



RENOVACIÓN SELLO

CUERPO DE AGENTES DE MOVILIDAD

Ayuntamiento de Madrid



DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DE

3 MEJORAS



ÍNDICE

1. Identificación de la Organización	4
· Cuadro resumen	4
· Historia y cometidos de la organización	5
· Servicios	5
· Misión, visión y valores	6
2. Resultados de la autoevaluación y priorización	7
3. Resultados de la evaluación externa e integración con los resultados de la autoevaluación	10
4. Mejoras seleccionadas	11
5. Mejora 1. Plan de comunicación externo e interno	12
· Responsable y Personas involucradas	12
· Objetivos	13
· Definición	15
· Área de mejora de la que deriva	16
· Relevancia para la Organización	17
· Actividades y desarrollo	18
· Sistemas de control y resultados obtenidos	33
6. Mejora 2. Dirección por objetivos para toda la plantilla del Cuerpo	52
· Responsable y Personas involucradas	52
· Objetivos	52
· Definición	53
· Área de Mejora de la que deriva	54
· Relevancia para la Organización	54
· Actividades y cronograma de desarrollo	56
· Sistemas de control y resultados obtenidos:	58
7. Área de Mejora 3. Acciones medioambientales - Formación en procesos de sostenibilidad (e-learning)	70
· Responsable y Personas involucradas	70
· Objetivos	71
· Definición y relevancia para la Organización	71
· Área de mejora de la que deriva	74
· Actividades y cronograma de desarrollo	75
· Sistemas de control y resultados obtenidos	81
1. Medidas de impacto y de uso de medios e instalaciones	81
2. Medidas informativas y formativas	83
3. Medidas operativas	84
8. Resultados clave de la Organización	91
· Indicadores Estratégicos	91
9. Anexos	110



- Anexo 1 110
- Anexo 2 112
- Anexo 3 113

Documentos relacionados

Documento nº 1: Informe de autoevaluación CAAM_2015

Documento nº 2: Informe final CAF CAAM_2016

Documento nº 3: Memoria CAF CAAM_2016

Documentos nº 4, 5 y 6: Planes de actuación DGGVC, 2016, 2017 y 2018

Documento nº 7: Carta de Servicios Agentes de Movilidad_2019

Documento nº 8: Bases Plan de comunicación CAAM_2019

Documentos nº 9 y 10: Planes de comunicación CAAM externa 2016 e interna 2016

Documento nº 11: Plan de comunicación externa CAAM_2017

Documento nº 12: Informe especial informativo CAAM_2019

Documento nº 13: Resultados encuesta clima laboral CAAM_2017

Documento nº 14: Plan de mejora de la comunicación e identidad corporativa CAAM_2018

Documento nº 15: Presentación Comunicación Clara

Documento nº 16: Acuerdo Productividad y DPO mandos CAAM_2006

Documento nº 17: Acuerdo Productividad y DPO agentes_2016

Documento nº 18: Declaración ambiental en vigor_2019

Documento nº 19: Manual BP ambientales CAAM_2016

Documentos nº 20, 21 y 22: Tríptico de conducción eficiente. Tríptico buenas prácticas reciclaje. Presentación sobre BP medioambientales CAAM_2018





1. Identificación de la Organización

· Cuadro resumen

Nombre de la Organización	Cuerpo de Agentes de Movilidad Subdirección General de Agentes de Movilidad Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad Ayuntamiento de Madrid
Ámbito administrativo	Administración Local
Dirección	SGAAM → c/ Paraguay, 8. Madrid
Persona de contacto	D. Rafael Morán Llanes Subdirector General de Agentes de Movilidad Número de teléfono: 915881132 Dirección de correo: moranlr@madrid.es
Fecha de la Autoevaluación	Enero de 2016
Certificación	Modelo CAF nivel 300-499 puntos
Fecha de la Certificación	15 de septiembre de 2016
Vigencia	3 años



· Historia y cometidos de la organización

El **Cuerpo de Agentes de Movilidad (CAAM)** se creó el 27 de enero de 2004 mediante Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid. El servicio operativo se inició el 19 de julio de ese mismo año, con los primeros 150 agentes, funcionarios interinos, que se hicieron cargo de la regulación del tráfico en el centro de la Ciudad, la zona más compleja de la misma.

La **estructura** ha ido creciendo hasta la situación actual, que en el último censo de la DPO de 2018, asciende a 601 agentes, 60 Jefes de Grupo y 9 supervisores, además de 6 mandos que van desde los jefes de las secciones operativas al Subdirector General y el personal que realiza funciones administrativas que asciende a otras 13 personas.

La aprobación en 2018 de la nueva Ordenanza de movilidad sostenible, ha dado al Cuerpo de Agentes de Movilidad una **mayor proyección tanto de sus tareas como de su propia identidad**, caracterizándose el Cuerpo hoy en día por ser un servicio de **proximidad** a la ciudadanía, dirigido a colaborar en un concepto de movilidad que se entiende ya como un espacio de **convivencia** entre diferentes medios de transporte y en el que el **peatón** aparece como un elemento básico de ella, en el que hay que pensar de forma prioritaria en la búsqueda de un **entorno** ciudadano más habitable y amable. La **seguridad y la protección del medio ambiente** se constituyen, en consecuencia, como **principios de primer orden** en el uso y la actividad que se desarrolla en las vías públicas y, por lo tanto, en principios básicos, también, de la actuación del Cuerpo de Agentes de Movilidad.

El Cuerpo de Agentes de Movilidad actúa territorialmente con diferentes grados de tareas. La zona de intervención y despliegue preferente está constituida por los **distritos comprendidos en el interior del perímetro de M-30** y glorietas adyacentes (Puente Segovia, Marqués de Vadillo, Gta. de Cádiz y Puente Vallecas y otras vías principales).

Fuera de esta zona, la vigilancia del tráfico corresponde principalmente al Cuerpo de Policía Municipal de Madrid, participando el Cuerpo de Agentes de Movilidad en operativos conjuntos o en actuaciones determinadas, tales como la atención a los **requerimientos** que le formule la **EMT** para facilitar la movilidad del transporte colectivo. En todo el término municipal se emiten también, autorizaciones e informes en materia de **ocupación temporal** de la vía pública y **transportes pesados**.

· Servicios

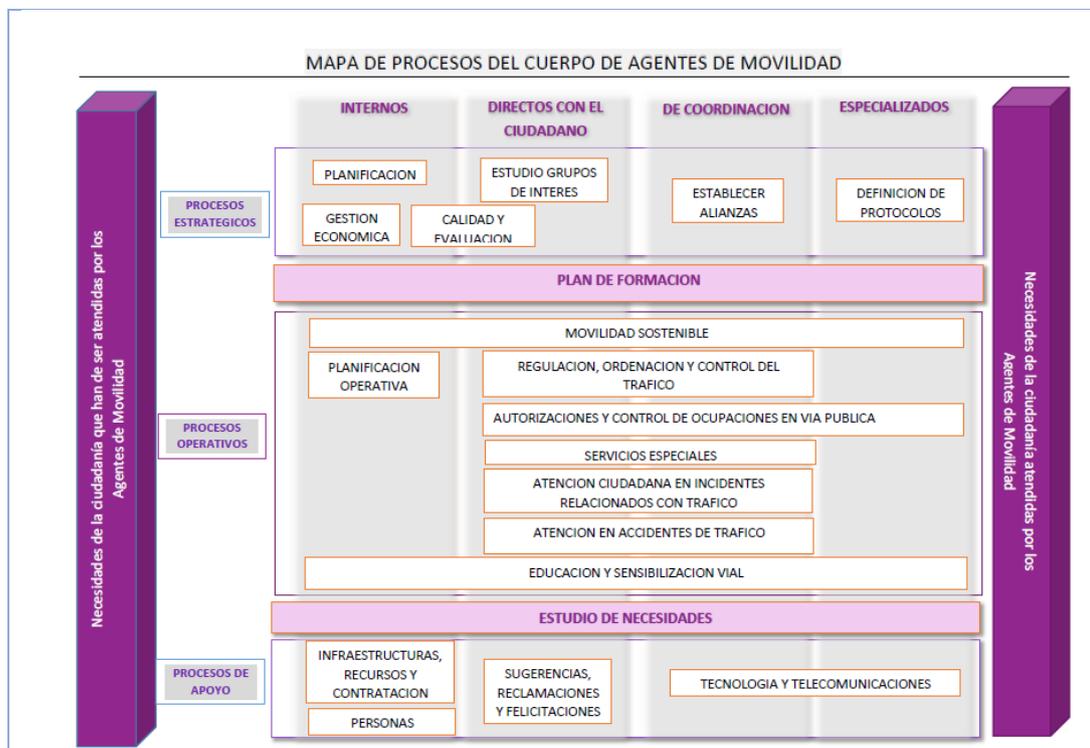
El Cuerpo de Agentes de Movilidad tiene un **amplio catálogo de servicios**. El listado completo de estos puede consultarse en el [Anexo 1](#) a este informe. Sus áreas de trabajo son:

- Regulación, ordenación y control del tráfico ordinario
- Regulación del tráfico ante eventos especiales e imprevistos
- Vigilancia de la seguridad vial



- Apoyo al transporte
- Protección del medio ambiente, relacionado con el impacto de los medios de transporta y las ocupaciones de la vía pública
- Atención a la ciudadanía en determinados incidentes de tráfico que dificultan la movilidad
- Atención a la ciudadanía en aglomeraciones
- Atención en accidentes de tráfico como primer respondiente
- Ocupaciones temporales de la vía pública
- Información
- Sugerecias, felicitaciones y reclamaciones

El **mapa de procesos** del Cuerpo, actualizado en 2018, es el siguiente:



Su **horario** de servicio es:

Lunes a viernes: 6:30 – 22:00 horas

Sábados, domingos y festivos: 7:30 – 21:00 horas

· Misión, visión y valores

El texto completo de la Misión, Visión y Valores del Cuerpo de Agentes de Movilidad se reproduce en el [anexo 2](#) de este informe.



En resumen se puede señalar que en línea con los principios de la Ordenanza de movilidad sostenible de 5 de octubre de 2018, el Cuerpo se participa de la misión del Ayuntamiento en hacer del espacio público un lugar de convivencia cívica en el que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos y libertades según los principios de **seguridad, accesibilidad universal y armonización** en un entorno ambientalmente sostenible, dentro de unos valores que recogen principios tales como la **universalidad y el equilibrio en el uso de las vías públicas**, el compromiso de todos sus agentes con su pertenencia al Cuerpo, la **atención directa al ciudadano**, la **eficacia y la coordinación** en todas sus actuaciones ya sean propias o con otros cuerpos de seguridad y emergencias, la **transparencia y la participación** en sus relaciones con la ciudadanía, la jerarquía ejercida como **liderazgo constructivo**, la **confianza, la lealtad y el respeto** en las relaciones internas entre sus miembros, para hacer del Cuerpo un **lugar formativo y un entorno favorable** para todos ellos, figuran como valores específicos del Cuerpo.

2. Resultados de la autoevaluación y priorización

En el informe de autoevaluación elaborado en febrero de 2016 se recogieron un total de 208 áreas de mejora¹ que, después de su agrupación y redefinición, teniendo en cuenta su relación con los diferentes criterios y subcriterios del Modelo CAF, se pueden clasificar del siguiente modo:

C1	37	C6	9
C2	25	C7	15
C3	36	C8	13
C4	35	C9	9
C5	29	TOTAL	208

Dichas áreas de mejora se priorizaron por el Equipo de Autoevaluación conforme a los criterios del **impacto de las mejoras** en varios ámbitos de la organización y la capacidad de la misma para **implantar** las correspondientes **soluciones**, teniendo en cuenta las fortalezas identificadas y los apoyos y recursos requeridos y disponibles.

Vistas sus relaciones mutuas y su posible integración en planes de acción homogéneos, quedaron estas **agrupadas** en tres ejes que contenían cinco áreas cada uno, es decir, quince áreas de mejora para el periodo 2016-2019:

Eje de Recursos Humanos	
ÁREAS DE MEJORA	Fechas
1. Establecer un plan de mejora del clima laboral.	2016-2017
2. Establecer un plan de comunicación interna con un plan de comunicación de cambios sistemático que permita una comunicación continua dentro del Cuerpo de los Agentes de Movilidad.	2016

¹ Véase documento nº 1: Informe de autoevaluación CAAM_2015



3. Generar una Dirección por objetivos para toda la plantilla para mejorar el compromiso de los agentes con la organización y mejora de las retribuciones como factor de motivación externa para los agentes.	Las negociaciones empiezan en 2016
4. Utilizar las nuevas tecnologías como canales de comunicación como la PDA (my web), el e-mail el b-learning y el e-learning	2016
5. Crear un equipo permanente de personas para gestionar como un proceso el plan de comunicación.	2016

Eje de Alianzas	
ÁREAS DE MEJORA	Fechas
1. Establecer un plan de comunicación externa mejora de la marca y la identidad corporativa.	2016
2. Identificar e implementar buenas prácticas de comunicación externa.	2017
3. Impulsar convenios con otras organizaciones para estimular la participación de las mismas para estimular el modelo de gobierno abierto.	2017
4. Realizar un protocolo con la Policía Municipal de Madrid que clarifique las funciones a realizar entre ambos Cuerpos de forma fehaciente y por escrito de cara a mejorar los procesos de coordinación entre ambos Cuerpos.	2016
5. Crear un equipo permanente de personas para gestionar como un proceso el plan de comunicación.	2016

Eje de Medio ambiente	
ÁREAS DE MEJORA	Puntos
1. Diseñar un plan medio ambiental de los Agentes de Movilidad.	2016
2. Diseñar un plan de ahorro y eficiencia energética de edificios y vehículos.	2016
3. Desarrollar procesos medio ambientales control de ruidos, carga y descarga.	2016-2017
4. Establecer una formación en procesos de sostenibilidad (e-learning).	2017
5. Crear un equipo permanente de personas para gestionar el sistema e medio ambiental.	2016

El Plan de Mejora 2016-2019 fue puesto en marcha como parte de los planes de acción anuales de la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación. Fueron **publicados** a través de la **página web y de la intranet** municipales, según las siguientes rutas y sus correspondientes enlaces:

- El Ayuntamiento>Calidad y Evaluación>Modelos de Calidad y Excelencia>Modelos CAF y EFQM >Agentes de Movilidad

Agentes de Movilidad. madrid.es



Portal web del Ayuntamiento de Madrid

Trámites Actualidad **El Ayuntamiento** Distritos Oposiciones Contacto

CALIDAD Y EVALUACIÓN

En portada Gobierno El Pleno Alcaldía Organización municipal Gobierno abierto Publicaciones y convocatorias Medios de comunicación

Lo más visto

El Ayuntamiento > Calidad y Evaluación > Modelos de Calidad y Excelencia > Modelos Caf y EFQM > Agentes de Movilidad

Agentes de Movilidad

Portada

Plan Estratégico

Plan de Gobierno

Percepción Ciudadana

Modelos de Calidad y Excelencia

Cartas de Servicios

Modelos Caf y EFQM

Normas ISO, EN y UNE

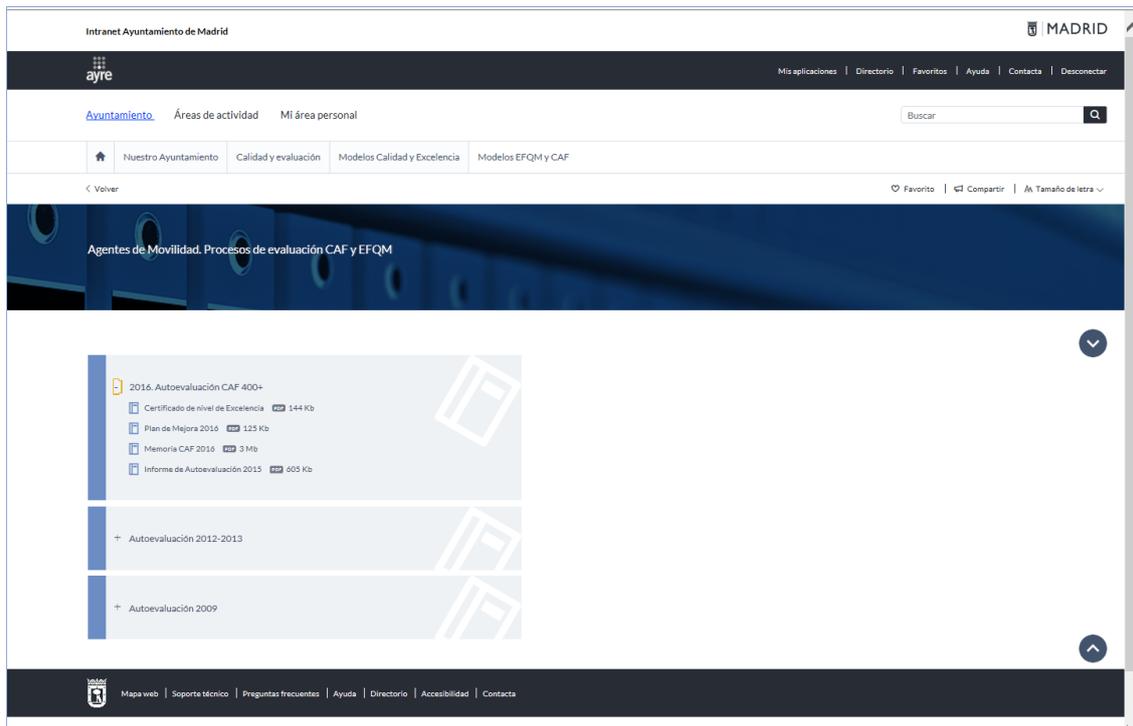
Sugerencias y Reclamaciones

Comunicación Clara

- 2016. Autoevaluación CAF 400+
- Certificado de nivel de Excelencia (144 Kbytes pdf)
- Informe de evaluación externa (637 Kbytes pdf)
- Plan de Mejora 2016 (125 Kbytes pdf)
- Memoria CAF 2016 (3 Mbytes pdf)
- Informe de Autoevaluación 2015 (605 Kbytes pdf)

- Ayre>Nuestro Ayuntamiento>Calidad y Evaluación>Aplicación modelos de excelencia>Agentes de Movilidad. Procesos de evaluación CAF y EFQM>2016 Autoevaluación CAF 400+>Plan de Mejora 2016

http://ayre.munimadrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/ModelosCalidadExcelencia/6.AGENTES_MOVILIDAD/Ficheros/PlanMejoraAM16.pdf



3. Resultados de la evaluación externa e integración con los resultados de la autoevaluación

Como resultado del proceso de evaluación del Cuerpo de Agentes de Movilidad llevado a cabo por la AEVAL durante los meses de enero y febrero de 2016, se obtuvo un informe de evaluación² en el que finalmente se hacían **122 referencias a las áreas de mejora**, correspondiendo a cada Criterio:

C1	20	C6	12
C2	13	C7	10
C3	15	C8	7
C4	27	C9	10
C5	8	TOTAL	122

La integración de las áreas de mejora identificadas en ese informe con las mejoras pendientes de implantar derivadas de la autoevaluación dio como fruto un **nuevo Plan de Mejora integrado 2016-2019**, cuyo contenido se ha expuesto líneas atrás y cuyo seguimiento se ha ido realizando a través de los planes anuales de gobierno de la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación³.

² Véase documentos nº 2 y 3: Informe final CAF CAAM_2016 y Memoria CAF CAAM_2016

³ Véanse documentos nº 4, 5 y 6: Planes de actuación DGGVC, 2016, 2017 y 2018



Como consecuencia de la ejecución de este plan como parte de los planes de ejecución anuales de la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación, **se consideran cumplidas todas las áreas de mejora identificadas** en el mismo **excepto la realización de un protocolo de actuación con la Policía Municipal de Madrid**, ya que esta ha considerado suficiente las reuniones periódicas que se mantienen y las puntuales para la planificación y la correspondiente participación del Cuerpo de Agentes de Movilidad en los planes de circulación derivados de actos realizados en la vía pública esporádicos o extraordinarios.

4. Mejoras seleccionadas

Las 3 mejoras que se presentan para la **renovación** del Sello CAF 300-499 son:

- Mejora 1: Plan de comunicación externo e interno
- Mejora 2: Dirección por objetivos para toda la plantilla del Cuerpo
- Mejora 3: Acciones medioambientales - Formación en procesos de sostenibilidad (e-learning)

Su selección se realizó por el grupo de trabajo integrado por el Subdirector General de Agentes de Movilidad el responsable de Calidad de dicha Subdirección y los responsables de la Subdirección General de Calidad y Evaluación, órgano que asesora en este proceso, tras analizar el conjunto de las áreas priorizadas en su momento por el equipo de autoevaluación y el informe de evaluación externo.

Esta selección se elevó al Director General de Gestión y Vigilancia de la Circulación quien manifestó su **conformidad** con las mismas.

Proviene del desarrollo de las **áreas de mejora priorizadas** después de la autoevaluación 2016, que se complementaron/reforzaron con las identificadas en el informe de evaluación externo (nos referiremos a ellas en el desarrollo de cada apartado):

Establecer un plan de comunicación interna con un plan de comunicación de cambios sistemático que permita una comunicación continua dentro del Cuerpo de los Agentes de Movilidad	2016
Elaborar un plan de comunicación externa mejora de la marca y la identidad corporativa.	2016
Generar una dirección por objetivos para toda la plantilla para mejorar el compromiso de los agentes con la organización y mejora de las retribuciones como factor de motivación externa para los agentes	Las negociaciones empiezan en 2016
Establecer una formación en procesos de sostenibilidad (e-learning).	2017

Su selección se realizó por el previsible gran impacto de las mejoras en toda la Organización y por la alta capacidad de ésta para su implantación.



5. Mejora 1. Plan de comunicación externo e interno

Establecer un plan de comunicación que mejore las relaciones y la participación de los grupos de interés y ayude a consolidar una imagen propia y una identidad colectiva del Cuerpo, consiguiendo una mayor agilidad y eficacia en la circulación de la información, de las instrucciones y órdenes de servicio y de la asignación de roles.

La comunicación externa es fundamental para dar a conocer la **actividad** del Cuerpo, las **necesidades** de los grupos de interés, su **participación** en la toma de decisiones, el diseño de la **estrategia** y criterios operativos del Cuerpo y, como consecuencia, la redacción de la **Carta de Servicios** del mismo⁴. La comunicación interna busca **agilizar** los canales y los **contenidos** de la información que deben conocer todos los miembros del Cuerpo, **compartir conocimiento**, hacer **propuestas y sugerencias**, participar en la definición de los **objetivos estratégicos** convergiendo con la Carta de Servicios, determinar las **necesidades internas** de sus miembros, **optimizar** los medios disponibles. En definitiva, contar con la máxima información y datos posibles para la **correcta toma de decisiones**, tanto organizativas como operativas, para la consecución de los objetivos.

· Responsable y Personas involucradas

Responsable	Responsables anterior y actual del Departamento de Calidad de la Subdirección General de Agentes de Movilidad, D. Enrique Pozo Maqueda, actualmente D. Ignacio Montes Pérez
Personas Involucradas*	Subdirector general de Agentes de Movilidad, D. Rafael Morán Llanes, Jefe del Departamento de Vigilancia de la Circulación, D. Miguel Ángel Albajara Velasco Adjunto a dicho Departamento, D. Ernesto López Nares Jefe de la Sección Norte, D. José María Franco Expósito Jefe de la Sección Centro, D. José Guillermo de Miguel Fernández Jefe de la Sección Sur, D. Juan Mario de Pablo García Consejera Técnica nivel 29, D ^a Virginia Torres Lirola Supervisor, D. Miguel Ángel Sierra Romeral Supervisor, D. J. Manuel Re Bustamante Supervisor, D. Ángel Urda Pérez Supervisor, D. Javier Garoña Estévez Supervisor, D. Alfonso Bezos Ribón Jefe de Grupo, D ^a Rosario Guijarro Albadalejo Jefe de Grupo, D. Roberto Guerra Martínez Agente D. Manuel Sánchez-Monge Gómez Agente, D. Vicente Alba Montoya Agente, D. Emilio Alcalá Escudero Agente, D. Jonathan Pérez Daza

⁴ Véase documento nº 7: Carta de Servicios Agentes Movilidad_ 2019



	Agente, D. Ángel Tomé González Jefe de Negociado, D ^a Isabel Santos Cabrera Auxiliar Administrativa, D ^a Aurora Santos Corta Auxiliar Administrativa, D ^a María Isabel Valderas Arias
--	---

* La Subdirección General de Agentes de Movilidad involucra **al mayor número posible de sus miembros** en las tareas de Calidad y muy particularmente en la recogida y análisis de la información necesaria para una toma de decisiones acertada. En estas tareas participan miembros cuyo trabajo es de carácter organizativo, como otras cuya **misión habitual lo es operativa** y que se unen a ellas de manera discontinua, pero estable.

Así, hay supervisores que dejan sus tareas operativas diarias para participar en encuentros didácticos celebrados en centros de la tercera edad, responsables de servicios que, a su vez, incorporan labores de sondeo en los mismos, administrativos que recogen la información y proporcionan datos a los responsables para la toma de decisiones, etc.

