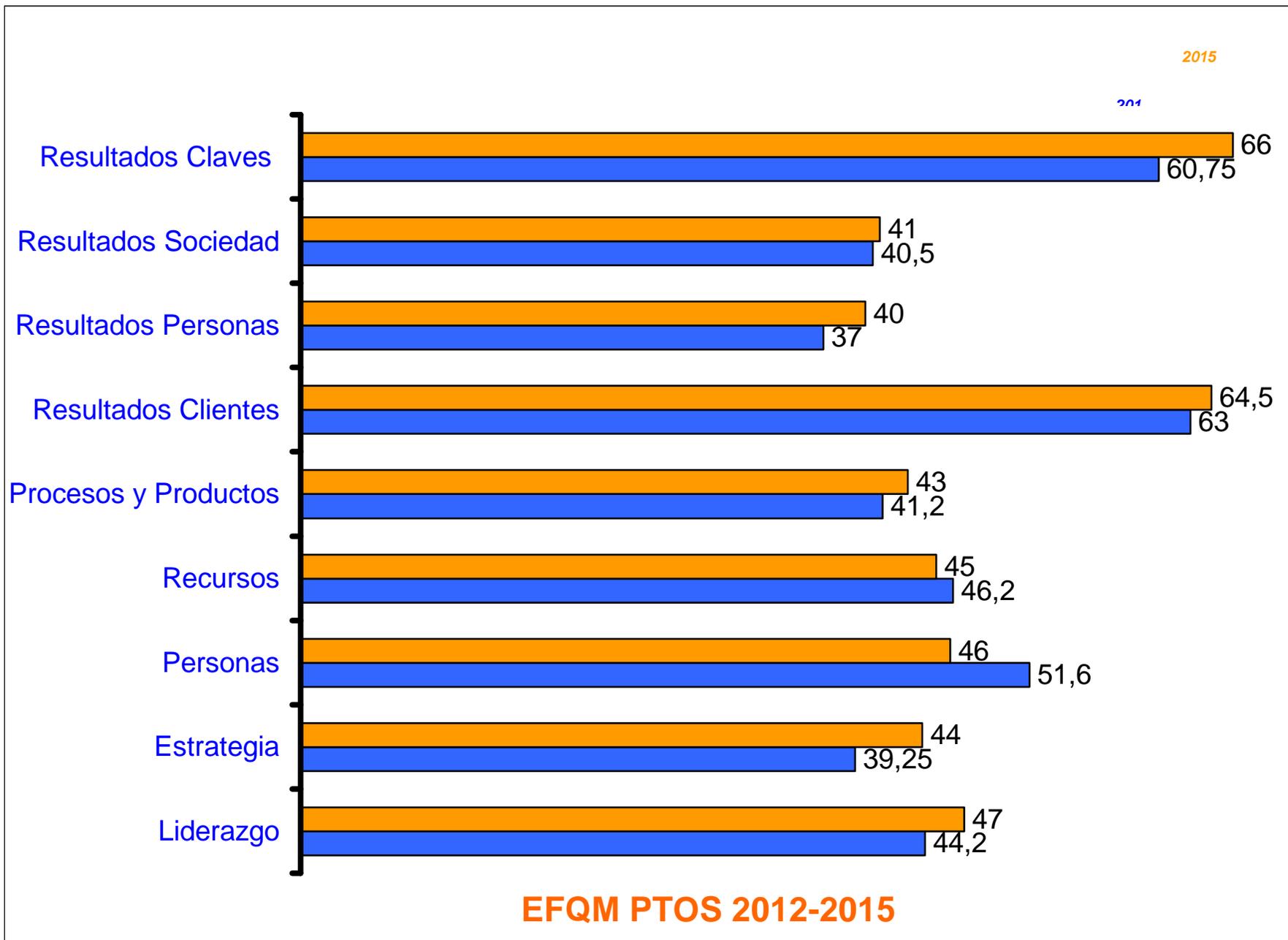
#### PUNTUACIONES EFQM CAF

A continuación figuran las puntuaciones correspondiente de los distintos subcriterios , criterios de EFQM y su traducción a CAF.

**LA PUNTUACION ALCANZADA EN EFQM ES DE 437 PUNTOS Y LA PUNTUACION EN CAF 448 PUNTOS** sin considerar decimales

En la primera columna figuran los subcriterios de EFQM, a continuación los puntos alcanzados por criterio y subcriterio y su transformación a puntos EFQM sabiendo que los criterios 6 y 9 tiene un multiplicador de 1,5, en la siguiente columna está la estimación de los puntos EFQM a CAF utilizando las escalas correspondientes y por ultimo el factor multiplicador de CAF que homogeniza a 1000 puntos dando igual factor multiplicador a los 9 criterios. También se introduce un comparativa entre los puntos alcanzados en 2012 y 2015

1a	49	47	1	47	50	55,5
1b	46					0
1c	45					0
1d	47					0
1e	46					0
2a	43	44	2	44	46	51,06
2b	42					0
2c	44					0
2d	44					0
3a	49	46	3	46	48	53,28
3b	50					0
3c	44					0
3d	41					0
3e	44					0
4a	46	45	4	45	46	51,06
4b	43					0
4c	46					0
4d	45					0
4e	45					0
5a	44	43	5	43	43	47,73
5b	44					0
5c	43					0
5d	42					0
5e	41					0
6a	43	43	6	65	45	49,95
6b	42					0
7a	40	40	7	40	40	44,4
7b	39					0
8a	42	41	8	41	41	45,51
8b	40					0
9a	44	44	9	66	45	49,95
9b	44			EFQM	CAF	CAF
<b>SUBCRITERIO</b>	<b>PUNTOS</b>	<b>CRITERIO</b>		<b>437</b>		<b>448</b>



## PUNTOS POR EJES Y TRANSVERSAL

Respecto a los 4 ejes transversales del modelo EFQM las puntuaciones son semejantes disminuyendo los criterios de Recursos lo que se coherente con el periodo de crisis económica que se refleja .Sin embargo se ha respondido proactivamente mejorando la estrategia y las operaciones En cuanto a los ejes transversales del modelo mejoran levemente la mayoría aunque el compromiso de los Recursos Humanos disminuye claramente por la fuerte desmotivación de la Plantilla. Las acciones que se relacionan con la variación de los ejes transversales son las reflejadas en el gráfico