· Objetivos

La Subdirección General de Agentes de Movilidad ha detectado a **los grupos de interés tanto internos como externos** con los que establecer una comunicación que permita un mejor conocimiento mutuo y, en consecuencia, una mayor **satisfacción de las necesidades y expectativas** todas las partes. En particular:

- Los objetivos de la comunicación interna son:

- Crear **cultura y sentido de pertenencia**; lograr que todos los miembros de la organización se sientan implicados en un proyecto común.
- **Fomentar la confianza**: cultivar la máxima transparencia en lo que se hace y en cómo se hace.
- Mejorar la organización: **augmentar el conocimiento compartido** de todos los que componen la organización.
- Facilitar los **procesos de transmisión** de la información de **manera bidireccional**.
- Conseguir una organización **más motivada y más participativa**.
- Fomentar el sentido del **trabajo en equipo**.
- **Identificar necesidades** comunes e individuales dentro de la organización.

- La comunicación externa tiene como objetivos básicos:

- **Ofrecer la información** de interés para las personas usuarias sobre el Cuerpo, sus servicios, recursos y actividades
- Canalizar las **opiniones y demandas** de las personas usuarias.
- Satisfacer los **derechos y las necesidades** de las personas usuarias.
- Conseguir **mayor implicación** de los grupos de interés en la gestión del Cuerpo.



En cuanto a los grupos de interés identificados, este es el mapa de los mismos:



Por lo que se refiere a la comunicación externa, en 2016 se identificaron medidas de amplio alcance destinadas especialmente a la implantación de **canales de comunicación on-line** tanto externos como internos. Se pretendía con ello dar cauces más adecuados a la **gestión de las solicitudes** de los grupos usuarios de los servicios del Cuerpo, ofreciendo una **información general amplia** o cuando menos suficiente del mismo, a través de la web madrid.es y ampliando, por otra parte, las posibilidades de **información y tramitación de solicitudes de ocupación temporal de la vía pública**, también a través de medios informáticos por el portal de trámites de nuestro Ayuntamiento.

Internamente, el desarrollo de los medios de comunicación digitales, especialmente a través de la intranet Ayre, se encaminaba a **favorecer la comunicación interna**, la **información de servicio** y de **gestión del personal** y la participación de los Agentes en el **diseño y conocimiento de los objetivos** de la organización.

Como consecuencia de los resultados de la **encuesta de clima laboral de 2017**, se detectaron nuevas necesidades tanto de comunicación (transmisión de instrucciones, asignación de roles...) como de identidad corporativa que fueron abordados en 2018 mediante un plan que definía acciones encaminadas a **satisfacer carencias en todos estos ámbitos**.

Finalmente, estos planes de comunicación, han permitido que en 2019 se haya elaborado un **documento de bases**⁵ para los planes de comunicación que define los grupos de interés (de acuerdo al mapa elaborado y actualizado) y los canales que puede utilizar el Cuerpo en estas acciones. Este documento está abierto a las actualizaciones y modificaciones que con el tiempo, se vayan produciendo.

⁵ Véase documento nº 8: Bases Plane de comunicación CAAM_2019



· Definición

La comunicación es el **medio por el que se recopila y transmite información** relevante sobre las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés, sobre productos, servicios e impacto y sobre la evolución del entorno externo y de la situación interna.

La actividad llevada a cabo por la organización en esta materia viene definida por el **nivel interno** a la propia organización y **nivel externo**, debiendo matizarse que dentro de este último, existen acciones destinadas a otros servicios u órganos municipales que, siendo stricto sensu, acciones de comunicación externa, pueden coincidir con otras internas en la medida en que sean parte de actuaciones coordinadas o convergentes, como por ejemplo, ciertas acciones formativas que se realizan en el seno del CIFSE con otros cuerpos de seguridad y emergencias.

Para dar satisfacción a las necesidades generadas en estos niveles es necesario recoger toda la información posible sobre necesidades, expectativas y propuestas. Toda la información generada permite establecer cauces permanentes de comunicación, planificar los servicios, conocer las inquietudes de la plantilla y dar a conocer los servicios y tareas del Cuerpo. Además, en el Cuerpo de Agentes de Movilidad, la información es una **herramienta imprescindible para conformar la identidad propia** de un Cuerpo que en sus inicios en 2004, quedaba a medio camino entre los servicios administrativos y la actividad de policía local.

Las fuentes identificadas, en la actualidad, como generadoras de información son las siguientes:

<ul style="list-style-type: none">· Espacio de AAM en la web municipal (madrid.es).· Canal sectorial de Ayre.· Twitter de Agentes de Movilidad.· Acciones de comunicación de la Carta de Servicios -Instrumentos de Calidad-.· Realización de encuestas y análisis de resultados.· Encuesta de clima laboral.· Encuesta de satisfacción con los servicios atendidos a petición de los ciudadanos.· Encuesta de satisfacción de ocupaciones temporales en la vía pública.	<ul style="list-style-type: none">· Participación en conferencias, jornadas, colaboraciones con universidades, etc.· Campañas de fomento de la seguridad vial para mayores (integradas actualmente en el proyecto europeo ECCENTRIC).· Sistema de Sugerencias y reclamaciones.· Portal de trámites del Ayuntamiento de Madrid.· Difusión conclusiones encuesta anual de clima.· Difusión de la Carta de Servicios· Grupos de trabajo a través de Ayre social.
---	---



<ul style="list-style-type: none"> · Encuesta de satisfacción de las personas usuarias del servicio de Sugerencias y reclamaciones. · Encuesta de satisfacción con los servicios de apoyo a los simulacros de desalojo de edificios. · Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid (nivel municipal). · Información a través de órganos colegiados. 	<ul style="list-style-type: none"> · Celebración del día del agente de movilidad. · Información por canales tradicionales. · Comunicación Clara. · Difusión de procedimientos y nuevos procedimientos internos on-line. · Difusión del cumplimiento de la DPO. · Buzón interno de sugerencias.
--	--

· **Área de mejora de la que deriva**

El informe de **evaluación externa** identificaba numerosas **áreas de mejora** (recordemos que en la autoevaluación fueron 208 posibles áreas de mejora identificadas), estructuradas de la siguiente manera:

Identificación de Áreas de Mejora	
1 .1	2. Aunque se hace mención, no se recogen datos de cómo la elaboración de los planes de actuación toman en consideración las necesidades de los grupos de interés.
1 .3	1. No se aportan evidencias de cómo se comunica o informa al personal de las actuaciones relevantes del cuerpo.
1 .4	2. No hay datos de cómo se lleva a cabo el desarrollo de los un análisis de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades.
2 .3	1. La planificación estratégica debe contemplar ya las necesidades de los grupos de interés, no aparecen como un aparte a tomar en consideración para definir la planificación operativa.
	2. No hay datos acerca de que la comunicación a la que se hace referencia sea acerca de la estrategia, parece más bien la comunicación diaria.
3 .3	2. No se aportan evidencias de que se compruebe la eficacia de los canales a través de los cuales se difunde la información.
4 .2	2. No se aportan datos de cómo se anima activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos.
	3. No hay evidencias de que se incentive la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización.
4 .4	1. No se aportan evidencias acerca de la utilidad que tiene el sistema de gestión de la información.



	2. No hay datos referidos a los datos de los que se nutre dicho sistema.
	4. No se aportan evidencias de cómo se desarrollan canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos.
	5. No se aportan datos de cómo se garantiza el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés.
5 .2	5. No se aportan datos de cómo se desarrolla un sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y de procedimientos.
6 .1	5. No hay datos de alguna encuesta que refleje en general la satisfacción con el cuerpo.

· **Relevancia para la Organización**

¿Por qué fue seleccionada esta mejora?

El Cuerpo de Agentes de Movilidad nació en el año 2004 al amparo de lo dispuesto en la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, Ley Orgánica de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. Esta Ley indica como una de las **competencias de la policía local** “Ordenar, señalar y dirigir el tráfico en el casco urbano, de acuerdo con lo establecido en las normas de circulación”. El apartado 3 del artículo 53 de esta Ley determina que en los municipios de gran población podrán crearse **Cuerpos de funcionarios para el ejercicio exclusivo de las funciones citadas**, especificando a continuación que dichos funcionarios no se integrarán en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, y en el ejercicio de esas funciones tendrán la consideración de agentes de la autoridad, subordinados a los miembros de los respectivos Cuerpos de Policía Local.

En un inicio, el Cuerpo de Agentes de Movilidad nació marcado por esta regulación que lo situaba en un **campo difuso** que se movía entre el ejercicio de la autoridad y la subordinación a la Policía Municipal, por una parte, y la interpretación estrecha del concepto de tráfico como algo independiente de la movilidad y de sus implicaciones cívicas y medioambientales, por otro.

¿Cómo contribuye o apoya otras acciones de la Organización?

En este contexto, la comunicación del Cuerpo de Agentes de Movilidad se configuraba como **un instrumento necesario** para la definición del Cuerpo como servicio **independiente** y para definir la **personalidad e identidad propias**, que hicieran de él una **organización compacta con la que sus miembros pudieran identificarse**.

¿Qué impacto se espera obtener?

Por otra parte, la relativa “juventud” del Cuerpo sigue haciendo necesario **transmitir** a la ciudadanía las **finalidades** que tiene y las **tareas** que realiza, no solo para que se tenga



conocimiento de su existencia, sino sobre todo para que se tenga clara conciencia de la naturaleza de la organización como servicio público directo a la ciudadanía tanto en la **atención a sus problemas de movilidad** inmediatos, como a las necesidades de **uso de la vía pública** para realizar trabajos o servicios en ella, prestándoles atención, asesoramiento y ayuda en sus requerimientos.

A mayor abundamiento, hay que hacer mención al **cambio de concepto de movilidad** que se ha venido operando en los últimos años que nada tiene que ver con el inicial centrado en la fluidez del tráfico rodado.

Efectivamente con el tiempo se ha ido definiendo una **concepción integral de la movilidad urbana** que supera con mucho las tareas de “ordenar, señalar y dirigir el tráfico en el casco urbano”. Tanto la creciente preocupación social por otros factores que influyen en nuestra movilidad, como finalmente su materialización normativa, especialmente desde la aprobación de la Ordenanza de movilidad sostenible, de 5 de octubre de 2018, introducen multitud de factores nuevos a tener en cuenta (prioridad peatones, colectivos desfavorecidos, VMU tanto eléctricos como sin motor, bicicletas, usos de la vía urbana, movimientos de vehículos pesados, presencia de gran maquinaria en las calles, garantía de los derechos, proximidad, transparencia, responsabilidad, patrimonio público, medio ambiente urbano...) que **obligan a actualizar la definición y la naturaleza** de un Cuerpo que parte además, de una definición legal muy débil desde su nacimiento.

· **Actividades y desarrollo**

– **2016**

a) *En 2016 se elaboró tanto un plan de comunicación externa como interna⁶ con las siguientes acciones:*

- **Plan de comunicación externa:**

- Planificación mensual de acciones de difusión.
- Difusión del calendario anual temático de Campañas de interés para el ciudadano.
- Creación de materiales de concienciación de apoyo a las campañas.
- Adecuación de la uniformidad para realzar señas de identidad.
- Creación de una Extranet.
- Incorporación a redes sociales.

- **Plan de comunicación interna:**

- Utilización de la PDA como un espacio para la comunicación.
- Planificación del uso del espacio en la herramienta.

⁶ Véase documentos nº 9 y 10: Planes de comunicación CAAM externa 2016 e interna 2016



- Utilización de forma estructurada de la comunicación en los pases de lista. Espacio y materiales diseñados expresamente.
- Utilización de forma estructurada de las presentaciones de formación y los materiales electrónicos y didácticos.
- Asegurar mediante repeticiones que los mensajes que se quieren transmitir llegan. Plan de refuerzo estructurado.
- Difusión de un calendario anual temático de Campañas e hitos de Comunicación.
- Adecuación en las nuevas instalaciones de elementos que faciliten la comunicación, cañones, ordenadores, etc.
- Presentación de un cuestionario a toda la plantilla para valorar la comunicación y obtener retroalimentación de la plantilla para mejorarla con medidas de formación coherentes
- Creación de una Intranet.
- Incorporación a redes sociales.

Como consecuencia de la elaboración del plan de mejora, estas acciones de comunicación se desarrollaron entre los meses de **octubre y diciembre**.

– **2016-2019 (acciones permanentes)**

De forma continuada durante estos años de vigencia del Plan de mejora se realizan las siguientes acciones:

- Encuesta de clima laboral.
- Encuesta de satisfacción general con los servicios atendidos a requerimiento.
- Encuesta de satisfacción con los servicios de simulacros de evacuación.
- Sistema de sugerencias y reclamaciones.
- Acciones de comunicación de la Carta de Servicios.

- **Encuesta de clima laboral**

Se lleva a cabo una vez al año al **finalizar los cursos de formación obligatoria**. Se consulta sobre el grado de satisfacción del agente:

Con la comunicación de los objetivos y resultados de nuestro Cuerpo	Con la comunicación con mis compañeros	Con el contenido de mi trabajo	Con la información que recibo para realizar mis tareas correctamente	Con la comunicación con mi jefe inmediato	Con el acceso a los canales de comunicación de la organización (PDA)	Con la comunicación con el ciudadano	Con el ambiente de mi turno	Con la comunicación con el ayuntamiento como institución	Con la comunicación con otros Cuerpos de Seguridad y Emergencias en la vía pública	Valoración formación recibida
---	--	--------------------------------	--	---	--	--------------------------------------	-----------------------------	--	--	-------------------------------

Desde 2018, como parte del Plan de mejora de la comunicación e identidad corporativa, se ofrece la posibilidad de rellenar un **cuestionario adicional** con propuestas (texto libre) para mejorar los ítems **peor valorados**.



- **Encuesta de satisfacción general con los servicios atendidos a requerimiento ciudadano**

Forma parte de los compromisos e indicadores de la Carta de Servicios desde 2016 y de la DPO desde 2017. Se realiza **telefónicamente** de **forma permanente** entre las personas usuarias que han solicitado la intervención de los Agentes de Movilidad por alguna incidencia relacionada con la movilidad.

Se solicita información y valoración sobre:

- Resultados de la gestión
- Satisfacción con el tiempo que ha tardado el agente de movilidad en llegar al lugar de la incidencia
- El trato del agente que le ha atendido en el lugar de la incidencia
- Satisfacción en conjunto con el servicio prestado

En 2018 se recibieron **31.750** requerimientos de actuación, un **19,95%** más que en 2016.

- **Encuesta de satisfacción con los servicios de simulacros de evacuación**

Se recaba información y se mide el **grado de satisfacción** con el apoyo logístico que los Agentes de Movilidad dan a los simulacros de evacuación de edificios para ordenar las aglomeraciones de personas en la vía pública.

- **Sistema de sugerencias y reclamaciones**

Está integrado en el **sistema general del Ayuntamiento** en el criterio movilidad, subcriterio Agentes de Movilidad.

Forma parte de la Carta de Servicios y de la DPO del Cuerpo, tanto en los términos generales sobre su gestión como en un **indicador específico** para los Agentes relativo a quejas por actuaciones individuales de estos.

- **Acciones de comunicación de la Carta de Servicios**

En la Metodología de las Carta de Servicios se contempla la implantación de acciones con las que dar respuesta a las áreas de mejora detectadas. En la Carta de los Agentes de Movilidad, en concreto, se establece abordar tres acciones de comunicación anualmente, a partir del año 2018.

En el cuadro siguiente se enumeran las áreas llevadas a cabo:



2016	introducir canales de comunicación digitales		
2017	Formar a toda la plantilla en CS y DPO	Informar a toda la plantilla a través de Ayre y My web Ayre-sectorial/Movilidad	
2018	Información a toda la plantilla nueva planificación operativa	Información a toda la plantilla de la marcha de los resultados de los compromisos e indicadores de la Carta de Servicios.	Participar en el twitter del Centro de Gestión de Movilidad @cgm_madrid
2019	Informar a toda la plantilla de las novedades y modificaciones de la Carta de Servicios a través del Canal informativo sectorial de Ayre	Informar a la plantilla de las novedades de la Carta de Servicios a través del curso de formación y reciclaje obligatorio del CIFSE.	Informar a toda la plantilla sobre los resultados obtenidos en los indicadores de los compromisos de la Carta de Servicios de 2018.

– 2017

- **Plan de comunicación externa⁷ con las siguientes acciones:**

- Planificar trimestralmente las acciones de difusión.
- Difundir un calendario anual temático de Campañas de interés para el ciudadano
- Crear materiales de concienciación de apoyo a las campañas
- Adecuar la uniformidad para realzar señas de identidad
- Crear una web de los agentes
- Incorporar al Cuerpo a Twitter
- Incrementar la formación en atención al público
- Incrementar encuestas de opinión sobre bicicletas y ocupaciones.

Este plan se planificó durante los meses de **enero y febrero** con la revisión de la Carta de Servicios y se ejecutó **durante el resto del año**.

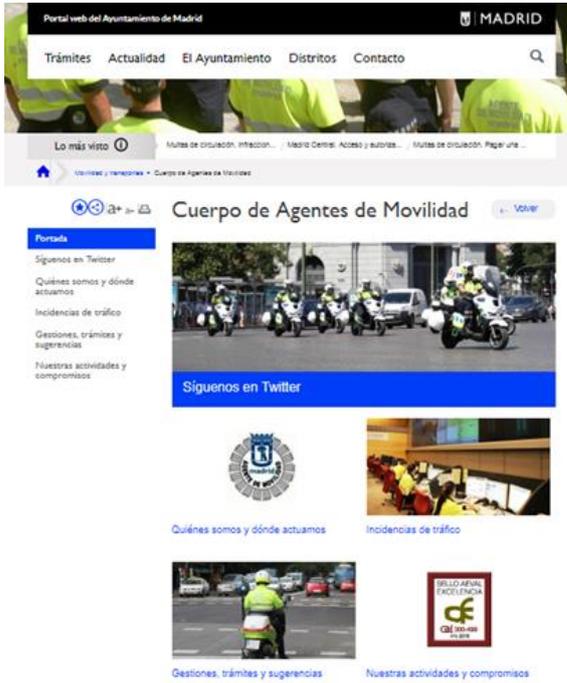
- **Creación del espacio web “Cuerpo de Agentes de Movilidad”**

El espacio del Cuerpo de Agentes de Movilidad se encuentra en el área Temática Movilidad y Transportes de www.madrid.es que es uno de los **principales canales de comunicación municipales**. En el año 2018 esta Área Temática ha sido **la más visitada** del Portal Web del

⁷ Véase documento nº 11: Plan de comunicación externa CAAM_2017

Ayuntamiento (situándose por delante incluso de la Home de www.madrid.es). El mencionado espacio cuenta con una estructura de especial informativo constituida por 5 capítulos principales y un menú de navegación propio⁸.

Estructura:



Los capítulos del especial informativo actualmente tratan sobre la siguiente temática:

- Síguenos en Twitter.
- Quiénes somos y dónde actuamos.
- Incidencias de tráfico.
- Gestiones, trámites y sugerencias.
- Nuestras actividades y compromisos.

Salvo los capítulos de “Síguenos en Twitter”, los restantes capítulos cuentan con varios “capítulos hijos”.

A través del siguiente enlace, se puede acceder al especial informativo de Agentes de Movilidad de [www.madrid.es](http://www.madrid.es/agentesdemovilidad):

El desarrollo de la página se planificó durante los meses de **junio a octubre** de 2017 y su ejecución se produjo a partir del mes de **noviembre** del mismo año hasta la actualidad.

Difusión:

Del 23 de enero al 9 de febrero de 2018 se destacó en el apartado “Quizá también te interese...” de la portada del Área web Movilidad y Transportes www.madrid.es/movilidad visualizándose igualmente avisos en todas sus páginas:



Además, en esas fechas, **se publicó un enlace** a www.madrid.es/agentesdemovilidad en otros contenidos de permanencia publicados en la web municipal como es el caso del especial informativo “En coche”, la colección “Seguridad y educación vial” o **enlaces a diversos trámites publicados en el Portal de Sede Electrónica**. Todos estos enlaces permanecen visibles en la actualidad

⁸ Véase documento nº 12: Informe especial informativo CAAM_2019



- Portal de trámites de madrid.es

La comunicación a través de la web del Ayuntamiento www.madrid.es, se lleva a cabo también desde 2016 por medio de su portal de trámites en el que el Cuerpo de Agentes de Movilidad gestiona la **información y documentación** relativa a las solicitudes de **ocupaciones temporales de la vía pública** relacionadas con obras, trabajos y mudanzas puntuales (las competencias sobre ocupaciones están repartidas entre varias áreas municipales):



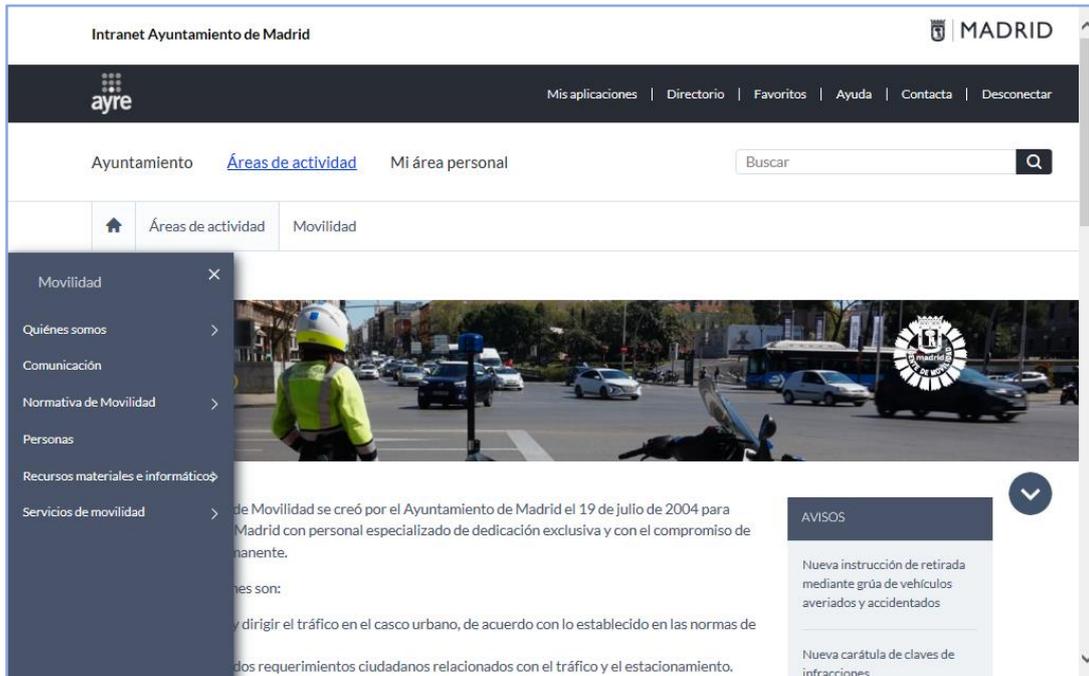
Esta herramienta se mantiene permanentemente actualizada y en ella se encuentra, además de la información general sobre el contenido y la forma de realizar el trámite, la **documentación necesaria** para ello (instancias, condiciones generales de aplicación, declaración responsable relativa al uso de vehículos y preguntas frecuentes)

- Canal informativo sectorial de Agentes de Movilidad en la intranet Ayre

El sectorial de Ayre (también llamado así) se lanzó el 20 de febrero de 2017, con el objetivo de convertirse en la **herramienta principal de comunicación interna del Cuerpo**. A través de él, se da información sobre la organización y funcionamiento del mismo, se



recogen sugerencias, se trasladan documentos y se realizan trámites tales como las solicitudes de renovación de vestuario o la solicitud de cursos de formación restringidos (dirigidos a Agentes de Movilidad). Se pretende con ello que los medios informáticos sean **el canal más importante** de transmisión de la información interna.



Se puede acceder al mismo a través del siguiente enlace (siempre dentro de la intranet municipal): <http://ayre.munimadrid.es>

Su lanzamiento se produjo el 20 de febrero de 2017. En febrero de 2018 renovó su diseño y ajustó los títulos de las pestañas, manteniendo la base de su contenido.

Se estructura de la siguiente manera:

Quiénes somos:

- Estrategia y organización
- Directorio y organigrama
- Imagen corporativa
- Calidad y evaluación

Comunicación

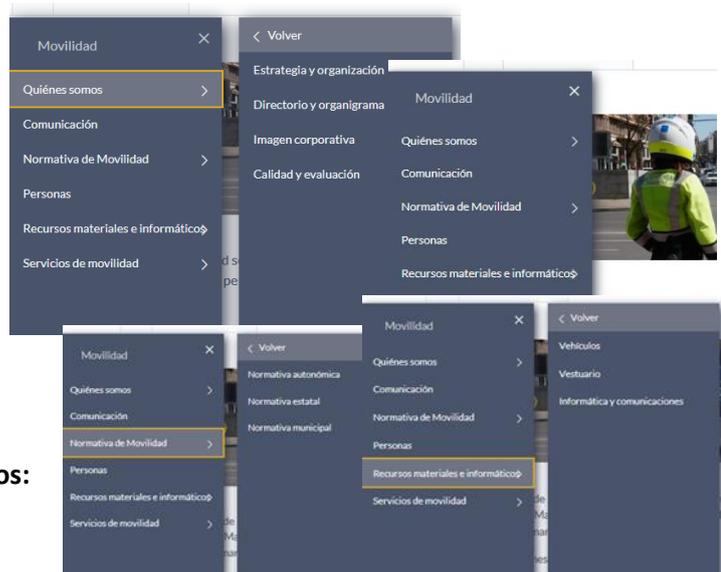
Normativa de movilidad:

- Normativa autonómica
- Normativa estatal
- Normativa municipal

Personas

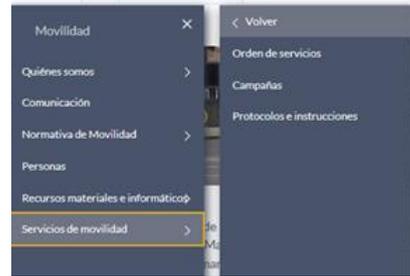
Recursos materiales e informáticos:

- Vehículos
- Vestuario





- Informática y comunicaciones
- **Servicios de movilidad:**
- Órdenes de servicio
- Campañas
- Protocolos e Instrucciones



El sectorial del Cuerpo de Agentes de Movilidad se desarrolló entre los meses de **octubre a diciembre** de 2016 y se puso en marcha en **febrero de 2017**. En enero de 2018 se inició una **revisión de su formato**, dentro de la modificación general de la intranet municipal, comenzando por la recepción de formación por los gestores del mismo y reestructurar su índice y su contenido.

– **2018**

- **Análisis y Plan 2018:**

RESULTADOS DE GESTIÓN DERIVADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA 2017

Durante el año 2017 se llevaron a cabo las encuestas de clima laboral que se realizan a todos los agentes de movilidad al finalizar el curso anual de reciclaje.

Del año 2017 disponemos de 534 encuestas, lo que supone una muestra suficientemente representativa de los efectivos del Cuerpo de Agentes de Movilidad y nos da una idea bastante aproximada del grado de satisfacción de los Agentes con las condiciones en que desarrollan su trabajo y la apreciación que tienen de su entorno.

La encuesta recoge datos sobre 33 ítems de los cuales se deja fuera el relativo a la satisfacción con la formación recibida que se contabilizó en una encuesta a parte directamente gestionada por el CIGA. En 2017, el grado de satisfacción con esta fue de 5,87 sobre un máximo de diez, misma escala que se ha utilizado en el resto de los ítems medidos.

Los diez ítems utilizados para el análisis se refieren a la satisfacción con:

Con la comunicación de las actividades y resultados del Cuerpo	Con la información de las actividades y resultados del Cuerpo	Con el contenido de mi trabajo	Con la información que recibe para realizar mis tareas correctamente	Con el acceso a los canales de comunicación de la organización (PDA)	Con el acceso a los canales de comunicación de la organización (PDA)	Con la comunicación con otros Cuerpos de Seguridad y Emergencias en la vía pública	Con la comunicación con mis compañeros	Con el contenido de mi trabajo	Con la comunicación con el ciudadano	Con el ambiente de mi turno
--	---	--------------------------------	--	--	--	--	--	--------------------------------	--------------------------------------	-----------------------------

De estos datos tratamos de obtener otros aún más sintéticos y adaptados a los criterios de autoevaluación CAF por los que se guía el Cuerpo de Agentes de Movilidad y así, los agrupamos de la siguiente manera:

Liderazgo	ÍTEM 1	Con la comunicación de los objetivos y resultados de nuestro Cuerpo
	ÍTEM 5	Con la comunicación con mi jefe inmediato
	ÍTEM 6	Con el acceso a los canales de comunicación de la organización (PDA)
	ÍTEM 9	Con la comunicación con el Ayuntamiento como institución
Estrategia y Planificación	ÍTEM 4	Con la información que recibo para realizar mis tareas correctamente
	ÍTEM 10	Con la comunicación con otros Cuerpos de Seguridad y Emergencias en la vía pública
Personas	ÍTEM 2	Con la comunicación con mis compañeros
	ÍTEM 3	Con el contenido de mi trabajo
	ÍTEM 7	Con la comunicación con el ciudadano
	ÍTEM 8	Con el ambiente de mi turno

A la vista de los datos, en 2017 obtuvimos los siguientes resultados⁹:

⁹ Norte, 36Sur, CxCentro/MH/Mañana, TxFarde, PPIPromedio

En 2018, como consecuencia del análisis de los resultados de la **encuesta de clima laboral de 2017⁹**, se elaboró un informe al respecto que fue publicado en el canal sectorial de Ayre de

Subdirección General de Agentes de Movilidad | Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad | MADRID

PLAN DE MEJORA DE LA COMUNICACIÓN E IDENTIDAD CORPORATIVA DEL CUERPO DE AGENTES DE MOVILIDAD 2018

DERIVADO DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL DE 2017

Departamento de Calles, Formación y Logística
 Subdirección General de Agentes de Movilidad

Agentes.

En este mismo año, se elaboró un **“Plan de mejora de la comunicación e identidad corporativa del Cuerpo de Agentes de Movilidad¹⁰”**, aprobado por el Subdirector General de dicho Cuerpo el 10 de julio de 2018

Este plan pretendía dar coherencia a actividades de comunicación ya planificadas junto con otras nuevas contemplando la realización de una **veintena de acciones de comunicación**

⁹ Véase documento nº 13: Resultados encuesta clima laboral CAAM_2017

¹⁰ Véase documento nº 14: Plan de mejora de la comunicación e identidad corporativa CAAM_2018



destinadas a mejorar la comunicación interna y a reforzar el espíritu de pertenencia al Cuerpo.

Estas **acciones** eran las siguientes:

	Acciones	Posibilidad de ejecución
1	Dar a conocer el grado de apreciación de la encuesta a mandos intermedios	Inmediata
2	Incluir habilidades en el plan de formación anual específico para mandos intermedios	Inmediata
3	Hacer una revisión general de los procesos del Cuerpo	Inmediata
4	Revisar los procedimientos	Inmediata
5	Elaborar manuales de procedimiento	Inmediata
6	Realizar un plan de comunicación que facilite el conocimiento de procedimientos	Inmediata
7	Crear un "foro de agentes" basado en el canal de Ayre	Inmediata
8	Monitorizar permanentemente los resultados para corregir desviaciones	Inmediata
9	Revisar los medios de información actualmente en uso	Inmediata
10	Revisar el canal de Ayre de información interna	Inmediata
11	Revisar la funcionalidad del correo electrónico a efectos de información interna	Inmediata
12	Solicitar medios informáticos en las secciones operativas	Inmediata
13	Revisar la forma y los contenidos de la información directa transmitida a los agentes	Inmediata
14	Solicitar sugerencias y aportaciones directas de los agentes a la finalización del curso de reciclaje anual	Inmediata
15	Fomentar el espíritu de Cuerpo en los planes anuales de formación	Inmediata
16	Celebrar el aniversario de la creación del Cuerpo	Propuesta
17	Fomentar la creación de grupos de actividad entre agentes a través de Ayre social	Inmediata
18	Realizar acciones de comunicación externa con colectivos sensibles en relación con la movilidad (ya planificado pero no ejecutado)	Inmediata
19	Elaborar un reglamento de distinciones propio del Cuerpo	Propuesta
20	Crear una cuenta de twitter propia e interactiva	Propuesta

Como consecuencia del mismo, se han desarrollado las siguientes acciones:

- Se ha informado a los mandos intermedios del resultado de la encuesta
- Se ha reelaborado el mapa de procesos del Cuerpo y se están revisando todos los procesos y elaborando un manual de uso práctico de los mismos



- Se ha incorporado a los planes de estudio habilidades específicas para mandos intermedios y transmisión de la misión, visión y valores actualizado, junto con los nuevos enfoques de la Ordenanza de movilidad sostenible de 5 de octubre de 2018
- Se ha revisado la estructura y los contenidos del canal sectorial de Ayre para hacerlo más práctico para los agentes
- Se ha revitalizado el correo de sugerencias interno de los Agentes y se ha diseñado un nuevo cuestionario de contestación voluntaria, sobre las propuestas que quieran hacer en relación con los datos peor valorados en la encuesta de clima laboral
- Se han revisado y evaluado el uso del correo electrónico y de los canales de comunicación tradicionales con los agentes (pases de lista, tabloneros de anuncios, etc.)
- Se ha propuesto la celebración de un día del Agente para fomentar el contacto personal y con los mandos políticos del Ayuntamiento, quedando pendiente de desarrollo por los responsables municipales
- Se ha creado una comunidad de virtual de formadores en Ayre social (herramienta interna del Ayuntamiento para entornos de trabajo en red)
- Se han desarrollado acciones de comunicación en centros de mayores sobre seguridad vial
- Se ha lanzado una cuenta de Twitter del Cuerpo

Este plan se elaboró durante los meses de **mayo y junio de 2018**, a la vista de los resultados de la encuesta de clima laboral y sus acciones se terminaron de ejecutar en el mes de **enero de 2019**.

- **Twitter de Agentes de Movilidad**

Uno de los proyectos más importantes de comunicación del Cuerpo ha sido la creación y **lanzamiento del twitter** propio. Con ello se ha pretendido tanto **dar a conocer la actividad del mismo como crear un entorno común de participación** de los agentes para reforzar la cohesión del grupo. El desarrollo de esta acción ha estado condicionada por la previa participación en el Twitter del Centro de

Gestión de la Movilidad (CGM) dirigido por la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación que aconsejó retrasar el lanzamiento del mismo.





El Cuerpo de Agentes de Movilidad está presente en dicho Twitter del CGM desde su lanzamiento en **diciembre de 2018**, colaborando en la difusión de las incidencias de tráfico que se producen en la ciudad de Madrid.

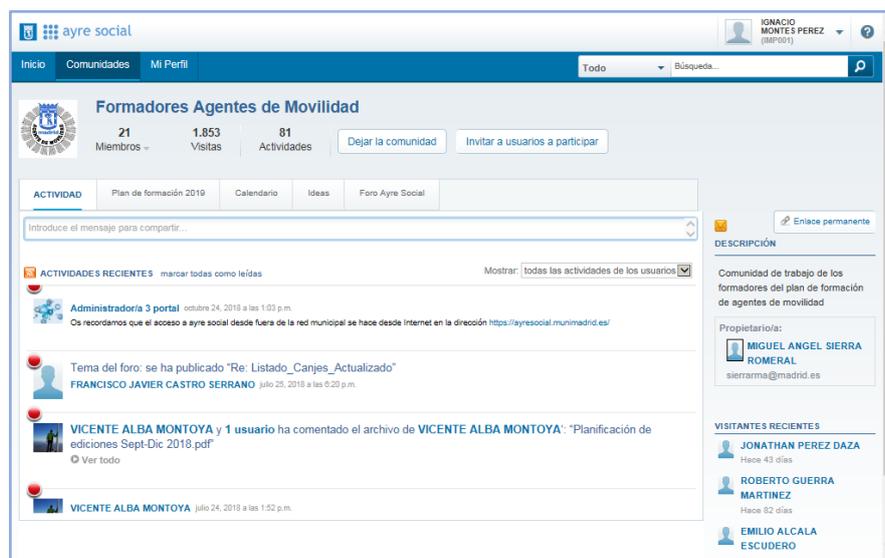
Una vez puesto en marcha este Twitter, se llevó a cabo el lanzamiento del propio de Agentes.

Su preparación comenzó en el mes de **enero de 2018** y en junio se desarrollaron jornadas formativas para gestores; sin embargo, su lanzamiento se pospuso por coincidir en esas fechas el del CGM.



- Creación de la comunidad Ayre social para formadores del Cuerpo

La creación por el Ayuntamiento de la herramienta llamada Ayre social en 2017, introdujo un **nuevo factor en los medios de comunicación interna** del Cuerpo de Agentes de Movilidad que se valió de ella para la creación de una comunidad de **intercambio de conocimiento y de relación** de los formadores que participan en la ejecución del plan de formación anual que se desarrolla en el marco del CIFSE.





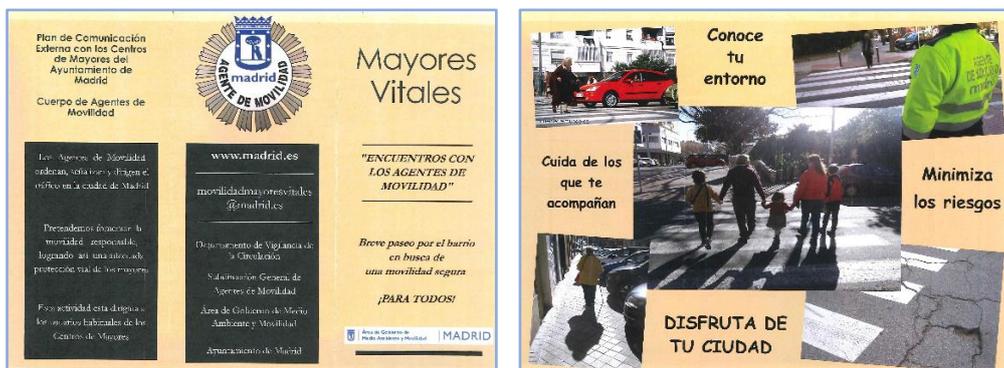
- **Acciones de comunicación en centros de mayores**

En 2018 se planificaron visitas a centros de mayores con el propósito de dar a **conocer al Cuerpo entre este colectivo y transmitir indicaciones para una movilidad urbana más segura.**

Las acciones se ejecutaron ya en 2019 por ajustes de agenda con los centros y constan de una pequeña charla con el grupo de ancianos y un paseo por los alrededores del centro en el que se comenta todos los elementos que pueden tener influencia sobre la movilidad de las personas mayores y los usos que deben seguir para que esta sea segura. Este paseo se prepara con unos días de antelación para comprobar cuáles y dónde están los elementos sobre los que debe llamarse la atención a los grupos.

Se han desarrollado dos visitas y se tiene previstas otras dos más antes de las vacaciones de verano.

Esta actividad se ha incorporado al **proyecto europeo ECCENTRIC** que coordina en el Ayuntamiento el Área de Medio Ambiente y Movilidad.





Estas acciones se integraron en el Plan de Mejora de mejora de la comunicación e identidad del Cuerpo de 2018 y se planificaron, como este a partir de **junio de ese año**. Su ejecución es **permanente** y ahora dentro del Proyecto europeo ECCENTRIC.

- **Comunicación clara**

La puesta en marcha desde 2017 por parte del Ayuntamiento de una instrucción sobre comunicación clara ha introducido también un **nuevo elemento en las acciones de comunicación** del Cuerpo de Agentes de Movilidad.



Se han difundido esta nueva estrategia entre los agentes a través del sectorial de Ayre¹¹ y se ha publicado una presentación resumida para ellos y un enlace al manual publicado por el Ayuntamiento. Su publicación en el sectorial de Ayre y su difusión entre los Agentes se llevó a cabo en **abril de 2018**.

¹¹ Véase documento nº 15: Presentación Comunicación Clara



- Encuesta sobre satisfacción de ocupaciones de la vía pública

En 2017 se hizo una **prueba** sobre este tipo de encuestas y se **puso en marcha regularmente en 2018**. Las primeras encuestas se hicieron para contestar mediante correo electrónico por los solicitantes de autorizaciones de ocupaciones temporales de la vía pública, pero a la vista de la poca respuesta recibida, ahora se entrega el cuestionario a rellenar en papel en el momento de retirar la autorización de ocupación concedida.

- Colaboraciones con otras instituciones

Durante 2018 se llevaron a cabo dos colaboraciones destacables:

<p>Presentación de la nueva DPO en el foro de Calidad organizado por la presidencia búlgara de la Unión Europea. Abril de 2018</p>	<p>8th European CAF Users' Event "Leading Quality into the Future" 12 April 2018, Sofia, Bulgaria</p> <p>iMADRID!</p> <p>Ayuntamiento de Madrid Francisco López Carmona Traffic Management General Director Madrid City Council</p>
---	--



Colaboración con la UNED Tudela para **publicación destinada a administraciones locales** de fichas de procesos en la plataforma <http://gestionlocalp.qinnova.es/> finalizada en julio de este año.

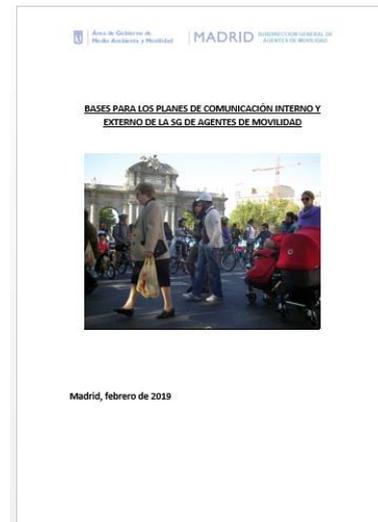


– 2019

- **Análisis y planificación realizados**

En 2019 se ha elaborado un documento de **Bases para los planes de comunicación interno y externo** de la Subdirección en el que se han incorporado el mapa de grupos de interés y los canales de comunicación de los que dispone el Cuerpo.

El **cambio de Corporación** que habría de salir de las elecciones de mayo de 2019, hacen aconsejable que sea la nueva Corporación la que decida los términos en que se deben elaborar los nuevos planes de comunicación que idealmente deberían tener una periodicidad anual.



- **Nueva encuesta de satisfacción con el servicio de SyR (Sugerencias y reclamaciones)**

El Cuerpo de Agentes de Movilidad está incorporado al sistema municipal de Sugerencias y reclamaciones en el criterio de Movilidad. Su seguimiento y control forman parte de la Carta de Servicios y de la DPO del Cuerpo.

A partir de 2019, la Subdirección General de Agentes de Movilidad ha puesto en marcha **una nueva acción específica** como es una encuesta de satisfacción con las respuestas dadas a la ciudadanía desde este servicio.

Esta acción se ha iniciado en **junio del presente año**, teniendo en cuenta que el tiempo para finalizar uno de estos expedientes es de dos meses en finalizar, de suerte que se han enviado los cuestionarios a los usuarios de las sugerencias y reclamaciones presentadas a partir del 1 de enero pasado y cuyos expedientes ya han finalizado.



· **Sistemas de control y resultados obtenidos**

Las acciones descritas se miden mediante dos tipos de indicadores de acuerdo a su naturaleza y su objetivo, los indicadores básicos son **sí/no** para las acciones que no tienen un desarrollo permanente, sino que se consideran cumplidas cuando se dan las circunstancias para ello, y de indicadores **numéricos** para las que tienen un carácter permanente y son objeto de seguimiento continuo. El grado de impacto se mide de acuerdo a los **resultados de las diversas encuestas de satisfacción** que se llevan a cabo.

1. Encuestas

- **Clima laboral:**

Número de agentes que han contestado al cuestionario:

Agentes participantes en encuesta de clima laboral		
2016		551
2017		534
2018		558

Preguntas:

Liderazgo	ITEM 1	Con la comunicación de los objetivos y resultados de nuestro Cuerpo
	ITEM 5	Con la comunicación con mi jefe inmediato
	ITEM 6	Con el acceso a los canales de comunicación de la organización (PDA)
	ITEM 9	Con la comunicación con el ayuntamiento como institución
Estrategia y Planif.	ITEM 4	Con la información que recibo para realizar mis tareas correctamente
	ITEM 10	Con la comunicación con otros Cuerpos de Seguridad y Emergencias en la vía pública
Personas:	ITEM 2	Con la comunicación con mis compañeros
	ITEM 3	Con el contenido de mi trabajo
	ITEM 7	Con la comunicación con el ciudadano
	ITEM 8	Con el ambiente de mi turno

Resultados:

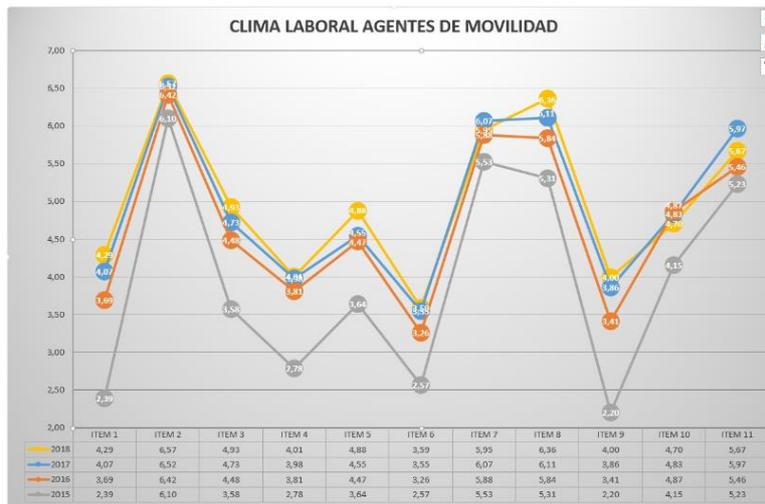
Año	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11
2016	3,69	6,42	4,48	3,81	4,47	3,26	5,88	5,84	3,41	4,87	5,46
2017	4,07	6,52	4,73	3,98	4,55	3,55	6,07	6,11	3,86	4,83	5,97
2018	4,29	6,57	4,93	4,01	4,88	3,59	5,95	6,36	4,00	4,70	5,67



	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10
2019 (provisional)*	4,44	6,70	5,33	4,37	5,40	4,68	5,85	6,28	4,27	4,77

* El último ítem lo recoge el CIFSE y solo está disponible al finalizar el plan de estudios anual.

Gráfico:



- Simulacros de evacuación:

Simulacros realizados:

Agentes participantes en encuesta de clima laboral	
2016	551
2017	534
2018	558

Preguntas:

1. Califique de 1 a 10 el servicio prestado (<i>satisfacción servicio prestado</i>)
2. Califique de 1 a 10 el trato recibido (<i>satisfacción trato recibido</i>)
3. Califique de 1 a 10 la puntualidad en la presencia de los Agentes (<i>satisfacción tiempo de respuesta de los Agentes</i>)
4. Califique de 1 a 10 si recomendaría este servicio a otra empresa



Encuestas enviadas y contestadas:

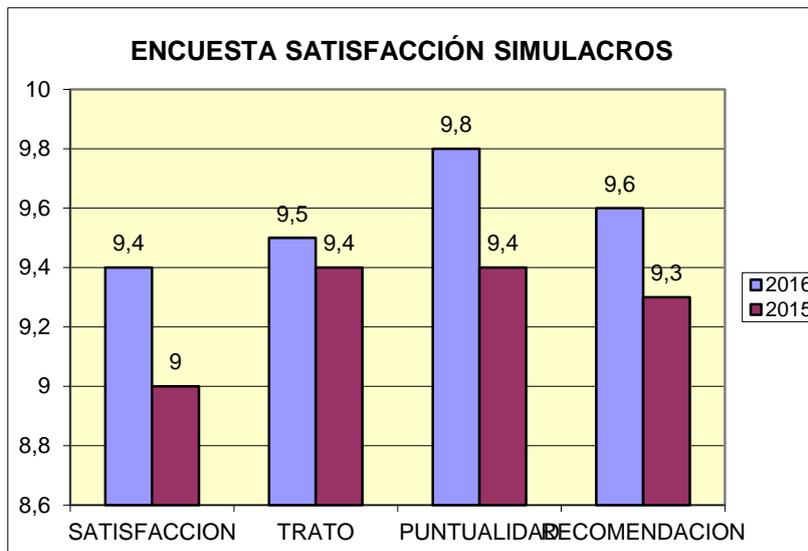
2017	ENCUESTAS		PUNTUACION
	enviadas	contestadas	
ENERO	7	2	
FEBRERO	13	2	
MARZO	33	6	
ABRIL	17	5	
MAYO	32	11	
JUNIO	56	14	
JULIO	18	5	
AGOSTO	2	0	
SEPTIEMBRE	35	5	
OCTUBRE	43	1	
NOVIEMBRE	18	1	36 de 40
DICIEMBRE	43	5	196 de 200
TOTAL 2017	305	57	228 de 240

2018	ENCUESTAS		PUNTUACION
	enviadas	contestadas	
ENERO	7	3	116 de 120
FEBRERO	13	4	123 de 160
MARZO	12	5	156 de 200
ABRIL	12	3	112 de 120
MAYO	43	14	551 de 560
JUNIO	40	14	545 de 560
JULIO	8	1	36 de 40
AGOSTO	2	1	40 de 40
SEPTIEMBRE			
OCTUBRE	37	2	80 de 80
NOVIEMBRE	80	5	195 de 200
DICIEMBRE	52	10	394 de 400
TOTAL 2018	306	62	

2019	ENCUESTAS		PUNTUACION
	enviadas	contestadas	
ENERO	7	1	36 de 40
FEBRERO	15	2	77 de 80
MARZO	21	0	0 de 0
ABRIL	19	6	213 de 240
MAYO			
JUNIO			
JULIO			
AGOSTO			
SEPTIEMBRE			
OCTUBRE			
NOVIEMBRE			
DICIEMBRE			
TOTAL 2018	62	9	



Gráfico de satisfacción:



- SyR

Expedientes tramitados en la Subdirección General de Agentes de Movilidad:

Datos SyR Agentes de Movilidad		
	Terminados	Totales
2016	191	191
2017	222	222
2018	605	605
2019	292	292

* Datos del programa Data Warehouse del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto

Quejas recibidas por la actuación de agentes individuales:

Quejas por actuaciones individuales de agentes		
		Total
2016		67
2017		76
2018		59

* Datos propios de la Subdirección General de Agentes de Movilidad



Encuesta de satisfacción SyR:

Encuesta de satisfacción respuestas SyR	
Fechas de realización:	
del 10 al 30 de junio de 2019	
Datos básicos:	
Enviados:	154
No recibidos:	5
Contestados:	37
Con datos válidos:	32

Resultados:

Encuestas SyR 2019	Promedio
Grado de satisfacción con el contenido de la respuesta recibida	4,19
Grado de satisfacción con el grado de sencillez del proceso	6,63
Grado de satisfacción con el funcionamiento de la página web	6,47
Grado de satisfacción con los tiempos de espera de cumplimiento de los trámites	5,69
Grado de satisfacción general con el servicio	5,13

Gráfico:



- Ocupaciones temporales de la vía pública:

Solicitudes tramitadas:

Solicitudes de ocupación temporal de la vía pública tramitadas
--



2016		5.898
2017		6.293
2018		6.842

Gráfico:



Encuestas de satisfacción, 2017:

Encuesta de satisfacción con los trámites de autorizaciones de ocupaciones temporales de la vía pública

Fechas de realización:
Entre el 12 y el 31 de julio de 2017

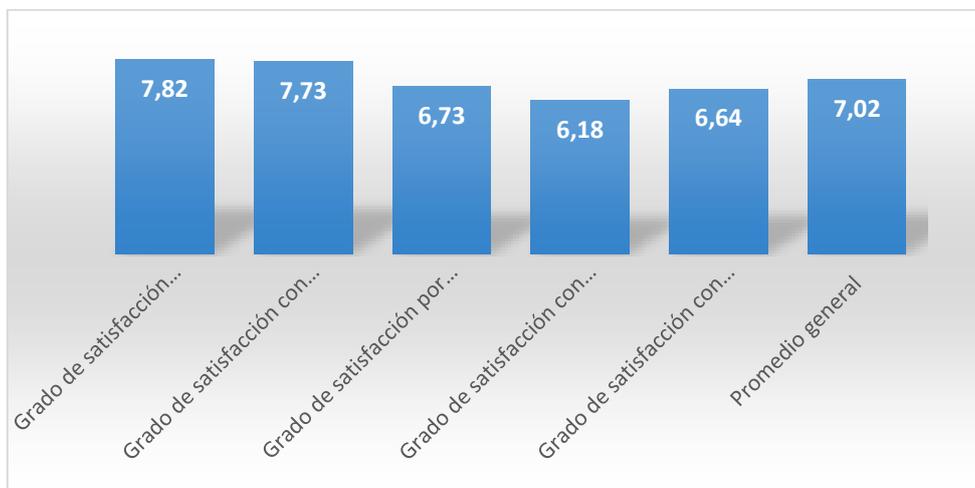
Datos básicos:	
Enviados:	110
Devueltos:	0
Contestadas:	11
Válidas	11

Resultados:

Prueba 2017	Promedio
Grado de satisfacción general con la atención recibida	7,82
Grado de satisfacción con la información proporcionada	7,73
Grado de satisfacción por los requisitos burocráticos solicitados	6,73
Grado de satisfacción con el funcionamiento de la página web	6,18
Grado de satisfacción con los tiempos de espera de cumplimiento de los trámites	6,64
Promedio general	7,02



Gráfico:



Encuestas de satisfacción, 2018:

Preguntas formuladas:

- PREGUNTA 1 Grado de satisfacción general con la atención recibida
- PREGUNTA 2 Grado de satisfacción con la información proporcionada
- PREGUNTA 3 Grado de satisfacción por los requisitos burocráticos solicitados
- PREGUNTA 4 Grado de satisfacción con el funcionamiento de la página web
- PREGUNTA 5 Grado de satisfacción con los tiempos de espera de cumplimiento de los trámites

Resultados:

2018				PREGUNTAS					MEDIA TOTAL
	ENVIADAS	CONTESTADAS	NO CONTESTADAS	1	2	3	4	5	
ENERO									
FEBRERO									
MARZO									
ABRIL									
MAYO									
JUNIO	40	13	27	8,1	8,3	7,5	4,6	7,6	7,22
JULIO	40	8	32	9,5	9,4	8,8	8,1	8	8,76
AGOSTO	50	5	45	7	7	7	6,8	7,6	7,08
SEPTIEMBRE	38	13	25	9,5	9,5	9	6,4	8,6	8,6
OCTUBRE	50	13	37	9,5	9,1	9,1	7,1	8,1	8,58
NOVIEMBRE	39	39	0	9,57	9,5	9,21	8,07	10	9,27
DICIEMBRE	37	37	0	9,8	9,8	9,2	7,5	9,3	9,12
TOTALES	294	128	166	8,99	8,94	8,54	6,93	8,45	8,37



Gráfico:



Resultados 2019:

2019	CONTESTADAS	PREGUNTAS					MEDIA TOTAL
		1	2	3	4	5	
ENERO	41	9,73	9,51	8,04	6,8	8,54	8,54
FEBRERO	45	9,75	9,66	9,4	7,34	9,13	9,09
MARZO	21	9,57	9,57	9,09	6,52	9,04	8,75
ABRIL	27	9,33	9,37	8,88	6,33	8,51	8,48
MAYO	24	9,45	8,91	8,91	7	9,12	8,67
JUNIO							
JULIO							
AGOSTO							
SEPTIEMBRE							
OCTUBRE							
NOVIEMBRE							
DICIEMBRE							



- **Encuesta de satisfacción general con los servicios atendidos a requerimiento ciudadano:**

	<i>Desea usted colaborar</i>	Su satisfacción con el tiempo que ha tardado el agente de movilidad en llegar al lugar de la incidencia	Se resolvió antes de que llegara el agente	La resolvió el agente	No se resolvió	No sabe / no contesta	Pregunta si hubo trato (personal, telefónico..) con el agente	El trato del agente que le ha atendido en el lugar de la incidencia	Su satisfacción en conjunto con el servicio prestado
TOTAL 2016	2.722	8	320	1.815	182	389	1.189	9,1	8,0
TOTAL 2017	2.661	8	191	1.601	128	392	1.091	9,0	8,1
TOTAL 2018	2.732	8,0	237	1.652	170	357	1.200	9,1	8,3
TOTAL 2019	1.158	8,2	80	662	63	71	457	9,2	8,5

2. Planes de comunicación:

- **2016 y 2017**

- **Seguimiento del plan de acción de la DGGVC**

PROYECTO	
PGM: Plan de mejora en la gestión e intervención del Cuerpo de Agentes de	
ACTUACIÓN	
Desarrollo de Acciones de Ejecución del Plan de Mejora durante 2017: DPO (lanzamiento e implantación), Carta de Servicios (finalizada), desarrollo de Áreas de Mejora (M)	
Constitución Grupo Seguimiento (COMISE) del Desarrollo del Acuerdo de la Junta de Gobierno de fecha 25 de noviembre de 2016	
Fecha inic. prevista	Fecha fin prevista
15 enero 2017 FINALIZADA	31-dic-17
1 febrero 2017 FINALIZADA	31-dic-17



- Plan de mejora de la comunicación e identidad corporativa del Cuerpo de Agentes de Movilidad:

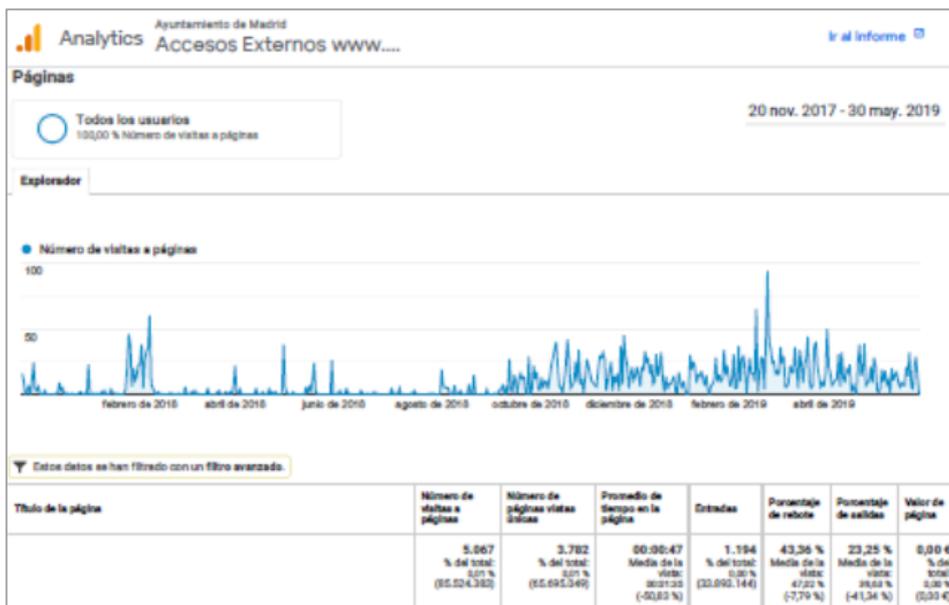
Tablero Kanban de la ejecución del Plan:

Tablero Kanban Plan clima laboral		Fase de finalización	
11-06-19		Envío	Info persona Fecha final
Grupo de tareas			
1	Dar a conocer el grado de apreciación de la encuesta a mandos intermedios	Informe resumen	03-sep
2	Incluir habilidades en el plan de formación anual específico para mandos intermedios	Definición contenidos	ene-19
3	Hacer una revisión general de los procesos del Cuerpo	Revisión mapa de procesos	jul-18
3		Fichas de procesos inicio	nov-18
3	Elaborar manuales de procedimiento	Manuales inicio	nov-18
3	Realizar un plan de comunicación que facilite el conocimiento de procedimientos		
7	Creación de un "foro de agentes" basado en el canal de ayre	Memoria	ene-19
		Informar a agentes	ene-19
8	Monitorizar permanentemente los resultados para corregir desviaciones	Encuesta de clima 2018	nov-18
9	Revisar los medios de información actualmente en uso	Solicitar información a sec	19-oct
10	Revisar el canal de ayre de información interna	Revisión permanente	
11	Revisar la funcionalidad del correo electrónico a efectos de información interna	email dirección corporativa	
12	Disponibilidad de medios informáticos en las secciones operativas	Informe s/ ampliación med	oct-18
13	Revisar la forma y los contenidos de la información directa transmitida a los agentes	Analizar usos	ene-19
14	Solicitar sugerencias y aportaciones directas de los agentes a la finalización del curso de re	Cuestionario	sep-18
15	Fomentar el espíritu de Cuerpo en los planes anuales de formación	Diseñar curso	ene-19
16	Celebrar el aniversario de la creación del Cuerpo	Proponer	25-jul
17	Fomentar la creación de grupos de actividad entre agentes a través de ayre social	Informar	08-oct
18	Realizar acciones de comunicación externa con colectivos sensibles en relación con la movilidad	Ejecutar acci	feb-19
19	Elaboración de un reglamento de distinciones propio del Cuerpo	Proponer	oct-18
20	Creación de una cuenta de twitter propia e interactiva	Iniciar publicación	feb-19

3. Internet y redes sociales:

- Espacio de Agentes de Movilidad en madrid.es

Control de accesos externos 2017-2019:





1. Cuerpo de Agentes de Movilidad - Ayuntamiento de Madrid	2.237 (64,73 %)	1.569 (46,73 %)	00:00:55	931 (77,87 %)	35,77 %	30,57 %	0,00 € (0,00 %)
2. Cuerpo de Agentes de Movilidad - ¿Quiénes somos y dónde actuamos - Ayuntamiento de Madrid	564 (16,18 %)	437 (11,50 %)	00:00:20	48 (0,02 %)	53,85 %	10,24 %	0,00 € (0,00 %)
3. Cuerpo de Agentes de Movilidad - Nuestra identidad - Ayuntamiento de Madrid	368 (10,28 %)	313 (8,28 %)	00:01:29	16 (0,34 %)	80,00 %	27,45 %	0,00 € (0,00 %)
4. Cuerpo de Agentes de Movilidad - Gestiones, trámites y sugerencias - Ayuntamiento de Madrid	361 (10,12 %)	235 (6,21 %)	00:00:14	1 (0,01 %)	100,00 %	3,05 %	0,00 € (0,00 %)
5. Cuerpo de Agentes de Movilidad - Zonas y honorarios - Ayuntamiento de Madrid	190 (5,32 %)	162 (4,28 %)	00:00:40	10 (0,84 %)	100,00 %	16,84 %	0,00 € (0,00 %)
6. ANM,2007,11,Reglamento del Cuerpo de Agentes de Movilidad de Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	177 (5,00 %)	135 (3,57 %)	00:02:12	127 (10,84 %)	66,93 %	70,06 %	0,00 € (0,00 %)
7. Cuerpo de Agentes de Movilidad - Gestiones y trámites - Ayuntamiento de Madrid	144 (4,04 %)	103 (2,72 %)	00:01:09	0 (0,00 %)	0,00 %	11,11 %	0,00 € (0,00 %)
8. Cuerpo de Agentes de Movilidad - Incidencias de tráfico - Ayuntamiento de Madrid	140 (3,94 %)	115 (3,04 %)	00:00:49	5 (0,42 %)	100,00 %	18,57 %	0,00 € (0,00 %)
9. Cuerpo de Agentes de Movilidad - Nuestras actividades y compromisos - Ayuntamiento de Madrid	138 (3,82 %)	95 (2,54 %)	00:00:14	2 (0,17 %)	0,00 %	4,35 %	0,00 € (0,00 %)
10. Cuerpo de Agentes de Movilidad - ¿Qué hacemos - Ayuntamiento de Madrid	125 (3,47 %)	71 (1,98 %)	00:00:40	1 (0,08 %)	100,00 %	7,20 %	0,00 € (0,00 %)
11. Cuerpo de Agentes de Movilidad - Teléfono de Emergencias 112 e incidencias de tráfico - Ayuntamiento de Madrid	109 (2,98 %)	88 (2,30 %)	00:00:07	3 (0,25 %)	100,00 %	13,76 %	0,00 € (0,00 %)
12. Cuerpo de Agentes de Movilidad - Sugerencias y reclamaciones - Ayuntamiento de Madrid	102 (2,81 %)	75 (1,98 %)	00:00:33	1 (0,08 %)	0,00 %	7,84 %	0,00 € (0,00 %)
13. Cuerpo de Agentes de Movilidad - Nuestros compromisos - Ayuntamiento de Madrid	43 (1,18 %)	32 (0,80 %)	00:02:12	3 (0,25 %)	33,33 %	18,50 %	0,00 € (0,00 %)
El acuerdo de la mesa sectorial del Cuerpo de Agentes de Movilidad no se aprobó en la Junta de Gobierno - Ayuntamiento de Madrid	37 (1,01 %)	35 (0,90 %)	00:06:55	23 (1,69 %)	91,30 %	70,27 %	0,00 € (0,00 %)
15. Cuerpo de Agentes de Movilidad - Teléfono de Emergencias 112 - Ayuntamiento de Madrid	28 (0,76 %)	26 (0,69 %)	00:01:52	3 (0,25 %)	66,67 %	28,57 %	0,00 € (0,00 %)
16. Cuerpo de Agentes de Movilidad - Requerimientos directos de la ciudadanía - Ayuntamiento de Madrid	26 (0,71 %)	25 (0,66 %)	00:00:18	0 (0,00 %)	0,00 %	11,54 %	0,00 € (0,00 %)
17. Cuerpo de Agentes de Movilidad - Control de ocupaciones de la vía pública - Ayuntamiento de Madrid	24 (0,64 %)	21 (0,56 %)	00:00:18	1 (0,08 %)	100,00 %	20,83 %	0,00 € (0,00 %)
18. Cuerpo de Agentes de Movilidad - Campañas de tráfico - Ayuntamiento de Madrid	23 (0,63 %)	20 (0,50 %)	00:00:17	0 (0,00 %)	0,00 %	4,35 %	0,00 € (0,00 %)
19. Reconocimiento al Cuerpo de Agentes de Movilidad - Ayuntamiento de Madrid	23 (0,63 %)	21 (0,56 %)	00:04:08	16 (1,34 %)	93,75 %	82,61 %	0,00 € (0,00 %)
20. Cuerpo de Agentes de Movilidad - Vehículos abandonados - Ayuntamiento de Madrid	18 (0,48 %)	17 (0,43 %)	00:00:17	0 (0,00 %)	0,00 %	0,00 %	0,00 € (0,00 %)
21. Cuerpo de Agentes de Movilidad - Gestión y vigilancia de las reservas de carga y descarga - Ayuntamiento de Madrid	13 (0,34 %)	13 (0,34 %)	00:00:24	0 (0,00 %)	0,00 %	7,69 %	0,00 € (0,00 %)
22. Cuerpo de Agentes de Movilidad - Vigilancia de tráfico en colegios y residencias de mayores - Ayuntamiento de Madrid	13 (0,34 %)	13 (0,34 %)	00:00:16	0 (0,00 %)	0,00 %	0,00 %	0,00 € (0,00 %)
23. Cuerpo de Agentes de Movilidad - Actuación en alertas climatológicas - Ayuntamiento de Madrid	12 (0,31 %)	10 (0,26 %)	00:00:15	0 (0,00 %)	0,00 %	0,00 %	0,00 € (0,00 %)
24. Cuerpo de Agentes de Movilidad - Incidencias de tráfico en simulacros - Ayuntamiento de Madrid	12 (0,31 %)	11 (0,29 %)	00:00:12	0 (0,00 %)	0,00 %	8,33 %	0,00 € (0,00 %)
25. Cuerpo de Agentes de Movilidad - Tarjetas de estacionamiento para personas con movilidad reducida - Ayuntamiento de Madrid	11 (0,29 %)	10 (0,26 %)	00:00:30	0 (0,00 %)	0,00 %	0,00 %	0,00 € (0,00 %)
26. Cuerpo de Agentes de Movilidad - Actuación en contaminación atmosférica - Ayuntamiento de Madrid	9 (0,18 %)	9 (0,24 %)	00:00:25	0 (0,00 %)	0,00 %	0,00 %	0,00 € (0,00 %)
27. Cuerpo de Agentes de Movilidad - Colaboración con la Empresa Municipal de Transportes (EMT) - Ayuntamiento de Madrid	9 (0,18 %)	9 (0,24 %)	00:00:16	0 (0,00 %)	0,00 %	0,00 %	0,00 € (0,00 %)
28. Preacuerdo entre Ayuntamiento y sindicatos para reestructurar el cuerpo de Agentes de Movilidad - Ayuntamiento de Madrid	6 (0,12 %)	6 (0,16 %)	00:06:08	2 (0,17 %)	33,33 %	33,33 %	0,00 € (0,00 %)
29. Cuerpo de Agentes de Movilidad - Noticias - Ayuntamiento de Madrid	3 (0,08 %)	3 (0,08 %)	00:00:53	0 (0,00 %)	0,00 %	33,33 %	0,00 € (0,00 %)
30. El Cuerpo de Agentes de Movilidad cuenta con una Carta de Servicios - Ayuntamiento de Madrid	2 (0,04 %)	2 (0,05 %)	00:00:30	1 (0,08 %)	100,00 %	50,00 %	0,00 € (0,00 %)

Fila 1 - 30 de 30

© 2019 Google

* Seguimiento mediante Google Analytics por la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación



De los informes de comportamiento de Google Analytics, se pudo deducir que el especial informativo www.madrid.es/agentesdemovilidad entre el 20 de noviembre de 2017 y el 30 de mayo de 2019 ha registrado un total de **5.067 visitas a páginas** desde ordenadores conectados fuera de la red municipal (accesos externos). Un 13,10% % de las mismas corresponden a visualizaciones del apartado “Quiénes somos y dónde actuamos”.



El contenido www.madrid.es/agentesdemovilidad registró una punta de visitas el 25 de febrero de 2019.

Ciñéndonos al año 2019, se puede constatar que el 50,38% de las visitas totales a páginas del contenido web se han registrado entre los meses de enero y mayo de 2019, lo que refleja claramente una **tendencia ascendente en la difusión del espacio**.



Durante estos primeros meses del año, igualmente el apartado “Quiénes somos y dónde actuamos aglutina el mayor porcentaje de visualizaciones (14,22%).

- Canal sectorial en intranet Ayre de Agentes de Movilidad:

Durante 2018, los datos de audiencia fueron recogidos por el Servicio de Coordinación de la Intranet Ayre de la Subdirección General de Calidad y Evaluación. A partir de 2019, son recogidos por la propia Subdirección General de Agentes de Movilidad mediante formularios de google:

Actividad:

Su actividad se recoge en una estadística que se sigue desde **2018** y que indica el número de **nuevas publicaciones realizadas**:

Contabilización de publicaciones en Ayre													
2018													
Mes:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Totales
Totales	4	7	11	17	20	7	17	9	18	20	7	15	152
Promedio												12,67	



	PUBLICACIONES AYRE	
	MES	POSTS
2019	Enero	4
	Febrero	22
	Marzo	16
	Abril	8
	Mayo	6
	Junio	
	Julio	
	Agosto	
	Septiembre	
	Octubre	
	Noviembre	
	Diciembre	
Total:		56

Datos de acceso 2017:

Canal Movilidad	2º nivel	2017			
		Visitas	Visualizaciones de páginas	Total Visitas	Total Visualizaciones de páginas
Estructura y estrategia	Normativa	2.610	5.786	6.196	18.073
	Imagen corporativa	651	3.921		
	Contenido acceso directo	1.505	3.288		
	Organización	759	2.844		
	Estrategia	671	2.234		
Accesos a contenidos directos				5.850	15.175
Evaluación y calidad	Cartas de Servicio	609	2.334	2.540	6.748
	Contenido acceso directo	1.001	2.037		
	Gestión medioambiental	440	1.402		

CUERPO DE AGENTES DE MOVILIDAD

Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad
Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación



	CAF	267	498		
	EFQM	223	477		
Personas				1.628	6.429
Recursos materiales y tecnológicos				1.130	5.747
Procesos				1.222	4.644
Comunicación				971	2.432
Normativa				277	468
TOTAL				19.814	59.716

Datos de acceso 2018:

Canal Movilidad	2º nivel	2018 (Hasta 28-mayo inclusive)			
		Visitas	Visualizaciones de páginas	Visitas	Visualizaciones de páginas
Contenido directo				2.703	7.305
Gestión de personal				838	6.049
Recursos materiales e informáticos	Vestuario	33 3	1.451	1.473	4.625
	Contenido acceso directo	52 2	1.273		
	Informática y comunicaciones	40 5	1.200		
	Vehículos	21 3	701		
Servicios de movilidad	Contenido acceso directo	61 7	1.487	1.789	4.501
	Campañas	38 5	1.256		
	Protocolos e instrucciones	46 2	1.173		
	Orden de servicios	32 5	585		
Normativa	Normativa municipal	79 0	1.696	1.908	3.538
	Contenido acceso directo	70 9	1.328		
	Normativa estatal	24 3	311		



	Normativa autonómica	16 6	203		
Calidad y evaluación	Contenido acceso directo	48 7	959	1.242	3.047
	Cartas de Servicio	23 5	771		
	Gestión por procesos	21 3	646		
	Evaluaciones y estudios	14 4	337		
	Gestión medioambiental	16 3	334		
Quiénes somos	Contenido acceso directo	44 4	829	991	2.667
	Directorio y organigrama	18 3	758		
	Imagen corporativa	19 5	685		
	Estrategia y organización	16 9	395		
Comunicación				522	1.786
TOTAL				11.466	33.518

* Datos Servicio de Coordinación de la Intranet AYRE, Subdirección General de Calidad y Evaluación

Datos de acceso 2019:

Número de páginas visitadas 2019				
Mes	Visitas	Diferencia:	Datos totales:	
enero	3.115,00		TOTAL:	15.431,00
febrero	4.551,00	1436,00	Promedio	3.086,20
marzo	2.630,00	-1921,00		
abril	2.767,00	137,00		
mayo	2.368,00	-399,00		
junio		0,00		
julio		0,00		
agosto		0,00		
septiembre		0,00		
octubre		0,00		
noviembre		0,00		
diciembre		0,00		

**Contenidos visitados:**

Título de la página	Nº de páginas vistas
AYRE - Movilidad	2595
AYRE - Solicitud vacaciones 2019	446
AYRE - Personas	435
AYRE - Normativa de Movilidad	364
AYRE - Vestuario	341
AYRE - Identificarse	329
AYRE - Normativa municipal	305
AYRE - Formulario solicitud Curso Formación Obligatoria Cuerpo Agentes de Movilidad	294
AYRE - Formulario solicitud vacaciones Cuerpo Agentes Movilidad 2019	270
AYRE - Organigramas	258
AYRE - Formulario solicitud vestuario Movilidad	247
AYRE - Informática y comunicaciones	235
AYRE - Directorio y organigrama	153
AYRE - Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad	141
AYRE - Formación	129
AYRE - Campañas	117
AYRE - Oposiciones al Cuerpo de Agentes de Movilidad	117
AYRE - Comunicación	117
AYRE - Quiénes somos	117
AYRE - Recursos materiales e informáticos	117
AYRE - Estrategia y organización	94
AYRE - Nueva carátula de claves de infracciones	82
AYRE - ANM 2006 33 Ordenanza Municipal Reguladora de los Pasos de Vehículos	82
AYRE - ANM 2011 7 Ordenanza de Protección contra la Contaminación Acústica y Térmica	82
AYRE - Prórroga plazo solicitud días de libre disposición	82
AYRE - Plan de formación 2019 del Ayuntamiento de Madrid	70
AYRE - Calidad y evaluación	59
AYRE - Avisos	47
AYRE - Fotografías y vídeos	47
AYRE - Normativa estatal	47
AYRE - Madrid Central entra en funcionamiento el día 30 de noviembre	47
AYRE - ANM 2001 80 Tasa por Retirada de Vehículos de la Vía Pública	35
AYRE - Sedes del Cuerpo de Agentes de Movilidad	35
AYRE - Guía práctica de radares	23
AYRE - ANM 2007 11 Reglamento del Cuerpo de Agentes de Movilidad de Ayuntamiento de Madrid	23

CUERPO DE AGENTES DE MOVILIDAD

Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad
Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación



AYRE - Campaña vigilancia y control de la ITV	23
AYRE - Campaña de control VMU	23
AYRE - Orden de servicios	23
AYRE - Carta de Servicios	23
AYRE - Nota servicio "Gestión integral de conflictos en el entorno laboral: acoso y sexismo"	23
AYRE - Imagen corporativa	23
AYRE - Nueva instrucción de retirada mediante grúa de vehículos averiados y accidentados	23
AYRE - DPO Cuerpo de Agentes de Movilidad	23
AYRE - Aprobado el nuevo Protocolo de actuación para episodios de contaminación por dióxido de nitrógeno en la Ciudad de Madrid	12
AYRE - Informe encuesta clima laboral 2018	12
AYRE - Firmas del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad	12
AYRE - Campaña de vigilancia y control de Tarjetas de Estacionamiento de Personas con Movilidad Reducida (TPMR)	12
AYRE - Normativa autonómica	12
AYRE - Los distintivos ambientales de la DGT serán obligatorios en Madrid en seis meses	12
AYRE - Vehículos	12
AYRE - Procesos del Cuerpo de Agentes de Movilidad	12
AYRE - Creación y justificación	12
AYRE - Carta de Servicios de los Agentes de Movilidad. (Aprobación: 29 de noviembre de 2007. Última evaluación: 23 de marzo de 2018. Certificación: 2014 y 2017)	12
AYRE - ANM 2001 101 Tasa por Estacionamiento de Vehículos en Determinadas Zonas de la Capital y de delimitación de la Zona de Estacionamiento Regulado	12
AYRE - Acuerdos y convenios	12
AYRE - Entrega del Certificado AENOR de la Carta de Servicios del Cuerpo de Agentes de Movilidad	12

Visitas de nivel 3:

Páginas de nivel 3	Nº de páginas vistas	% Δ	Media tiempo
/?vgnextfmt=default&vgnnextchannel=46d8c1a62cb88510VgnVCM2000001f4a900aRCRD	4288	0,041 28218	50,674 4604
/Personas/	2747	3,609 0604	85,933 1235
/Recursos-materiales-e-informaticos/	2165	- 0,037 77778	53,541 6667

CUERPO DE AGENTES DE MOVILIDAD

Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad
Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación



/Quienes-somos/	1831	0,560 95482	47,733 4103
/Normativa-de-Movilidad/	1289	0,486 73587	85,982 238
/Servicios-de-movilidad/	1077	- 0,260 80988	55,496 5035
/Calidad-y-evaluacion/	854	- 0,456 743	36,779 8054
/Comunicacion/	609	- 0,421 65242	45,244 3674
/Formulario-solicitud-Curso-Formacion-Obligatoria-Cuerpo-Agentes-de-Movilidad/	240		102,32 0513
/Avisos/	240		21,338 9831
/?vgnextfmt=default&vgnextchannel=46d8c1a62cb88510VgnVCM2000001f4a900aRCRD&vgnextlocale=es	144	35	84,526 3158
/?vgnextfmt=default&vgnextchannel=46d8c1a62cb88510VgnVCM2000001f4a900aRCRD§orial=active	88	- 0,564 35644	115,88 8889
/Prorroga-plazo-solicitud-dias-de-libre-disposicion/	66	4,5	104,94 9153
/Plan-de-formacion-2019-del-Ayuntamiento-de-Madrid/	62	6,75	9,6393 4426
/Nueva-instruccion-de-retirada-mediante-grua-de-vehiculos-averiados-y-accidentados/	31	0,033 33333	134,58 6207
/?vgnextfmt=default&vgnextchannel=bd20a88b83b98510VgnVCM2000001f4a900aRCRD	23	- 0,661 76471	45,739 1304
/?vgnextfmt=default&vgnextchannel=46d8c1a62cb88510VgnVCM2000001f4a900aRCRD§orial=78599dac2299e010VgnVCM1000009b25680aRCRD	15	2	47,846 1539
/Nota-servicio-Gestion-integral-de-conflictos-en-el-entorno-laboral-acoso-y-sexismo-/	13		251,30 7692
/Campana-de-control-VMU/	10		188,66 6667
/Campana-vigilancia-y-control-carga-y-descarga-Madrid-Central/	10		20,777 7778

CUERPO DE AGENTES DE MOVILIDAD

Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad
Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación



/Gestion-de-personal/	8	- 0,997 2067	39,375
/Campana-de-vigilancia-y-control-de-bicicletas-reservas-de-estacionamiento-y-carriles-bici/	8		50,428 5714
/Aprobado-el-nuevo-Protocolo-de-actuacion-para-episodios-de-contaminacion-por-dioxido-de-nitrogeno-en-la-Ciudad-de-Madrid/	5	- 0,903 84615	105,5
/Nueva-caratula-de-claves-de-infracciones/	3	- 0,955 22388	3,3333 3333
/Campana-vigilancia-y-control-de-la-ITV/	2		64,5
/?vgnextfmt=default&vgnextchannel=46d8c1a62cb88510VgnVCM2000001f4a900aRCRD&vgnextlocale=es&seccionDesplegada=bloquemenu2	2	0	47
/?vgnextfmt=default&vgnextchannel=46d8c1a62cb88510VgnVCM2000001f4a900aRCRD&vgnextlocale=es&seccionDesplegada=bloquemenu1	1	- 0,666 66667	5

* Datos propios Subdirección General de agentes de Movilidad

- Twitter:





La cuenta de Twitter del Cuerpo de Agentes de Movilidad funciona de manera permanente desde el mes de **febrero de 2019** y en el día de redactar este informe (12 de junio) ha alcanzado **368 seguidores**.

6. Mejora 2. Dirección por objetivos para toda la plantilla del Cuerpo

Generar un sistema retributivo igualitario y equitativo entre todos los miembros del Cuerpo que incentive la integración en el mismo y el mejor desempeño de las tareas que corresponden a cada uno de ellos.

· Responsable y Personas involucradas

Responsable	Responsables anterior y actual del Departamento de Calidad de la Subdirección General de Agentes de Movilidad, D. Enrique Pozo Maqueda, actualmente D. Ignacio Montes Pérez
Personas involucradas	Subdirector general de Agentes de Movilidad, D. Rafael Morán Llanes, Jefe del Departamento de Vigilancia de la Circulación, D. Miguel Ángel Albajara Velasco Adjunto a dicho Departamento, D. Ernesto López Nares Jefe de la Sección Norte, D. José María Franco Expósito Jefe de la Sección Centro, D. José Guillermo de Miguel Fernández Jefe de la Sección Sur, D. Juan Mario de Pablo García Jefe de Grupo, D ^a Rosario Guijarro Albadalejo Agente D. Manuel Sánchez-Monge Gómez Agente, D. Vicente Alba Montoya Agente, D. Emilio Alcalá Escudero Agente, D. Jonathan Pérez Daza Agente, D. Ángel Tomé González Jefe de Negociado, D ^a Isabel Santos Cabrera Auxiliar Administrativa, D ^a Aurora Santos Corta

· Objetivos

Los programas de productividad por objetivos pretenden **impulsar el cumplimiento de los objetivos** del Cuerpo de Agentes de Movilidad que se fijan anualmente en la Carta de Servicios, así como el cumplimiento por parte de los mandos del mismo, de la **disponibilidad y presencia** extraordinarias que se derivan de las características de un Cuerpo operativo como es el de Agentes de Movilidad.

En consecuencia, los objetivos de esta área de mejora han sido:



- Que todo el colectivo de Agentes esté **incentivado** en cumplimiento de sus tareas.
- Que todos los miembros operativos se acojan a un programa de dirección por objetivos.
- Que todos los miembros del Cuerpo tengan unos **objetivos comunes**.
- Que los objetivos a conseguir sean **revisables y establecidos anualmente**.
- Que la **Carta de Servicios**, además de ser un documento de compromisos con la ciudadanía, **determine cuáles son los objetivos** del Cuerpo de Agentes de Movilidad.
- Que por toda la plantilla se conozcan mejor la Carta de Servicios y los demás instrumentos de Calidad del Cuerpo.
- Que los mandos se comprometan además, a una presencia y disponibilidad extraordinarias necesarias para la coordinación operativa del Cuerpo.

· Definición

Según dispone el **Estatuto Básico del Empleado Público**, el complemento de productividad, “tiene por objeto remunerar el grado de **interés, iniciativa o esfuerzo** con que el funcionario desempeña su trabajo, y el resultado o resultados obtenidos. Igualmente, las sucesivas **Leyes de Presupuestos Generales del Estado** vienen indicando que mediante la productividad se retribuirá “el especial rendimiento, la actividad y dedicación extraordinarias y el interés o iniciativa con que se desempeñen los puestos de trabajo”.

Por lo tanto, en primer lugar debemos resaltar que este complemento de productividad está destinado a retribuir el **especial rendimiento, la actividad extraordinaria y el interés e iniciativa** con que el funcionario desempeña su trabajo y que, como se ha definido también, legalmente, “la apreciación de la productividad deberá realizarse **en función de circunstancias objetivas** relacionadas directamente con el desempeño del puesto de trabajo y objetivos asignados al mismo” (art. 5 del RD 861/1996, de 25 de abril, por el que se establece el régimen de retribuciones de los funcionarios de Administración Local).

Sin embargo, este complemento en el Cuerpo de Agentes de Movilidad supone, además, **igualar en su tratamiento tanto a agentes como a mandos**, por un lado porque, como hemos visto, estos disponían de un complemento de esta naturaleza desde el año 2006, y por otro, porque **por primera vez se unifican los objetivos de ambos complementos** en los compromisos e indicadores de la Carta de Servicios como documento básico del compromiso de funcionamiento del Cuerpo con la ciudadanía.

De esta forma, el complemento se configura como una **herramienta** de mayor interés e implicación en el ejercicio de las tareas de cada agente y de la mayor integración del Cuerpo en unos objetivos comunes.



· Área de Mejora de la que deriva

El informe final de evaluación se refería a mejoras en estos extremos en diferentes puntos:

Identificación de Áreas de Mejora	
1 .2	2. No se aportan datos de cómo se fijan las prioridades a realizar.
1 .3	2. No hay datos sobre reconocimientos y premios individuales o por equipo en base a los esfuerzos realizados.
	4. No se establecen evidencias de cómo se alinean los objetivos individuales y de la organización.
2 .3	3. No se aportan datos de cómo se traducen los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.
3 .1	2. No hay datos de cómo se apoya a través de los líderes una cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).
7 .1	2. No hay datos sobre las medidas a llevar a cabo para los ítems que no alcanzan los objetivos fijados.
9 .1	1. No hay datos de los indicadores que componen cada objetivo, por lo que no se puede conocer que indicador no se alcanza.

En consecuencia, el Plan de Mejora de 2016-2019, se elaboró teniendo en cuenta estos elementos, incorporándose un eje de recursos humanos que recogía la siguiente área de mejora:

3. Generar una dirección por objetivos para toda la plantilla para mejorar el compromiso de los agentes con la organización y mejora de las retribuciones como factor de motivación externa para los agentes

· Relevancia para la Organización

Esta área de mejora **fue seleccionada** por tener una estrecha relación con dos de los **elementos más importantes de la organización**:

- Cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios y de los objetivos anuales fijados
- Integración corporativa de todos los miembros del Cuerpo pertenecientes a todos los niveles de mando y responsabilidad

Es de destacar que la novedad de la creación de tal Cuerpo implicara en su momento que la selección de los mandos del mismo fueran seleccionados entre policías municipales. De la veintena inicial se mantienen ahora cuatro que dirigen las tres secciones y el departamento operativos del mismo.



¿Cómo contribuye a la consecución de los objetivos?

Entre otras diferencias, dichos mandos disponían de una DPO propia, mientras los Agentes no tenían ninguna. La creación de una dirección por objetivos para toda la plantilla se presentaba como una necesidad imperiosa para **acercar orgánicamente a los dos niveles de responsabilidad** que, además de diferir en materia de retribuciones, tenían también culturas administrativas diferentes ab origine.

Esto solo se podía lograr mediante la homogeneización de retribuciones y objetivos, pero ¿Por qué en el Cuerpo de Agentes de Movilidad se ha optado por dar **prioridad a los compromisos de la Carta de Servicios** e incluirlos como objetivos de cumplimiento de la DPO y **qué impacto se pretendía con ello**? Señalemos algunas razones:

- Para **determinar con claridad los objetivos estratégicos** y prioritarios de forma que todos los miembros del Cuerpo tengan fácil acceso a ellos y fácil comprensión de su significado.
- Porque integran en un mismo continente los **compromisos ofrecidos directamente a la ciudadanía y los objetivos profesionales** de cumplimiento de las tareas del Cuerpo.
- Porque los miembros del Cuerpo asumen una **doble responsabilidad** ante la organización y ante la ciudadanía que puede invocar el cumplimiento de los compromisos asumidos.
- Porque con ello se manifiesta el **carácter democrático de los servicios municipales** y, en concreto de las tareas del Cuerpo de Agentes de Movilidad, de las que responden y se deben a la ciudadanía y sus necesidades.
- Porque el sistema de Carta de Servicios ofrece un importante elemento: la flexibilidad que permite una **revisión continua de los objetivos** a conseguir de acuerdo a los cambios de las condiciones y de las necesidades de la ciudadanía.

Pero además, señalábamos que favorecen la integración corporativa de todos los miembros del Cuerpo tengan el nivel de mando y responsabilidad que tengan.

A diferencia de concepciones antiguas:

- El Cuerpo de Agentes de Movilidad **no es** un Cuerpo de funcionarios que regulan el tráfico a falta de semáforos.
- No son tampoco, ni lo ha sido nunca, un cuerpo policial, sino **civil**.
- **No dependen** orgánicamente de la Policía Municipal de Madrid.
- **Colaboran con la Policía Municipal** en la implementación de los planes de circulación, cuya redacción corresponde a esta, y de las acciones de colaboración en las acciones derivadas de estos y en las especiales relacionadas con la ordenación del tráfico.
- Dispone de una **organización propia e independiente** y de unos mandos y órganos directivos que no responden ni pertenecen a la cadena jerárquica de la Policía Municipal. De ahí la importancia de una Carta de Servicios propia y de unos objetivos



propios enmarcados en una DPO también propia, que ayuden a **fortalecer internamente la identificación de un Cuerpo autónomo**, la pertenencia al mismo y el compromiso con sus objetivos.

- Constituyen un servicio de **atención directa a la ciudadanía** que actúa en tareas de mantenimiento de la convivencia entre medios de transporte urbanos, de defensa del peatón frente a los vehículos de desplazamiento y de defensa de un medio ambiente urbano sostenible.

La definición que dio la Ley Orgánica de Cuerpos y Fuerzas de Seguridad **no colaboraba a crear una clara identidad corporativa** que ha tenido que ser construida paso a paso durante los años de existencia del Cuerpo.

· **Actividades y cronograma de desarrollo**

La Dirección por Objetivos comenzó en 2005¹² con la aprobación de un complemento de productividad ligado a objetivos y a presencia y disponibilidad, **dirigido expresamente a los mandos del Cuerpo**. En estos momentos, el Acuerdo de la Junta de Gobierno por el que se creó este complemento continúa vigente pero, como veremos, se ha conseguido llegar a un **alto grado de integración y de homogeneización de DPO de mando y de Agentes**.

La vertiente de presencia y disponibilidad continúa vigente en términos similares a los de su creación ya que se considera que para cumplir con los objetivos operativos, es necesario un **grado extraordinario de presencia de los mandos** que dirijan operaciones en fines de semana o festivos y que realicen guardias y retenes.

Los objetivos, según el mencionado Acuerdo, se habrían de fijar anualmente por el Director General de Gestión y Vigilancia de la Circulación y así se vino haciendo **hasta que se consiguió la identificaron de estos con los de la Carta de Servicios**. Así lo hizo el Director General de Gestión y Vigilancia de la Circulación ya en las DPO de 2018 y 2019.

Tras intentos anteriores, en noviembre de 2016, la Comisión de Gobierno aprobó un Acuerdo¹³ de “mejora de las condiciones laborales y profesionales de los Agentes de Movilidad” en el que **se establecía una dirección por objetivos para todo el colectivo uniformado** que no estaba amparado por el acuerdo de 2005. El citado Acuerdo de 2016 ha sido revisado mediante un proceso negociador que se ha extendido entre noviembre de 2018 y mayo de 2019, pero cuya aprobación ha quedado pendiente para la nueva Corporación salida de las elecciones de mayo de 2019.

En este Acuerdo se indicaba que tales objetivos serían los que se recogieran en la Carta de Servicios del Cuerpo aprobada anualmente en la misma forma que ya citada para la fijación de objetivos de la de los mandos.

¹² Véase documento nº 16: Acuerdo Productividad y DPO mandos CAAM_2006

¹³ Véase documento nº 17: Acuerdo Productividad y DPO agentes_2016



De esta forma se ha conseguido:

- Disponer de una DPO para mandos y otra para Agentes **con objetivos comunes** tomados de los compromisos de la Carta de Servicios.
- Disponer de los **mismos indicadores** de cumplimiento.
- **Extender a todo el Cuerpo** el sistema de dirección por objetivos y el complemento de productividad basada en ellos

Su desarrollo se llevó a cabo de acuerdo al siguiente cronograma:

Fecha de finalización del desarrollo de la Mejora	Octubre de 2017											
Actividades	Cronograma 2016											
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Definición de objetivos y estrategias						X						
Análisis y redacción de borrador de la mejora dentro de un acuerdo de condiciones laborales y profesionales								X				
Presentación, reuniones y negociación con los agentes sociales									X			
Elaboración y aprobación del acuerdo por la Dirección y los agentes sociales										X		
Aprobación por la Comisión de Gobierno											X	
Comunicación interna											X	X

Actividades	Cronograma 2018											
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Publicación en la intranet										X	X	X
Implantación de las acciones 2018	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Seguimiento del cumplimiento	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Evaluación y tramitación Primera DPO Agentes								X	X	X	X	X
Comunicación interna resultados DPO 2017	X	X	X									
Comunicación interna resultados DPO 2018				X	X	X	X	X	X	X	X	X
Redacción de borrador renovación de Acuerdo de la mejora											X	
Estudio borrador con agentes sociales												X



Actividades	Cronograma 2019											
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Estudio borrador con agentes sociales	X	X	X	X	X							
Evaluación y tramitación DPO Agentes		X	X	X	X							
Aprobación documento renovación de Acuerdo con agentes sociales					X							
Publicación de resultados en la intranet 2018	X	X	X	X	X	X						
Implantación de las acciones 2019	X	X	X	X	X	X						
Seguimiento de cumplimiento	X	X	X	X	X	X						
Comunicación interna resultados DPO					X	X						

· **Sistemas de control y resultados obtenidos:**

Disponemos de un grupo de indicadores que se relacionan con los **objetivos marcados** y de otro de consulta al personal sobre su **satisfacción con las condiciones de trabajo**:

1. Indicadores relacionados con los **objetivos marcados y con las condiciones necesarias** para acceder al cobro del complemento:

- Definición de objetivos generales y sus indicadores
- Grado de cumplimiento de indicadores generales
- Grado de cumplimiento de las condiciones individuales
- Modificaciones en el nuevo Acuerdo

2. indicador sobre la **satisfacción con las condiciones de trabajo**:

- Encuesta de clima laboral

1. **Indicadores relacionados con los objetivos marcados y con las condiciones necesarias para acceder al cobro del complemento:**

- **Definición de objetivos generales y sus indicadores y Grado de cumplimiento de indicadores generales**

Tal como hemos señalado estos objetivos y sus indicadores se corresponden con los de la Carta de Servicios del Cuerpo, **definidos en el proceso anual de evaluación** que se sigue internamente con la colaboración del Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana. En este caso, han sido de aplicación aquellos determinados en las Cartas de Servicios de 2017 y 2018, siendo sustituidas para el presente año por la de 2019 y sus resultados al final del periodo.



Una vez definidos los indicadores, el Departamento operativo de la Subdirección realiza la **recogida de datos** que se obtienen de los informes y actuaciones de los agentes del cuerpo, de las estadísticas disponibles. Estos datos **se almacenan en los archivos informáticos de dicho departamento**, son gestionados por personal especializado y al alcance y disposición de sus miembros.

El seguimiento de los datos se realiza mediante reuniones periódicas de un **grupo de trabajo “de estadillos”** que estudia tanto la disponibilidad de los datos como la evolución de estos y los puntos menos favorables y las posibles medidas de corrección.

Una vez incorporados los datos al archivo del departamento, se aplican tanto a la Carta de Servicios como a la DPO y esta **se hace pública a través de la intranet de Movilidad de Ayre**. El decalage de la información es de entre uno y tres meses, si bien la mayor parte de ella está disponible a los treinta días de su ejecución.

A continuación se indican los **objetivos y resultados obtenidos** en los años **2017, 2018 y 2019**:

Valor Total: valor obtenido en el año

Valor Meta: estándar establecido para el año

% Obtenido: Peso sobre el total del cumplimiento de los indicadores

AÑO 2017			
VALORES MENSUALES DE INDICADORES COMPROMISOS CARTA DE SERVICIOS			
	VALOR TOTAL	VALOR META	% Obtenido
01.- Para garantizar la vigilancia del tráfico de forma permanente, tener cubiertos al menos los 50 enclaves (*) identificados como de mayor intensidad de circulación, con puestos de jornada completa, hora punta o recorridos obligatorios al menos en un 95% de todos los días del año.			
Enclaves de mayor intensidad de circulación identificados	50	50	5%
Porcentaje de cobertura de los 50 enclaves cubiertos por los Agentes de Movilidad	100%	95%	5%
02.- Para mejorar la movilidad y la seguridad vial reducir el número de infracciones graves de circulación que generen peligro (movimientos peligrosos, rebasar semáforo en rojo, cascos, cinturones, teléfono móvil y otros.). Además lograr disminuir el índice de denuncias de radar por velocidad excesiva en relación a los vehículos controlados bajando del 1,09. (Las denuncias por infracciones graves tienen un efecto disuasorio en la ciudadanía: se produce un mayor cumplimiento de la normativa y, en consecuencia, una reducción de las infracciones).			
Disminuir el índice de denuncias de radar por velocidad excesiva	0,69	1,09	5%
Denuncias por infracciones de circulación que afectan a la seguridad vial(movimientos peligrosos, rebasar semáforo en rojo, cascos, cinturones y teléfono móvil)	24.570	25.758	5%



03.- Para fomentar la seguridad vial de la Ciudad de Madrid, incrementar en el 10% el número de sesiones de vigilancia de exceso de velocidad en las zonas de alto riesgo respecto al estándar del año anterior. También se incrementará el 5% el número de campañas relacionadas con el tráfico. Las sesiones de vigilancia se realizan con los radares situados en lugares de alta siniestralidad, de importancia para la seguridad vial, de alta ocupación peatonal - entorno de colegios, centros de mayores hospitales, etc-, o de quejas de vecinos/as.

Sesiones de vigilancia de exceso de velocidad en las zonas de alto riesgo	CENTRO	684	550	5%
	NORTE	551	550	
	SUR	621	550	
Campañas de Seguridad Vial realizadas.		20	16	5%

04.- Para mejorar la calidad del **transporte público** de pasajeros y de mercancías, **incrementar** los puntos erradicados en los que la EMT tiene problemas de circulación o de parada, y la vigilancia en el correcto uso de las reservas de cargas y descarga.

Puntos en los que la EMT tiene problemas de circulación o de parada erradicados		12	12	5%
Vigilancias realizadas en el correcto uso de las reservas de carga y descarga	CENTRO	5954	4.940	5%
	NORTE	5007	4.940	
	SUR	9.227	4.940	

05.- Para contribuir a reducir la contaminación, disminuir el índice de vehículos denunciados respecto al cumplimiento de la ITV. Actuar sobre los residuos sólidos urbanos en forma de retirada de vehículos abandonados en la vía pública, y atendiendo como mínimo el 96% de los avisos.

Índice de vehículos denunciados respecto al total de vehículos cuya documentación se ha revisado.	11,36%	11,24%	3,33%
Porcentaje de avisos de retirada de vehículos abandonados en la vía pública atendidos.	105,19%	96%	3,34%
Vehículos abandonados en la vía pública.	7.746	6.400	3,34%

06.- Mantener anualmente el consumo de combustible del Cuerpo de Agentes de Movilidad, aumentando el nivel del servicio, utilizando vehículos de baja cilindrada, alta ocupación y bicicletas y hacer una gestión sostenible de las dependencias de los Agentes de Movilidad para mejorar la gestión energética y de impacto medio ambiental de sus edificios en la ciudad.

Introducción de mejoras medioambientales en la gestión de la infraestructura de los Agentes de Movilidad	3	3	5%
Consumo de combustible entre número de comunicados	3,79	5,00	5%



07.- Reducir anualmente el tiempo de respuesta a los requerimientos por incidencias de tráfico, obteniendo una satisfacción de los/as usuarios/as por este concepto igual o superior a 7,2 en una escala de 0 a 10. El tiempo medio de llegada al lugar del incidente será igual o inferior a 19 minutos, comprometiéndose el Cuerpo a que al menos el 80% de estos se atienda igual o menos a 30 minutos

Tiempo medio de llegada al lugar del incidente.	CENTRO	0:16	0:19	3,34%
	NORTE	0:16	0:19	
	SUR	0:13	0:19	
Porcentaje de requerimientos atendidos en igual o menos de 30 minutos		92%	81%	3,33%
Satisfacción de los usuarios con el tiempo de respuesta a los requerimientos.		7,76	7,20	3,33%

08.- Contar con un personal altamente cualificado y profesional que preste el servicio dispensando un trato amable y cortés, de manera que la satisfacción de los/as usuarios/as con el trato recibido sea igual o superior a 7,5 en una escala de 0 a 10 y reduciendo el 10% el número de quejas de comportamiento por el trato del agente respecto al estándar anterior. Se impartirá a toda la plantilla disponible un mínimo 35 horas anuales de formación continua de perfeccionamiento.

Satisfacción de los usuarios con el trato recibido.	9,03	7,5	3,34%
Sugerencias y Reclamaciones respecto al trato.	59	64	3,33%
Horas de formación impartidas por agente disponible.	49,24	35,0	3,33%

09.- Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativa a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. Contestar el 65% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo menor o igual a 45 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; adoptar las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los 20 días naturales siguientes a su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 45 días desde su presentación.

Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.	43,67%	40%	2,5%
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación.	85,25%	65%	2,5%
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones desde su presentación	18,96	24	2,5%
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses	100%	100%	2,5%

Realizar las áreas de mejora asociadas al plan de mejora de los Agentes de Movilidad			
Madrid.es	SI	50%	3,33%
Plan de Prevención de riesgos psicosociales	SI	50%	3,34%
Desarrollo e-learning	SI	50%	3,33%



VALORES MENSUALES DE INDICADORES COMPROMISOS CARTA DE SERVICIOS 2018		VALOR TOTAL	VALOR META	Peso s/100%
Enclaves de mayor intensidad de circulación identificados		36	36	4,00
Porcentaje de cobertura de los 36 enclaves cubiertos por los Agentes de Movilidad		100%	96%	5,00
Promedio de denuncias formuladas por infracciones graves de circulación por campañas de seguridad vial realizadas.		1.425	1.230	5,00
Índice de denuncia de radar por velocidad excesiva en relación a vehículos controlados		0,72	1,09	5,00
Sesiones de vigilancia de exceso de velocidad en las zonas de alto riesgo	CENTRO	665	578	1,66
	NORTE	618	578	1,66
	SUR	643	578	1,66
Campañas de Seguridad Vial realizadas.		18	17	5,00
Porcentaje de sesiones de vigilancia realizadas a requerimiento de la EMT.		100%	100%	5,00
Visitas de inspección realizadas en el correcto uso de las reservas de carga y descarga.	CENTRO	5.217	5.000	1,66
	NORTE	7.078	5.000	1,66
	SUR	6.338	5.000	1,66
Índice de vehículos denunciados respecto al total de vehículos cuya documentación se ha revisado.		17,83%	12%	5,00
Porcentaje de avisos de retirada de vehículos abandonados en la vía pública atendidos.		107,09%	96%	5,00
Avisos de retirada de vehículos abandonados en la vía pública.		8.186	INFORMATIVO	
Índice de combustible consumido por los vehículos utilizados por el Cuerpo de Agentes de Movilidad por el número de requerimientos atendidos		3,46	5,00	5,00
Medidas para limitar o disminuir el impacto medioambiental causado por el resto de la actividad del Cuerpo.		3	3	5,00
Tiempo medio de llegada al lugar del incidente.	CENTRO	0:14	0:19	0,66
	NORTE	0:17	0:19	0,66
	SUR	0:12	0:19	0,66
Porcentaje de llegada al lugar del incidente en plazo menor o igual a 20 minutos		76,03%	60,00%	2,00
Porcentaje de llegada al lugar del incidente en plazo menor o igual a 45 minutos		98,41%	95,00%	2,00
Porcentaje de llegada al lugar del incidente en plazo menor o igual a 90 minutos		99,88%	100,00%	2,00



Satisfacción de las personas usuarias con el tiempo de respuesta a los requerimientos.		8,00	7,20	2,00
Satisfacción de las personas usuarias con el trato recibido.		9,10	8,00	3,32
Sugerencias y Reclamaciones respecto al trato.		59	76	4,32
Horas de formación impartidas por agente disponible (horas/total agentes).		48,40	35,00	2,00
Porcentaje de solicitudes resueltas en un plazo igual o menor a 20 días naturales.		91,92%	90,00%	3,00
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados		588	INFORMATIVO	
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados contestadas dentro de los 20 días naturales siguientes a su presentación.		48,50%	30%	2,50
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados, contestadas en un plazo menor o igual a 45 días desde su presentación.		96,17%	65%	2,00
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados, contestadas en menos de 3 meses.		99,88%	100,00%	2,00
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones desde su presentación.		22	45	2,00

Carta de Servicios y DPO Agnetes de Movilidad 2019			
Compromiso	Indicador CS		VALOR META

Compromiso 1

Identificaremos los 36 enclaves de mayor intensidad de circulación y los vigilemos activamente un 97% de las jornadas anuales.

1	1.1	Enclaves de mayor intensidad de circulación identificados	36
	1.2	Porcentaje de cobertura de los 36 enclaves identificados	97%

Compromiso 2

Controlaremos la velocidad del tráfico para reforzar la seguridad vial y para ello aumentaremos en un 5% el número de vehículos controlados con respecto al estándar del año anterior.

2	2.1	Vehículos controlados (velocidad del tráfico)	1.610.970
----------	------------	---	-----------

Compromiso 3

Incrementaremos en el 5% respecto al estándar del año anterior el número de emplazamientos de vigilancia de exceso de velocidad en las zonas de alto riesgo.



3	3.1	Emplazamientos de vigilancia de exceso de velocidad en las zonas de alto riesgo	1.820
----------	------------	---	-------

Compromiso 4

Realizaremos 18 campañas especiales de control y seguridad vial relacionadas con aspectos tales como la seguridad del tráfico, la convivencia entre los peatones y los distintos medios de desplazamiento, la protección de las personas de movilidad reducida y la protección el medio ambiente urbano.

4	4.1	Realizaremos 18 campañas especiales de control y seguridad vial	18
----------	------------	---	----

Compromiso 5

Conseguiremos una mayor disciplina vial haciendo que el porcentaje de vehículos denunciados en las campañas especiales no exceda del 40% de los vehículos controlados.

5	5.1	Porcentaje de denuncias por vehículos controlados en campaña realizadas	40,00%
----------	------------	---	--------

Compromiso 6

Protegeremos el derecho a la libre movilidad de personas con movilidad reducida controlando el uso fraudulento de las tarjetas de estacionamiento emitidas especialmente para estas personas, para conseguir que no más del 15% de las tarjetas controladas sean fraudulentas y consiguientemente retiradas o sancionadas.

6	6.1	Porcentaje de tarjetas PMR retiradas o denunciados en relación a las controladas	15,00%
----------	------------	--	--------

Compromiso 7

Reforzaremos la fluidez de la circulación de los autobuses públicos urbanos y el uso de las reservas de carga y descarga, atendiendo al 100% de los requerimientos de vigilancia de puntos conflictivos, que nos haga la EMT y realizando al menos 16.000 visitas de inspección del uso de dichas reservas.

7	7.1	Porcentaje de sesiones de vigilancia realizadas a requerimiento de la EMT	100%
	7.2	Visitas de inspección realizadas en el correcto uso de las reservas de carga y descarga	16.000

Compromiso 8

Contribuiremos a la protección de un medio ambiente más sostenible aumentando un 10% el número de vehículos controlados por ITV (Inspección Técnica de Vehículos).

8	8.1	Vehículos controlados por ITV	1.800
----------	------------	-------------------------------	-------

Compromiso 9

Actuaremos sobre los residuos sólidos urbanos, atendiendo al menos al 96% de los avisos de retirada de vehículos abandonados en la vía pública.

9	9.1	Porcentaje de avisos de retirada de vehículos abandonados en la vía pública atendidos	96%
	9.2	Avisos de retirada de vehículos abandonados en la vía pública. Indicador informativo	INFORMATIVO

Compromiso 10

Daremos respuesta a los requerimientos de la ciudadanía por incidentes relacionados con la movilidad llegando al lugar del incidente en un tiempo medio de 19 minutos. Atenderemos el



62% en 20 minutos o menos, el 96% en 45 minutos o menos y el 99% en un máximo de 90 minutos.

10	10.1	Tiempo medio de llegada al lugar del incidente.	0:19
	10.2	Porcentaje de llegada al lugar del incidente en plazo menor o igual a 20 minutos	62,00%
	10.3	Porcentaje de llegada al lugar del incidente en plazo menor o igual a 45 minutos	96,00%
	10.4	Porcentaje de llegada al lugar del incidente en plazo menor o igual a 90 minutos	99,00%
	10.5	Requerimientos ciudadanos recibidos. Indicador informativo.	INFORMATIVO

Compromiso 11

Atenderemos a la ciudadanía con un personal amable y cortés, de manera que su valoración en relación al trato recibido será igual o superior a 8,25 en una escala de 0 a 10.

11	11.1	Valoración del trato recibido	8,25
	11.2	Número de Sugerencias y Reclamaciones respecto al trato	65

Compromiso 12

Garantizaremos que el personal esté altamente cualificado profesionalmente para lo que cada agente disponible recibirá un mínimo de 35 horas anuales de formación.

12	12.1	Horas de formación impartidas por agente disponible	35
-----------	-------------	---	----

Compromiso 13

Resolveremos al menos el 90% de las solicitudes de ocupaciones temporales de la vía pública tramitadas por la Subdirección General de Agentes de Movilidad en un plazo menor o igual a 20 días desde su recepción.

13	13.1	Porcentaje de solicitudes resueltas en un plazo igual o menor a 20 días naturales.	90,00%
-----------	-------------	--	--------

Compromiso 14

Contestaremos el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 45 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

14	14.1	Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados. Indicador informativo.	INFORMATIVO
	14.2	Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados contestadas dentro de los 45 días naturales siguientes a su presentación.	60%
	14.3	Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados contestadas en menos de 2 meses	99%

Áreas de mejora:

15	0	Elaborar una nueva declaración ambiental de acuerdo a la nueva Ordenanza de Movilidad Sostenible.	1
-----------	----------	---	---



16	0	Realizar un seguimiento del sectorial de ayre con Google analytics para mejorar su efectividad, emitiendo al menos ocho informes de visitas a las secciones de la página sectorial.	8
17	0	Elaborar un informe de uso y satisfacción de los canales de transmisión de instrucciones y órdenes.	1

- **Grado de cumplimiento de las condiciones individuales y Modificaciones en el nuevo Acuerdo:**

La medición de resultados tiene una doble vertiente. Por un lado, el primer dato a tener en cuenta para el cálculo de este complemento es el **nivel o porcentaje de consecución de los objetivos previstos**, de acuerdo a los indicadores que hemos señalado.

En segundo lugar, aplicamos también en este apartado el **grado de satisfacción interna de los agentes** que muestran las encuestas de clima laboral.

- a. Los porcentajes de cumplimiento alcanzados **durante la vigencia de este complemento** son los siguientes:

Cumplimiento DPO Agentes 2017-2019:		
2017		96,67%
2018		82,68%
2019	(hasta mayo)	42,67%

El primer año se muestra como un año de ajuste, pues los resultados superan a los de cualquier otro cuerpo o servicio con DPO del Ayuntamiento.

Aunque el grado de cumplimiento del segundo año es inferior, los porcentajes se mueven en ambos casos en **frangas muy altas** de cumplimiento de los objetivos.

Durante estos años, las cantidades a abonar por este concepto retributivo **han sido revisadas y actualizadas** al tiempo que se ha ido **ganando experiencia en la fijación de objetivos y en la aplicación de nuevos conceptos**, tales como el absentismo individual o los nuevos criterios sobre este aspecto acordados en 2019, que conceden un plazo mayor en el cómputo anual de absentismo para ciclistas y motoristas y la introducción del cumplimiento de la formación obligatoria como un factor más dentro del cómputo de la DPO.

Las **cantidades máximas** a abonar por categorías y años son:

2017	Categoría/cargo	importe
	Agente	300,00
	Jefe/a de grupo	600,00

CUERPO DE AGENTES DE MOVILIDAD

Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad
Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación



	Supervisor/a	700,00
--	--------------	--------

2018	Categoría/cargo	
	Agente	500,00
	Jefe/a de grupo	800,00
	Supervisor/a	900,00

2019 (previsiones)	Categoría/cargo	
	Agente	500,00
	Jefe/a de grupo	800,00
	Supervisor/a	900,00
	Técnico/a	1.100,00
	Técnico/a superior	1.400,00

Se aprecia que en el acuerdo de renovación alcanzado en 2019, se reconoce la creación, además, de dos nuevas categorías en el escalafón del Cuerpo con lo que la DPO va acompañada de medidas conjuntas de carácter no estrictamente económico. En todo caso, cualquier referencia a este Acuerdo debe hacerse con la salvedad de estar **pendiente de aprobación por los órganos municipales**.

Las cantidades máximas de este complemento, se fijan de acuerdo a los **efectivos que ocupan plaza en la RPT del Cuerpo a 30 de noviembre del año de devengo** de la DPO. Esas han sido:

2017	Categoría/cargo	Efectivos	Importe unitario	Totales
	Agentes	582	300,00	174.600,00
	Jefes de Grupo	59	600,00	35.400,00
	Supervisores	9	700,00	6.300,00
	TOTAL MÁXIMO			216.300,00

2018	Categoría/cargo	Efectivos	Importe unitario	Totales
	Agente	601	500,00	300.500,00
	Jefe/a de grupo	60	800,00	48.000,00
	Supervisor/a	9	900,00	8.100,00
	TOTAL MÁXIMO			356.600,00

Se aprecia igualmente, el aumento de los fondos destinados a este complemento con la consiguiente mejora de las condiciones de trabajo de los Agentes.



Durante los tres años de duración del nuevo Acuerdo, las cantidades irán aumentando hasta llegar en 2022 a:

Categoría/cargo	importe €
Agente	800,00
Jefe/a de grupo	1.100,00
Supervisor/a	1.200,00
Técnico/a	1.400,00
Técnico/a superior	1.700,00

Para el cálculo de este complemento, se tienen en cuenta, por este orden, los siguientes elementos:

- Porcentaje de **cumplimiento de los objetivos generales** (Carta de Servicios)
- **Absentismo individual** (desde 2018)
- Cantidades correspondientes a **cada categoría**
- **Reparto del resto** (diferencia entre la cantidad máxima y la repartida) en proporción al porcentaje de participación de cada agente, de acuerdo a la cantidad devengada por los conceptos anteriores

A partir de la firma del Acuerdo de renovación de 2019, se tendrán en cuenta además:

- La realización en más de un 80% de la jornada laboral en tareas de **motorista, ciclista o guía**
- El cumplimiento con éxito de la **formación anual obligatoria**

En estos casos se concederá un plazo de dos días más de absentismo sobre lo previsto con carácter general o se perderá la paga por este concepto correspondiente al segundo semestre del año.

2. indicador sobre la satisfacción con las condiciones de trabajo:

El segundo indicador que nos proporciona datos sobre esta mejora, lo encontramos en la **encuesta de clima laboral** que nos proporciona información sobre el grado de satisfacción general que muestran los agentes en sus relaciones internas de Cuerpo.

Esta encuesta la realizan **todos los agentes** al finalizar su periodo de formación anual obligatoria, por lo que se puede decir que participa en ella la práctica totalidad de la plantilla (de esta formación solamente quedan excluidos los agentes que por razones justificadas no puedan realizarla, v.gr. baja o permisos de larga duración, etc.).

El contenido de la encuesta y los datos de participación y valoración ya se han dado en este informe por lo que no se considera necesario repetirlos y a ellos nos remitimos (pág. 19).



La encuesta se basa en un concreto cuestionario en el que se pide valoración de 11 items relacionados con las áreas del sello de calidad CAF, **Liderazgo, Estrategia y Planificación y**

Personas:

Entre 2017 y 2018, con la DPO en vigor, las **puntuaciones registradas** (sobre un máximo de 10 puntos) han sido las siguientes:

Criterios:	Años:	Promedios:
Liderazgo:	2017	4,01
	2018	4,19
Estrategia y Planificación:	2017	4,41
	2018	4,35
Personas:	2017	5,88
	2018	5,90

Según se aprecia en el cuadro, **se mejora** en estos últimos dos años en los criterios de **Personas y Liderazgo**, pero **no en el de Estrategia y Planificación**. Este criterio se obtiene de dos preguntas relacionadas, una, “con la información que recibo para realizar mis tareas correctamente” y, otra, “con la comunicación con otros Cuerpos de Seguridad y Emergencias en la vía pública”. El resultado negativo se produce en la segunda de ellas que desciende de una valoración de 4,83 a una de 4,70. Se da la circunstancia de que esta no depende únicamente del Cuerpo de Agentes de Movilidad ni de su Subdirección General, sino que **están involucrados otros cuerpos de seguridad y emergencias** del Ayuntamiento.

En este sentido la Subdirección planteó en su momento al Cuerpo de Policía Municipal **la elaboración de un protocolo de coordinación en actuaciones conjuntas, aun sin firmar**, y, por otra parte, se ha abierto un **debate en el CIFSE** (Centro de Formación de Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid) **sobre la forma de mejorar los cursos de formación transversal** en los que participan los Agentes de Movilidad con policías, bomberos y sanitarios y voluntarios del SAMUR-Protección Civil, en los que se desarrollan tanto técnicas de actuación conjunta como la casuística de estas y los fundamentos legales que determinan el ámbito y los límites en que deben desarrollarse.

Por lo que se refiere a los datos de 2019 (hasta abril), la tendencia parece mejorar pues los resultados mejoran y sobrepasan a los de los dos años reseñados anteriormente:

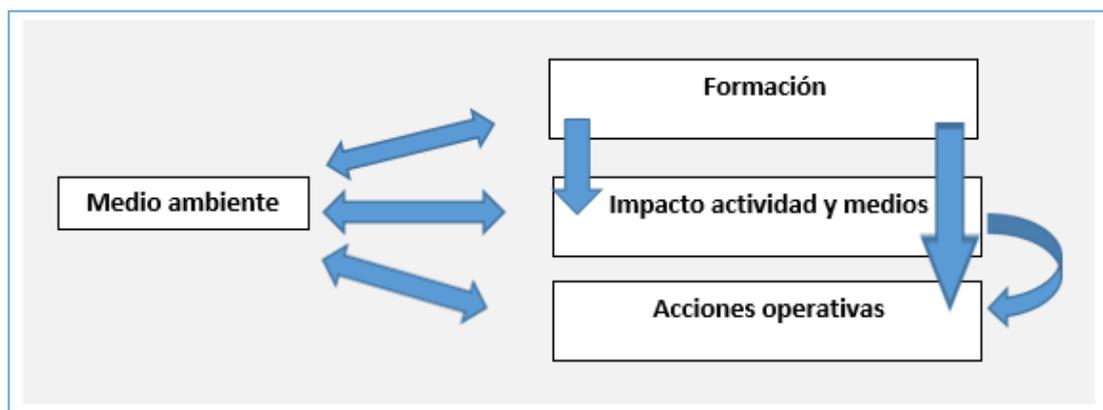
Criterios	2019
Liderazgo	4,70
Estrategia y Planificación	4,57
Personas	6,04



7. Área de Mejora 3. Acciones medioambientales - Formación en procesos de sostenibilidad (e-learning)

Desarrollar una sensibilidad ambiental en el Cuerpo no puede hacerse más que a través de la formación, la cual, a su vez, debe ser moderna, ágil y amena. Por ello, esta acción de mejora tiene una doble vertiente: ambiental y formativa.

La formación para la ejecución de tareas operativas y la mentalización sobre el impacto medioambiental tanto de las tareas que se desarrollan como del uso de los medios disponibles forman un círculo virtuoso que no solo hay que conocer, sino además, impulsar. Con la formación se entiende por qué se hacen las cosas, se hacen mejor y se comprende que las tareas operativas son medios para conseguir fines estratégicos, como la protección del medio ambiente.



· Responsable y Personas involucradas

Responsable	Responsables anterior y actual del Departamento de Calidad de la Subdirección General de Agentes de Movilidad, D. Enrique Pozo Maqueda, actualmente D. Ignacio Montes Pérez
Personas involucradas	Subdirector general de Agentes de Movilidad, D. Rafael Morán Llanes, Jefe del Departamento de Vigilancia de la Circulación, D. Miguel Ángel Albajara Velasco Adjunto a dicho Departamento, D. Ernesto López Nares Jefe de la Sección Norte, D. José María Franco Expósito Jefe de la Sección Centro, D. José Guillermo de Miguel Fernández Jefe de la Sección Sur, D. Juan Mario de Pablo García Supervisor, D. Miguel Ángel Sierra Romeral Jefe de Grupo, D. Roberto Guerra Martínez Jefe de Equipo, D. Ángel Contreras Imedio Agente D. Manuel Sánchez-Monge Gómez Agente, D. Vicente Alba Montoya



Agente, D. Emilio Alcalá Escudero Agente, D. Jonathan Pérez Daza Agente, D. Ángel Tomé González

· Objetivos

Los objetivos generales de esta mejora son:

- Desarrollar una cultura medioambiental en el Cuerpo de Agentes de Movilidad
- Mentalizar a los miembros del Cuerpo de Agentes de Movilidad de la necesidad de proteger el medio ambiente
- Desarrollar habilidades para el desempeño de las tareas del Cuerpo relacionadas con el medio ambiente
- Ayudar a la comprensión básica de las condiciones del entorno
- Adquirir y transmitir valores sociales relacionados con la sostenibilidad
- Desarrollar actitudes responsables en relación al medio ambiente
- Adquirir hábitos profesionales acordes con la protección del medio
- Introducir a los agentes y familiarizarlos con los medios de aprendizaje on-line, tanto si se trata de aprendices como de enseñantes
- Fortalecer y consolidar los planes anuales de formación
- Desarrollar una línea de formación on-line (e-learning y b-learning)
- Optimizar los medios materiales disponibles para la formación
- Tras la aprobación de la Ordenanza de Movilidad Sostenible de 2018, transmitir los principios y contenidos de la nueva normativa

· Definición y relevancia para la Organización

El Cuerpo de Agentes de Movilidad **nació** en el año 2004 y su **reglamento** fue aprobado por Acuerdo del Ayuntamiento pleno de 28 de marzo de 2007, en el que se fijaban como propias del Cuerpo las funciones de “ordenación, señalización y dirección del tráfico en el casco urbano, de acuerdo con lo establecido en las normas de circulación”.

Dichas tareas se identificaban en ese momento con las que tradicionalmente venía desempeñando la Policía Municipal a la que le corresponde, según lo dispuesto en el artículo 53.1.b) de la Ley Orgánica de Cuerpos y Fuerzas de Seguridad, de 13 de marzo de 1986, “ordenar, señalizar y dirigir el tráfico en el casco urbano, de acuerdo con lo establecido en las normas de circulación”. Según esa interpretación inicial, el Cuerpo de Agentes de Movilidad:

- Fue incorporado al **Área de Gobierno de Seguridad y Emergencias**.
- Se configuraba **como un cuerpo auxiliar** de la Policía Municipal para las tareas de ordenar, señalizar y dirigir el tráfico en el casco urbano.



¿Por qué fue seleccionada esta mejora?

Vemos que esta concepción inicial se modifica drásticamente, en primer lugar, porque el Cuerpo de Agentes de Movilidad se configura como un **servicio independiente** orgánicamente del de la Policía Municipal y porque, en consecuencia, funcionalmente **no puede ser un cuerpo auxiliar**, sino que le corresponde, como a cualquier otro servicio del Ayuntamiento, ajustarse a los planes de circulación que establezca la Policía Municipal como servicio competente para ello, pero **gozando de autonomía propia para el despliegue, actuación y desarrollo de sus tareas**.

En segundo lugar, desde que se ha ido tomando conciencia del problema de la presión que la movilidad ciudadana ejerce sobre el medio ambiente urbano, **las tareas relacionadas con la ordenación del tráfico se han ido relacionando cada vez más íntimamente con la protección del medio ambiente**, llegando a convertirse en un objetivo estratégico la coordinación de unas con otras hasta el extremo de que a partir de 2012, el Cuerpo de Agentes de Movilidad pasa de depender del Área de Gobierno de Seguridad y Emergencias a la **de Medio Ambiente y Movilidad**, ajustándose a sus objetivos y directrices.

¿Cómo contribuye o apoya otras acciones de la Organización?

A partir de 2007 el Cuerpo se incorpora a la **gestión de calidad** y en ese año aprueba su primera **Carta de Servicios** y consigue el primer **sello de excelencia EFQM** (a partir de 2016 **CAF**) y ya desde entonces comienza a diseñar compromisos y objetivos y a llevar a cabo **mediciones relacionados con el medio ambiente**, tanto de aquellos que ya figuraban en sus funciones generales, como en el desarrollo de medidas relacionadas con la sostenibilidad en general.

Con posterioridad a las fechas citadas, el Ayuntamiento de Madrid aprueba los **protocolos de actuación en situaciones de alta contaminación**, cuyo primer texto explícitamente dedicado a ello, el "Plan de calidad del aire de la ciudad de Madrid y cambio climático" fue aprobado mediante Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de 21 de septiembre de 2017, siendo el último de ellos el "Protocolo de actuación para episodios de contaminación por dióxido de nitrógeno", aprobado el 10 de diciembre de 2018. En estos textos normativos se establece una relación directa entre la calidad del aire de la ciudad y la incidencia del tráfico rodado en la misma, por lo que en gran medida, se trata de restricciones de tráfico rodado en situaciones de riesgo ambiental. En consecuencia, el Cuerpo de Agentes de Movilidad, como servicio especializado en la gestión de la movilidad urbana, adquiere un gran **protagonismo en realizar tareas de carácter ambiental**.

La Ordenanza de movilidad sostenible, aprobada el 5 de octubre de 2018, desarrolla ya por completo el **concepto comprensivo de la movilidad urbana** que se manifiesta en tres frentes diferentes:



- La **prioridad del peatón** y la **convivencia** de los medios de transporte urbanos
- La **seguridad vial**
- La **protección del medio ambiente**

Así, el preámbulo de la mencionada Ordenanza establece explícitamente que “entre los objetivos de la presente Ordenanza destacan los siguientes: “...**incidir en la sostenibilidad medioambiental**”, haciendo múltiples referencias en su articulado a las labores y competencias del Cuerpo de Agentes de Movilidad y consolidando con ello de manera definitiva el papel que dicho Cuerpo tiene en estos momentos como **servicio también de naturaleza ambiental**.

¿Qué impacto se espera obtener?

Pero el área de mejora no se refiere solamente a las tareas medioambientales, sino que también **entra en el aspecto formal** de la transmisión de esos valores **a través de la formación on-line**.

La formación supone no solamente la realización de actividades formativas, sino que es también, un **medio idóneo para transmitir los valores y la información** que deba llegar a los miembros del Cuerpo, tal como se definen en la declaración de su Misión, Visión y Valores, donde, según estos últimos, “ El Cuerpo de Agentes de Movilidad, como servicio de la Administración pública local, participa de los valores propios de nuestro ordenamiento jurídico y muy especialmente... del **espíritu de los convenios y acuerdos internacionales suscritos por nuestro país que aspiren a facilitar un desarrollo sostenible y un medio ambiente protegido.**”

Hoy en día, además, no se puede entender la formación en sus términos generales, sin hacer referencia explícita a esta forma de impartirla que ha alcanzado ya una importancia extraordinaria en todos los ámbitos.

El Cuerpo de Agentes de Movilidad tiene un **programa de formación anual de reciclaje y actualización** de 35 horas obligatorias que ya forma parte de su propia identidad, pues pocos servicios de la administración municipal disponen de un programa formativo tan completo como este.

Todos los agentes pasan anualmente por este programa formativo que se ha convertido en parte fundamental de los acuerdos de condiciones laborales y profesionales suscritos por los sindicatos y la dirección del Cuerpo y que, en línea con lo expuesto, **no solamente no puede prescindir de la formación on-line, sino que necesariamente debe favorecer que los agentes se familiaricen con ella**, tanto porque va a ser parte de su trayectoria profesional y personal a lo largo de toda su vida, como porque supone aprovechar mejor todos los medios de que dispone la organización.

En estos momentos, la formación obligatoria del Cuerpo (anual y para todos sus miembros) se desarrolla **presencialmente, en el aula informática y desde un ordenador** sin presencia física



del agente. Un tercio de esta formación se lleva a cabo o en el aula informática o a distancia puramente on-line.

Por otra parte, se imparten además, **cursos específicos** (generalmente voluntarios) **propriadamente on-line**, a través de la plataforma del CIFSE (Centro de Formación de Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid), habiéndose convertido en una forma consustancial de participación de los agentes en estas actividades.

Su especialización dentro de la formación impartida por este centro, **ha convertido al Cuerpo en un referente**, pues **de las tres personas** que componen el equipo gestor de las plataformas CIFSE y MOODLE, utilizadas en dicho centro de formación, **dos son Agentes de Movilidad** que trabajan en ellas para todos los cuerpos que allí reciben formación.

Igualmente, el Cuerpo desarrolla **cursos de formación on-line en la Escuela de Formación Municipal** que llamaríamos general a todo el Ayuntamiento.

En definitiva, esta área de mejora refuerza dos de los pilares fundamentales de la organización: **identidad y modernidad**.

· Área de mejora de la que deriva

El informe de evaluación externa identificaba numerosas áreas de mejora (recordemos que en la autoevaluación fueron **208 posibles áreas de mejora identificadas**), estructuradas de la siguiente manera:

2.3	3. No se aportan datos de cómo se traducen los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.
2.4	1. No se aportan evidencias de cómo los líderes fomentan una cultura de innovación.
3.1	3. No hay evidencias de cómo se gestionan las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica
3.2	2. No hay datos de cómo se determinan las necesidades de los empleados para la elaboración del plan de formación
	5. No hay datos sobre formación on-line
4.4	3. En la memoria se hace referencia a la utilización de diversas aplicaciones informáticas pero no se establece el uso de las mismas en orden a la gestión del conocimiento
	4. No se aportan evidencias de cómo se desarrollan canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos



4.5	1. No hay datos de cómo se gestiona la tecnología para poder llevar a cabo la estrategia de la organización
	4. No se aportan evidencias de cómo se definen las TIC para ser utilizadas para mejorar el servicio prestado.
4.6	2. No hay datos de cómo se asegura un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas

En consecuencia, el Plan de Mejora de 2016-2019, se elaboró teniendo en cuenta estos elementos, incorporándose un **eje de medio ambiente** que recogía la siguiente área de mejora:

3. Acciones medioambientales- Formación en procesos de sostenibilidad (e-learning)

· Actividades y cronograma de desarrollo

A partir de 2016, el Cuerpo de Agentes de Movilidad ha desarrollado nuevas tareas y sistematizado las que ya venía haciendo en materia de medio ambiente para dar coherencia a sus actividades en este campo, combinando las **acciones operativas** con otras que inciden en **la formación** de los agentes y en **el impacto** de su actividad y el uso de sus locales.

El Cuerpo **tiene una amplia actividad** en este campo que se resume de la siguiente manera:

- **Medidas de impacto y de uso de medios e instalaciones:**
 - Uso de vehículos no o poco contaminantes (eléctricos e híbridos)
 - Uso de bicicletas
 - Instalación placas solares térmicas en sede Sección Norte
 - Paneles policarbonato en sede Mayoriales
 - Separación de zonas de luz y detectores de presencia
 - Reformas de vestuarios y duchas
 - Instalación de cubos para separación de basuras
 - Instalación de contenedores para pilas y envases
 - Instalación de contenedores para separación de papel
- **Medidas informativas y formativas:**
 - Declaración medioambiental¹⁴
 - Manual medioambiental¹⁵
 - Contenidos formativos en medio ambiente (Plan de formación)

¹⁴ Véase documento nº 18: Declaración ambiental en vigor a mayo de 2019

¹⁵ Véase documento nº 19: Manual BP ambientales CAAM_2016



<ul style="list-style-type: none"> - Trípticos informativos¹⁶ - Creación e impulso de la comunicación interna a través de Ayre Agentes - Potenciación de uso de medios informáticos frente al uso de papel en oficinas - Formularios on-line para trámites internos - Refuerzo del equipo de gestores del sectorial de Ayre con un agente especializado en medio ambiente <p>· Medidas operativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Retirada de vehículos abandonados-residuos sólidos urbanos - Vigilancia de zonas APR y Madrid Central - Apoyo a EMT/transporte público - Vigilancia y control de ITV - Vigilancia estacionamiento en zonas verdes - Atención niveles de ruido y emisiones de humos - Realización de campañas especiales Ordenanza Movilidad Sostenible - Actuación bajo el Protocolo de episodios de alta contaminación - Seguimiento y reducción del índice de consumo de combustible
--

En cuanto al cronograma de aplicación de medidas:

– **Ejecución de tareas y medidas de impacto ambiental:**

Actividades	Cronograma 2016											
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Uso de vehículos no o poco contaminantes (eléctricos e híbridos) (39 turismos, de los que 25 eléctricos y 14 híbridos)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Uso de bicicletas										X	X	X
Retirada de vehículos abandonados-residuos sólidos urbanos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Vigilancia de zonas APR y Madrid Central	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Apoyo a EMT/transporte público	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Vigilancia y control de ITV	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Vigilancia estacionamiento en zonas verdes	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atención niveles de ruido y emisiones de humos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Realización de campañas especiales Ordenanza Movilidad Sostenible	X	X	X	X		X	X			X	X	

¹⁶ Véase documentos nº 20, 21 y 22: Trípticos de conducción eficiente. Tríptico buenas prácticas reciclaje. Presentación sobre BP ambientales CAAM_2018 (Publicada en el sectorial de Ayre)

CUERPO DE AGENTES DE MOVILIDAD

Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad
Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación



Instalación placas solares térmicas en sede Sección Norte	X											
Instalación de paneles aislantes de policarbonato en sede Mayoriales												X
Separación de zonas de luz y detectores de presencia							X					
Instalación de cubos para separación de basuras	X											
Contenidos formativos en medio ambiente (Plan de formación)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Instalación de contenedores para pilas y envases					X							
Instalación de contenedores para separación de papel	X											
Declaración medioambiental							X					
Manual medioambiental									X			
Contenidos formativos en medio ambiente (Plan de formación)		X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Potenciación de uso de medios informáticos frente al uso de papel en oficinas (correo-e, encuestas on-line, comunicaciones, aplicaciones, etc.)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Refuerzo del equipo de gestores del sectorial de Ayre con un agente especializado en medio ambiente	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Seguimiento y reducción del índice de consumo de combustible	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Actividades	Cronograma 2017											
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Uso de vehículos no o poco contaminantes (eléctricos e híbridos) (39 turismos, de los que 25 eléctricos y 14 híbridos)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Uso de bicicletas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Retirada de vehículos abandonados-residuos sólidos urbanos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Vigilancia de zonas APR y Madrid Central	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Apoyo a EMT/transporte público	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Vigilancia y control de ITV	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

CUERPO DE AGENTES DE MOVILIDAD

Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad
Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación



Vigilancia estacionamiento en zonas verdes	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atención niveles de ruido y emisiones de humos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Realización de campañas especiales Ordenanza Movilidad Sostenible					X	X	X	X		X		
Contenidos formativos en medio ambiente (Plan de formación)		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Manual medioambiental			X									
Creación e impulso de la comunicación interna a través de Ayre Agentes											X	X
Potenciación de uso de medios informáticos frente al uso de papel en oficinas (correo-e, encuestas on-line, comunicaciones, aplicaciones, etc.)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Seguimiento y reducción del índice de consumo de combustible	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Actividades	Cronograma 2018											
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Uso de vehículos no o poco contaminantes (eléctricos e híbridos) (39 turismos, de los que 25 eléctricos y 14 híbridos)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Uso de bicicletas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Retirada de vehículos abandonados-residuos sólidos urbanos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Vigilancia de zonas APR y Madrid Central	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Apoyo a EMT/transporte público	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Vigilancia y control de ITV	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Vigilancia estacionamiento en zonas verdes	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atención niveles de ruido y emisiones de humos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Realización de campañas especiales Ordenanza Movilidad Sostenible	X		X	X		X				X	X	
Contenidos formativos en medio ambiente (Plan de formación)		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Manual medioambiental (revisión)										X		
Contenidos formativos en medio ambiente (Plan de formación)		X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Trípticos informativos					X							

CUERPO DE AGENTES DE MOVILIDAD

Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad
Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación



Creación e impulso de la comunicación interna a través de Ayre Agentes	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Potenciación de uso de medios informáticos frente al uso de papel en oficinas (correo-e, encuestas on-line, comunicaciones, aplicaciones, etc.)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Formularios on-line para trámites internos (vacaciones, uniformes, compensación horas formación, formación, PDA.)		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Seguimiento y reducción del índice de consumo de combustible	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Actividades	Cronograma 2019											
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Uso de vehículos no o poco contaminantes (eléctricos e híbridos) (39 turismos, de los que 25 eléctricos y 14 híbridos)	X	X	X	X	X	X						
Renovación de flota: 21 Eléctricos Nissan Leaf ; 2 furgonetas eléctricas Kangoo ; y 14 Coches DACIA GLP						X						
Uso de bicicletas	X	X	X	X	X	X						
Retirada de vehículos abandonados-residuos sólidos urbanos	X	X	X	X	X	X						
Vigilancia de zonas APR y Madrid Central	X	X	X	X	X	X						
Apoyo a EMT/transporte público	X	X	X	X	X	X						
Vigilancia y control de ITV	X	X	X	X	X	X						
Vigilancia estacionamiento en zonas verdes	X	X	X	X	X	X						
Atención niveles de ruido y emisiones de humos	X	X	X	X	X	X						
Realización de campañas especiales Ordenanza Movilidad Sostenible			X		X	X						
Reformas de vestuarios y duchas				X								
Contenidos formativos en medio ambiente (Plan de formación)		X	X	X	X	X						
Declaración medioambiental (revisión)						X						
Creación e impulso de la comunicación interna a través de Ayre Agentes	X	X	X	X	X	X						
Potenciación de uso de medios informáticos frente al uso de papel en	X	X	X	X	X	X						



oficinas (correo-e, encuestas on-line, comunicaciones, aplicaciones, etc.)																				
Formularios on-line para trámites internos (vacaciones, uniformes, compensación horas formación, formación, PDA, aplicaciones, etc.)	X	X	X	X	X	X														
Refuerzo del equipo de gestores del sectorial de Ayre con un agente especializado en medio ambiente		X	X	X	X	X														

– **Acciones formativas:**

Cursos on-line:

AÑO	PRG.	ACTIVIDAD FORMATIVA	AGENTES	H. FORMAT.
2016	3	On-line atención al público llamadas de calidad	29	174
2016	3	On-line Rgc. y Ord. Ciudad de Madrid	15	105
2016	3	On-line Rgc. y Ord. Ciudad de Madrid	15	105
2016	Inst.	On-line Rgc. y Ord. Ciudad de Madrid	22	176
2017	3	On-line Reglamento General Circulación y Ordenanza de Movilidad	127	1.270
2017	3	On-line vehículos abandonados	154	1.540
2017	3	On-line carga y descarga	159	1.590
2017	Inst.	Curso de Ordenanza on-line Instituto	55	550
2018	3	On-line Ordenanza de movilidad sostenible	289	4.046

Rgc: Reglamento general de circulación
Ord: Ordenanza de circulación para la ciudad de Madrid

Actividades	Cronograma 2015											
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Diseño formación on-line									X	X	X	
Curso piloto on-line												X
Evaluación												X

Actividades	Cronograma 2016											
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Comienzo regular formación on-line											X	

Actividades	Cronograma 2017											
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Ejecución regular formación on-line		X	X	X	X	X			X	X	X	



Actividades	Cronograma 2018											
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Ejecución regular formación on-line			X	X	X	X			X	X	X	

Cursos sobre temas relacionados con la sostenibilidad:

AÑO	PRG.	ACTIVIDAD FORMATIVA	AGENTES	H. FORMAT.
2016	3	Curso de Scooter CSM (Conducción eficiente y sostenible)	16	384
2016	3	Curso de Scooter CSM (Conducción eficiente y sostenible)	14	336
2016	1	Curso de conducción de vehículos de 4 ruedas	28	420
2017	3	Curso de Scooter CSM (Conducción eficiente y sostenible)	15	360
2017	3	Curso de Scooter CSM (Conducción eficiente y sostenible)	15	360
2017	1	Curso de conducción de vehículos de 4 ruedas	27	405

· **Sistemas de control y resultados obtenidos**

– **Medición de tareas del Cuerpo relacionadas con la sostenibilidad:**

Siguiendo la clasificación hecha, veamos los tres tipos de medidas ambientales que hemos identificado:

- Medidas de impacto y de uso de medios e instalaciones
- Medidas informativas y formativas
- Medidas operativas

(Los datos relacionados para 2019 lo son hasta el mes de abril)

1. Medidas de impacto y de uso de medios e instalaciones

Uso de vehículos no o poco contaminantes			
Fechas de disponibilidad y uso			
Tipos de vehículos			
2016	2017	2018	2019
Enero	En vigor	En vigor	En vigor
39 turismos, de los que 25 eléctricos y 14 híbridos	39 turismos, de los que 25 eléctricos y 14 híbridos	39 turismos, de los que 25 eléctricos y 14 híbridos	39 turismos, de los que 25 eléctricos y 14 híbridos



Renovación de flota vehículos			
Fecha de renovación			
Tipos de vehículos			
2016	2017	2018	2019
			Junio
			21 Eléctricos Nissan Leef ; 2 furgonetas eléctricas Kangoo y 14 Coches DACIA GLP
Uso de bicicletas			
Fechas de disponibilidad y uso			
Número de vehículos en uso			
2016	2017	2018	2019
Octubre	Septiembre	En vigor	En vigor
3	25	25	25
Instalación placas solares térmicas en sede Sección Norte			
Fecha de instalación			
2016	2017	2018	2019
Enero	En vigor	En vigor	En vigor
Instalación de paneles aislantes de policarbonato en sede Mayores			
Fecha de instalación			
2016	2017	2018	2019
Diciembre	En vigor	En vigor	En vigor
Separación de zonas de luz y detectores de presencia			
Fecha de realización			
2016	2017	2018	2019
Agosto	En vigor	En vigor	En vigor
Reformas de vestuarios y duchas			
Fecha de realización			
2016	2017	2018	2019
			Abril (en ejecución)
Instalación de contenedores para pilas y envases			
Fecha de instalación y uso			
2016	2017	2018	2019
	Enero	En vigor	En vigor
Instalación de cubos para separación de basuras			
Fecha de instalación y uso			
2016	2017	2018	2019
Enero	En vigor	En vigor	En vigor
Instalación de contenedores para separación de papel			
Fecha de instalación y uso			
2016	2017	2018	2019
En vigor	En vigor	En vigor	En vigor



2. Medidas informativas y formativas

Declaración medioambiental			
Fecha de elaboración y publicación en Ayre			
2016	2017	2018	2019
Agosto	En vigor	Octubre (revisión)	En vigor
Manual medioambiental			
Fecha de elaboración, revisión y publicación en Ayre			
2016	2017	2018	2019
Octubre	Marzo	Diciembre	En vigor
Contenidos formativos en medio ambiente (Plan de formación)			
Total acciones formativas con contenidos medioambientales			
Participación de alumnos en la acciones formativas			
(Datos desglosados expresados aparte)			
2016	2017	2018	2019
Trípticos informativos			
Fechas de publicación			
Temática			
2016	2017	2018	2019
		Mayo	En vigor
		Buenas prácticas ambientales Conducción eficiente	
Creación e impulso de la comunicación interna a través de Ayre Agentes			
Creación del sectorial de Ayre			
Número de posts publicados			
2016	2017	2018	2019
	Febrero	En vigor	En vigor
		152	56
Potenciación de uso de medios informáticos frente al uso de papel en oficinas (uso de herramientas informáticas, correo-e, encuestas, comunicaciones, tramitación de solicitudes internas...)			
2016	2017	2018	2019
Enero	En vigor	En vigor	En vigor
Formularios on-line para trámites internos			
Fecha de publicación en Ayre y uso			
Temáticas			
2016	2017	2018	2019
		Febrero	En vigor
		- Solicitud de cursos de formación	



		<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de compensación horaria por cursos de formación - Solicitud de renovación de vestuario - Solicitud de cambio o reparación de DPA 	
Refuerzo del equipo de gestores del sectorial de Ayre con un agente especializado en medio ambiente Formación y consiguiente incorporación al equipo			
2016	2017	2018	2019
		Diciembre	En vigor

3. Medidas operativas

Retirada de vehículos abandonados-residuos sólidos urbanos Número de vehículos retirados			
2016	2017	2018	2019
4031	5295	3197	911
Vigilancia de zonas APR y Madrid Central Fechas de ejercicio de la tarea			
2016	2017	2018	2019
En vigor	En vigor	En vigor	En vigor
Apoyo a EMT/transporte público Número de actuaciones realizadas a solicitud de la EMT Número de actuaciones con grúa Puntos en los que la EMT tiene problemas de circulación o de parada erradicados Porcentaje de sesiones de vigilancia realizadas requeridas por EMT (Nuevo indicador Carta de Servicios)			
2016	2017	2018	2019
4907	4024	1983	1376
793	624	267	104
10	12		
		100%	100%
Vigilancia y control de ITV Denuncias formuladas			
2016	2017	2018	2019
986	1085	1618	911
Vigilancia estacionamiento en zonas verdes Denuncias formuladas			
2016	2017	2018	2019
	0	0	0



Atención niveles de ruido y emisiones de humos			
Denuncias formuladas			
2016	2017	2018	2019
177	69	48	16
Realización de campañas especiales Ordenanza Movilidad Sostenible			
Número de campañas			
2016	2017	2018	2019
16	20	18	2
Actuación bajo el Protocolo de episodios de alta contaminación			
Número de activaciones de medidas extraordinarias de protocolos ambientales			
2016	2017	2018	2019
2	7	4	
Seguimiento y reducción del índice de consumo de combustible			
Índice litros combustible/requerimientos ciudadanos atendidos (Se elimina como indicador de la Carta de Servicios por la renovación de la flota con vehículos eléctricos)			
Número de requerimientos atendidos			
2016	2017	2018	2019
3,46	3,79	3,46	
26.470	28.612	31.750	

– **Medición de ejecución y resultados de las Acciones formativas:**

Medición de conocimientos:

El resultado de la formación de Agentes se realiza mediante un doble test de conocimiento de los contenidos de la acción formativa, el primero anónimo inmediatamente anterior al comienzo de la formación y el segundo, válido para la superación con aprovechamiento de esta, una vez finalizada.

Estos test se realizan desde 2018 y los resultados son los siguientes:

DATO TESTS FORMACIÓN			DATOS COMPARATIVOS			
2018	PRE TEST	POST TEST	2019	PRE TEST	POST TEST	MES
kg1	3,62	7,89	Edición 1	4,2	7,9	Marzo
kg2	4,35	7,91	Edición 2	4,92	8,4	Marzo
kg3	5,06	7,55	Edición 3	4,42	8,3	Marzo
kg4	5,06	7,90	Edición 4	4,64	7,8	Marzo
ag1	3,50	7,18	Edición 5	3,95	7,6	Marzo
ag2	4,57	7,22	Edición 6	4,49	8,55	Marzo
ag3	3,33	7,92	Edición 7	4,85	8,2	Marzo
ag4	4,37	7,18	Edición 8	5,18	8,1	Marzo
ag5	3,81	8,17	Edición 9	5,05	8,52	Abril
ag6	5,10	7,58	Edición 10	4,55	8,49	Abril



ag7	3,54	7,75
ag8	4,38	8,75
ag9	4,17	7,25
ag10	4,94	5,50
ag11	3,32	5,50
ag12	4,47	8,25
ag13	3,65	8,25
ag14	4,83	8,50
ag15	3,74	6,50
ag16	5,47	6,75
ag17	4,15	8,50
ag18	4,41	6,50
ag19	3,55	6,00
ag20	4,42	7,00
ag21	3,96	8,75
ag22	4,63	6,75
ag23	3,96	6,75
ag24	4,47	8,50
ag25	3,93	0,00
MEDIA	4,15	7,79

Edición 11	4,6	8,07	Abril
Edición 12	4,55	8,42	Abril
Edición 13	5,14	8,78	Abril
Edición 14	3,64	8,58	Abril
Edición 15	5,13	8,34	Mayo
Edición 16	4,17	8,61	Mayo
Edición 17	4,78	8,65	Mayo
Edición 18	4,01	8,35	Mayo
Edición 19	5,05	8,68	Mayo
Edición 20	5,26	8,42	Mayo
Edición 21	5,03	8,12	Mayo
Edición 22			
Edición 23			
Edición 24			
Edición 25			
Edición 26			
Edición 27			
Edición 28			
Edición 29			
Edición 30			
MEDIA	4,65	8,33	

Medición de la satisfacción con la formación recibida:

En una escala de 1 a 10

2016	5,46
2017	5,97
2018	5,67

Medición de la satisfacción con las acciones formativas y con el profesorado

En una escala de 1 a 5

2016:

	GENERALES
FORMADORES	3,72
ACC. FORMATIVAS	3,11

2017:

	GENERALES
DOCENTES	3,66
ACC. FORMATIVAS	3,46



2018:

	GENERALES
DOCENTES	3,70
ACC. FORMATIVAS	3,22

Datos generales de formación de Agentes:

Ver [anexo 3](#)

Datos acciones formativas on-line y sostenibilidad:

2016:

Tipos:				
Sostenibilidad	N.E.	AGENTES	H. LECTIVAS	H. FORMAT.
2.016	16	58	63	1.140,00
2.017	4	70	83	1.385,00
2.018	2	448	9	2.007,00
On-line	N.E.	AGENTES	H. LECTIVAS	H. FORMAT.
2.016	8	81	28	560,00
2.017	4	495	40	4.950,00
2.018	1	289	14	4.046,00
J. de G.	N.E.	AGENTES	H. LECTIVAS	H. FORMAT.
2.016	4	69	120	2.070,00
2.017	4	86	140	3.010,00
2.018	4	90	140	3.150,00
Agentes	N.E.	AGENTES	H. LECTIVAS	H. FORMAT.
2.016	22	541	870	16.230,00
2.017	31	520	875	18.200,00
2.018	25	531	875	18.585,00

Sostenibilidad, on-line, Jefes de Grupo, Agentes de Movilidad

On/b-learning			H. LECTIVAS	H. LECTIVAS	
Sostenib.	N.E.	AGENTES	H. b-learning	H. e-learning	H. FORMAT.
2.016	16	58	0	0	0,00
2.017	4	70	0	0	0,00

CUERPO DE AGENTES DE MOVILIDAD

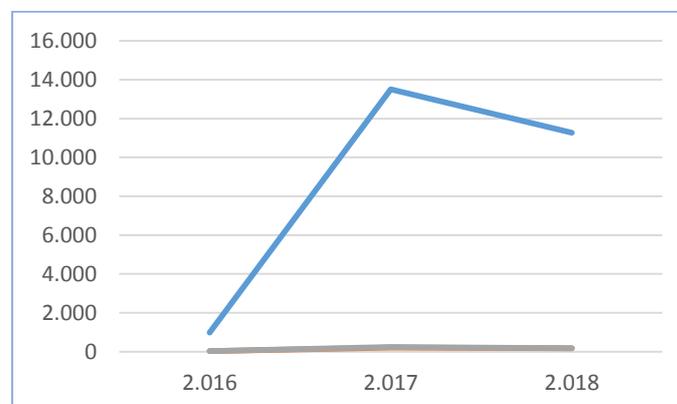
Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad
Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación



2.018		2	448	0	0	0,00
			H. LECTIVAS	H. LECTIVAS		
On-line	N.E.	AGENTES	H. b-learning	H. e-learning	H. FORMAT.	
2.016		8	81		28	560,00
2.017		4	495		40	4.950,00
2.018		1	289		14	4.046,00
			H. LECTIVAS	H. LECTIVAS		
J. de G.	N.E.	AGENTES	H. b-learning	H. e-learning	H. FORMAT.	
2.016		4	69	24	0	414,00
2.017		4	86	28	10	817,00
2.018		4	90	30	8	855,00
			H. LECTIVAS	H. LECTIVAS		
Agentes	N.E.	AGENTES	H. b-learning	H. e-learning	H. FORMAT.	
2.016		22	541	0	0	0,00
2.017		31	520	186	186	7.737,60
2.018		25	531	150	150	6.372,00

Sostenibilidad, on-line, Jefes de Grupo, Agentes de Movilidad

Totales	H. b-learning	H. e-learning	H. FORMAT.
2.016	24	28	974
2.017	214	236	13.505
2.018	180	172	11.273

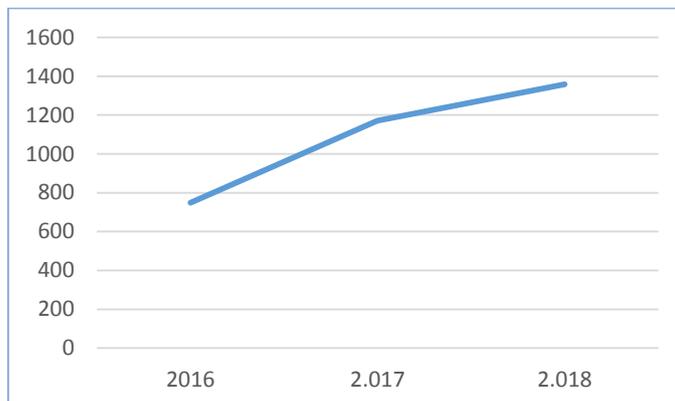


CUERPO DE AGENTES DE MOVILIDAD

Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad
Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación



Agentes		
2.016	749	
2.017	1.171	Total:
2.018	1.358	3.278



Cursos:

2016:

ACTIVIDAD FORMATIVA	N.E.	AGENTES	H. LECTIVAS	H. FORMAT.
On-line atención al público llamadas de calidad	2	29	6	174
On-line rgc. Y ord. Ciudad de Madrid	2	15	7	105
On-line rgc. Y ord. Ciudad de Madrid	2	15	7	105
On-line rgc. Y ord. Ciudad de Madrid	2	22	8	176
	8	81	28	560

ACTIVIDAD FORMATIVA	N.E.	AGENTES	H. LECTIVAS	H. FORMAT.
Curso de conducción de vehículos de 4 ruedas	14	28	15	420
Curso scooter CSM	1	16	24	384
Curso scooter CSM	2	14	24	336
	16	58	63	1.140

Actualización y reciclaje para jefe de vigilantes	4	69	120	2070
Actualización y reciclaje para Agentes de Movilidad	22	541	870	16230

CUERPO DE AGENTES DE MOVILIDAD

Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad
Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación



2017:

ACTIVIDAD FORMATIVA	N.E.	AGENTES	H. LECTIVAS	H. FORMAT.
On-line Reglamento General Circulación y Ordenanza de Movilidad	1	127	10	1.270
On-line vehículos abandonados	1	154	10	1.540
On-line carga y descarga	1	159	10	1.590
Curso de ordenanza on-line instituto	1	55	10	550
TOTAL	4	495	40	4.950

ACTIVIDAD FORMATIVA	N.E.	AGENTES	H. LECTIVAS	H. FORMAT.
Conducción de vehículos de 4 ruedas	1	27	15	405
CSM scooter	1	15	24	360
CSM scooter	2	15	24	360
Curso de bicicleta para Agentes de Movilidad	1	13	20	260
TOTAL	4	70	83	1.385

Actualización y reciclaje para jefe de grupo	4	86	140	3.010
--	---	----	-----	-------

Actualización y reciclaje para Agentes de Movilidad	31	520	875	18200
---	----	-----	-----	-------

2018:

ACTIVIDAD FORMATIVA	N.E.	AGENTES	H. LECTIVAS	H. FORMAT.
On-line ordenanza de movilidad sostenible	1	289	14	4.046

ACTIVIDAD FORMATIVA	N.E.	AGENTES	H. LECTIVAS	H. FORMAT.
Jornada ordenanza movilidad	1	227	3	681
Jornada ordenanza movilidad (PM)	1	221	6	1.326
TOTAL	2	448	9	2.007

Actualización y reciclaje supervisores jefes de grupo	4	90	140	3150
---	---	----	-----	------

Actualización y reciclaje para Agentes de Movilidad	25	531	875	18585
---	----	-----	-----	-------



8. Resultados clave de la Organización

· Indicadores Estratégicos

Representados por los indicadores del cuadro de mando de la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación y por los objetivos presupuestarios anuales:

– Cuadro de mando de la Dirección General de gestión y Vigilancia de la Circulación:

INDICADORES MENSUALES ASOCIADOS AL ÁMBITO DE AGENTES DE MOVILIDAD					
AÑO: 2016					
INDICADORES	MAGNITUD	TOTAL			
		AÑO 2016	AÑO 2015	DIFERENCIA Δ (%)	DIFERENCIA Δ (Uds.)
Vigilancia de la velocidad media de los 50* enclaves de mayor intensidad de la circulación	Porcentaje	100	100	0,00	0
Grado de satisfacción en atención al ciudadano por los servicios prestados	Porcentaje	s/d	8,08	s/d	s/d
Tiempo medio de contestación a recursos y escritos de reclamación por denuncias de tráfico	Días	13,83	28,08	-50,74	-14,25
Número de quejas respecto al personal (sobre el total de la plantilla)	Porcentaje	0,01	0,02	-59,91	-0,01
Número de quejas respecto al personal (sobre el total de la plantilla)*	Número	4,42	s/d	s/d	s/d
Servicios especiales atendidos, propios y en coordinación con Policía Municipal	Porcentaje	99,58	97,75	1,88	1,83
Servicios especiales atendidos, propios y en coordinación con Policía Municipal*	Número	44	s/d	s/d	s/d
Actuaciones del servicio grúa para facilitar la movilidad, el estacionamiento y el cumplimiento de las reservas	Número	13231	12925	2,37	306

CUERPO DE AGENTES DE MOVILIDAD

Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad
Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación



de ocupaciones de la vía pública					
Vehículos denunciados por no pasar la ITV	Número	986	1263	-21,93	-277
Reducción del consumo de combustible de los vehículos utilizados por el Cuerpo de Agentes de Movilidad	Litros	s/d	125733	s/d	s/d
Tiempo medio de llegada al lugar del siniestro o del incidente desde que se tenga conocimiento del mismo	Minutos	17	17	-3,35	-1
Requerimientos atendidos (accidentes e incidentes de tráfico)	Número	26470	25804	2,58	666
Requerimientos atendidos (accidentes e incidentes de tráfico)	Porcentaje	100	100	0,00	0
Campañas de Seguridad Vial en las que se participa	Número	21	13	61,54	8
Situados de radar en lugares de alta siniestralidad o de importancia para la Seguridad Vial y de alta ocupación peatonal	Número	1786	1830	-2,40	-44
Actuaciones con grúas en los servicios de apoyo a la EMT	Número	793	801	-1,00	-8
Denuncias a vehículos por circular o estacionar en carriles y/o paradas destinadas al transporte	Número	1942	4360	-55,46	-2418
Denuncias a vehículos por estacionar en espacios destinados a la carga y descarga	Número	5570	7701	-27,67	-2131
Denuncias por infracciones de semáforo rojo	Número	45632	17507	160,65	28125
Denuncias contra la Seguridad Vial	Número	24705	11937	106,96	12768

CUERPO DE AGENTES DE MOVILIDAD

Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad
Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación



Permisos gestionados para la autorización de cortes de circulación, ocupaciones temporales, instalación de grúas, equipos de bombeo de hormigón y otras instalaciones especiales en la vía pública (*)	Número	5809	5881	-1,22	-72
Porcentaje mensual de resolución de permisos gestionados por ocupaciones (resueltos/recibidos)**	Porcentaje	s/d	s/d	s/d	s/d
Total actuaciones del Servicio de Vigilancia y Control de Circulación de Bicicletas	Número	11808	2324	408,09	9484
(*) Datos de todas las autorizaciones-informes					

En color verde se muestra un indicador incorporado en el mes de diciembre de 2015. En color verde con asterisco (*) los incorporados en mayo de 2016.

* Las diferencias de porcentajes de la columna de Δ (Uds.) se expresan en puntos porcentuales

* Según la última revisión de la carta de servicios se pasa de 55 a 50 enclaves

INDICADORES MENSUALES ASOCIADOS AL ÁMBITO DE AGENTES DE MOVILIDAD					
AÑO: 2017					
INDICADORES	MAGNITUD	TOTAL			
		AÑO 2017	AÑO 2016	DIFERENCIA Δ (%)	DIFERENCIA Δ (Uds.)
Vigilancia de la velocidad media de los 36* enclaves de mayor intensidad de la circulación	Porcentaje	100	100	0	0
Grado de satisfacción en atención al ciudadano por los servicios prestados	Porcentaje	8,29	8,23	0,72	0,06
Tiempo medio de contestación a recursos y escritos de reclamación por denuncias de tráfico	Días	15,75	13,83	13,86	1,92
Número de quejas respecto al personal (sobre el total de la plantilla)	Porcentaje	0,01	0,01	6,41	0,00

CUERPO DE AGENTES DE MOVILIDAD

Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad
Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación



Número de quejas respecto al personal (sobre el total de la plantilla) *	Número	60	53	13	7
Servicios especiales atendidos, propios y en coordinación con Policía Municipal	Porcentaje	95,90	99,58	-3,70	-3,68
Servicios especiales atendidos, propios y en coordinación con Policía Municipal *	Número	696	523	33	173
Actuaciones del servicio grúa para facilitar la movilidad, el estacionamiento y el cumplimiento de las reservas de ocupaciones de la vía pública	Número	12653	13231	-4	-578
Vehículos denunciados por no pasar la ITV	Número	1087	986	10	101
Reducción del consumo de combustible de los vehículos utilizados por el Cuerpo de Agentes de Movilidad	Litros	109534	85482	28	24052
Tiempo medio de llegada al lugar del siniestro o del incidente desde que se tenga conocimiento del mismo	Minutos	15,08	16,83	-10,40	-1,75
Requerimientos atendidos (accidentes e incidentes de tráfico)	Número	28595	26470	8	2125
Requerimientos atendidos (accidentes e incidentes de tráfico)	Porcentaje	100	100	0	0
Campañas de Seguridad Vial en las que se participa	Número	20	21	-5	-1
Situados de radar en lugares de alta siniestralidad o de importancia para la Seguridad Vial y de alta ocupación peatonal	Número	1861	1786	4	75
Actuaciones con grúas en los servicios de apoyo a la EMT	Número	624	793	-21	-169

CUERPO DE AGENTES DE MOVILIDAD

Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad
Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación



Denuncias a vehículos por circular o estacionar en carriles y/o paradas destinadas al transporte	Número	1913	1942	-1	-29
Denuncias a vehículos por estacionar en espacios destinados a la carga y descarga	Número	4823	5570	-13	-747
Denuncias por infracciones de semáforo rojo	Número	26831	45632	-41	-18801
Denuncias contra la Seguridad Vial	Número	24570	24705	-1	-135
Permisos gestionados para la autorización de cortes de circulación, ocupaciones temporales, instalación de grúas, equipos de bombeo de hormigón y otras instalaciones especiales en la vía pública (*)	Número	6238	5809	7	429
Porcentaje mensual de resolución de permisos gestionados por ocupaciones (resueltos/recibidos)**	Porcentaje	93,33	s/d	s/d	s/d
Total actuaciones del Servicio de Vigilancia y Control de Circulación de Bicicletas	Número	9209	11808	-22	-2599

En color verde se muestra un indicador incorporado en el mes de diciembre de 2015. En color verde con asterisco (*) los incorporados en mayo de 2016. En color verde con doble asterisco (**) el incorporado en febrero de 2017.

INDICADORES ASOCIADOS AL ÁMBITO DE AGENTES DE MOVILIDAD					
AÑO: 2018					
INDICADORES	MAGNITUD	TOTAL			
		AÑO 2018 (ENERO-DICIEMBRE)	AÑO 2017 (ENERO-DICIEMBRE)	DIFERENCIA Δ (%)	DIFERENCIA Δ (Uds.)
Vigilancia de la velocidad media de los 36* enclaves de mayor intensidad de la circulación	Porcentaje	100	100	0	0
Grado de satisfacción en atención al ciudadano	Porcentaje	8,48	8,29	2,28	0,19

CUERPO DE AGENTES DE MOVILIDAD

Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad
Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación



por los servicios prestados					
Tiempo medio de contestación a recursos y escritos de reclamación por denuncias de tráfico	Días	13,83	15,75	-12,17	-1,92
Número de quejas respecto al personal (sobre el total de la plantilla)	Porcentaje	0,01	0,01	-2,15	0,00
Número de quejas respecto al personal (sobre el total de la plantilla) *	Número	59	60	-2	-1
Servicios especiales atendidos, propios y en coordinación con Policía Municipal	Porcentaje	99,34	95,90	3,58	3,44
Servicios especiales atendidos, propios y en coordinación con Policía Municipal *	Número	654	696	-6	-42
Actuaciones del servicio grúa para facilitar la movilidad, el estacionamiento y el cumplimiento de las reservas de ocupaciones de la vía pública	Número	10287	12653	-19	-2366
Vehículos denunciados por no pasar la ITV	Número	1786	1087	64	699
Reducción del consumo de combustible de los vehículos utilizados por el Cuerpo de Agentes de Movilidad	Litros	89703	109534	-18	-19831
Tiempo medio de llegada al lugar del siniestro o del incidente desde que se tenga conocimiento del mismo	Minutos	14,67	15,08	-2,76	-0,42

CUERPO DE AGENTES DE MOVILIDAD

Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad
Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación



Requerimientos atendidos (accidentes e incidentes de tráfico)	Número	31750	28595	11	3155
Requerimientos atendidos (accidentes e incidentes de tráfico)	Porcentaje	100	100	0	0
Campañas de Seguridad Vial en las que se participa	Número	18	20	-10	-2
Situados de radar en lugares de alta siniestralidad o de importancia para la Seguridad Vial y de alta ocupación peatonal	Número	1927	1861	4	66
Actuaciones con grúas en los servicios de apoyo a la EMT	Número	267	624	-57	-357
Denuncias a vehículos por circular o estacionar en carriles y/o paradas destinadas al transporte	Número	2035	1913	6	122
Denuncias a vehículos por estacionar en espacios destinados a la carga y descarga	Número	3410	4823	-29	-1413
Denuncias por infracciones de semáforo rojo	Número	19701	26831	-27	-7130
Denuncias contra la Seguridad Vial	Número	25650	24570	4	1080
Permisos gestionados para la autorización de cortes de circulación, ocupaciones temporales, instalación de grúas, equipos de bombeo de hormigón y otras instalaciones especiales en la vía pública (*)	Número	6777	6238	9	539
Porcentaje mensual de resolución de permisos gestionados por	Porcentaje	89,88	s/d	s/d	s/d



ocupaciones (resueltos/recibidos)**					
Total actuaciones del Servicio de Vigilancia y Control de Circulación de Bicicletas	Número	11837	9209	29	2628

En color verde se muestra un indicador incorporado en el mes de diciembre de 2015. En color verde con asterisco (*) los incorporados en mayo de 2016. En color verde con doble asterisco (**) el incorporado en febrero de 2017.

INDICADORES ASOCIADOS AL ÁMBITO DE AGENTES DE MOVILIDAD					
AÑO: 2019					
INDICADORES	MAGNITUD	TOTAL			
		AÑO 2019 (ENERO - ABRIL)	AÑO 2018 (ENERO - ABRIL)	DIFERENCIA Δ (%)	DIFERENCIA Δ (Uds.)
Vigilancia de la velocidad media de los 36* enclaves de mayor intensidad de la circulación	Porcentaje	100	100	0,00	0
Grado de satisfacción en atención al ciudadano por los servicios prestados	Porcentaje	8,61	8,24	4,49	0,37
Tiempo medio de contestación a recursos y escritos de reclamación por denuncias de tráfico	Días	17	10	68,29	7,00
Número de quejas respecto al personal (sobre el total de la plantilla)	Porcentaje	0,090	0,008	1061,29	0,08
Número de quejas respecto al personal (sobre el total de la plantilla) *	Número	27	20	35,00	7,00
Servicios especiales atendidos, propios y en coordinación con Policía Municipal	Porcentaje	100,00	98,89	1,13	1,11

CUERPO DE AGENTES DE MOVILIDAD

Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad
Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación



Servicios especiales atendidos, propios y en coordinación con Policía Municipal *	Número	237	206	15,05	31,00
Actuaciones del servicio grúa para facilitar la movilidad, el estacionamiento y el cumplimiento de las reservas de ocupaciones de la vía pública	Número	1.891	3.825	-50,56	-1934,00
Vehículos denunciados por no pasar la ITV	Número	1.045	576	81,42	469,00
Reducción del consumo de combustible de los vehículos utilizados por el Cuerpo de Agentes de Movilidad	Litros	0,00	36.793,14	-100,00	-36793,14
Tiempo medio de llegada al lugar del siniestro o del incidente desde que se tenga conocimiento del mismo	Minutos	15	15	-1,69	-0,25
Requerimientos atendidos (accidentes e incidentes de tráfico)	Número	10.650	10.542	1,02	108
Requerimientos atendidos (accidentes e incidentes de tráfico)	Porcentaje	100	100	0,00	0
Campañas de Seguridad Vial en las que se participa	Número	9	7	28,57	2
Situados de radar en lugares de alta siniestralidad o de importancia para la Seguridad Vial y de alta ocupación peatonal	Número	734	512	43,36	222

CUERPO DE AGENTES DE MOVILIDAD

Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad
Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación



Actuaciones con grúas en los servicios de apoyo a la EMT	Número	104	107	-2,80	-3
Denuncias a vehículos por circular o estacionar en carriles y/o paradas destinadas al transporte	Número	994	744	33,60	250
Denuncias a vehículos por estacionar en espacios destinados a la carga y descarga	Número	834	1.433	-41,80	-599
Denuncias por infracciones de semáforo rojo	Número	5.048	6.709	-24,76	-1661
Denuncias contra la Seguridad Vial	Número	9.043	8.114	11,45	929
Permisos gestionados para la autorización de cortes de circulación, ocupaciones temporales, instalación de grúas, equipos de bombeo de hormigón y otras instalaciones especiales en la vía pública	Número	2342	2167	8,08	175
Porcentaje mensual de resolución de permisos gestionados por ocupaciones (resueltos/recibidos)**	Porcentaje	91,79	93,85	-2,20	-2,07
Total actuaciones del Servicio de Vigilancia y Control de Circulación de Bicicletas	Número	5.007	2.900	72,66	2107



– **Indicadores de objetivos presupuestarios**

PRESUPUESTO GENERAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID 2016

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN

OBJETIVO 1

Aumentar el ámbito de actuación de los Agentes de Movilidad cubriendo todos los cruces e intersecciones relevantes en el interior de la M-30

INDICADOR	PREVISIÓN	REALIZADO
Cruces relevantes con puestos de circulación definido	170 puestos y recorridos (95 puestos y recorridos con cobertura 100%)	88 puestos y recorridos (50 puestos y recorridos con cobertura 100%)
Agentes de Movilidad de servicio en puestos fijos de circulación	300 Agentes en puestos de cobertura 100%	161 Agentes en puestos de cobertura 100%
Incremento de plantilla	6 Supervisores	No realizado

OBJETIVO 2

Potenciar los sistemas de vigilancia de la disciplina Viaria y de la Seguridad Vial

INDICADOR	PREVISION	REALIZADO
Denuncias en materia de circulación (se recogen todos los concetos y sistemas de captación)	452.000 denuncias	96775 denuncias
Ratio de denuncias por Agente	674	145
Denuncias en materia de seguridad vial (Casco, cinturones, Teléfono móvil, semáforos (1), denuncias de movimiento, alcoholemia, etc.) (1) Se incluyen todos los sistemas de captación de denuncias	37.400 denuncias	55065 denuncias



Radares puestos en servicio	6 (Adquisición 1 equipo nuevo 2016 + 5 equipos antiguos operativos)	1 radar nuevo
Nº de situados de radar en lugares de alta siniestralidad o de importancia para la seguridad vial y alta ocupación peatonal (entorno de colegios etc.).	1100 situados	1786 situados
Porcentaje de cumplimiento en viales controladas por el radar (número de denuncias exceso velocidad/número de vehículos controlados)	99,44 %	98,91%
Vehículos retirados con grúa	21.000 vehículos	13.231vehículos
Ocupaciones de la vía pública inspeccionadas	4.000 inspecciones	8.700 inspecciones
Puntos conflictivos EMT vigilados y corregidos.	10	12
Mudanzas, reservas requeridas	2.800	8.527
Porcentaje de expedientes de vehículos abandonados tramitados	102%	103%

OBJETIVO 3

Incrementar la participación en los Servicios Especiales y extraordinarios, en coordinación especialmente con Policía Municipal o de forma autónoma

	INDICADOR	PREVISION	REALIZADO
Servicios especiales realizados con PM	Nº de servicios	200 servicios	237 servicios
	Nº de Agentes	2.600 agentes	1.794 Ag.
Servicios especiales de Agentes de Movilidad	Nº de servicios	140 servicios (Fútbol – Nocturno)	286 servicios
	Nº de Agentes	900 agentes	1.065 agentes



OBJETIVO 4

Mejora de la calidad de servicio prestado mediante provisión de los recursos necesarios para los AM en el ejercicio de sus funciones

INDICADOR	PREVISION	REALIZADO
Porcentaje de número de Agentes de Movilidad que han recibido formación respecto a la ofertada	90% plantilla como mínimo	95,6% han recibido formación
Horas de formación por agente formado	30 horas / agente como mínimo	38,7 horas por agente como mínimo
Horas de formación	20.040 horas	25. 900 horas
Número de requerimientos ciudadanos atendidos	24.300	26470
Valoración ciudadana de los requerimientos	7	8,23
Porcentaje de requerimientos atendidos en más de 30 minutos	15 %	13%
Flota de vehículos	Renovación de 30 motocicletas Scooter.	27 motocicletas MP3 10 scooter 15 bicicletas 3 eléctricas
Puesta en marcha de la nueva plataforma móvil de gestión integral del servicio electrónico y con firma digital	Si	NO

OBJETIVO 5

Mejora de la calidad de servicio prestado en las Ocupaciones de la Vía Pública

INDICADOR	PREVISIÓN	REALIZADO
Solicitudes de autorización de ocupación temporal de la vía pública tramitadas	4700	6307



Estudio e informe de los itinerarios de circulación que deberán seguir los vehículos sujetos a las autorizaciones previstas en el artículo 76 y 86 de la Ordenanza de Movilidad. Número de informes emitidos	470	604
Gestión de las solicitudes de autorización para la realización de simulacros de evacuación. Número de solicitudes de autorización de simulacros de evacuación tramitadas	864	809

PRESUPUESTO GENERAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID 2017

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN

OBJETIVO 1

Aumentar el ámbito de actuación de los Agentes de Movilidad cubriendo todos los cruces e intersecciones relevantes en el interior de la m-30.

INDICADORES	MAGNITUD	AÑO 2017	
		VALORES	PREVISIONES
Cruces relevantes con puestos de circulación definido	Número	88	170
Agentes de Movilidad de servicio en puestos fijos de circulación	Número	314	300
Incremento de plantilla	Número	0	23

OBJETIVO 2

Potenciar los sistemas de vigilancia de la disciplina viaria y de la seguridad vial.

INDICADORES	MAGNITUD	AÑO 2017	
		VALORES	PREVISIONES
Denuncias en materia de circulación	Número	34.413,00	126.000,00



Denuncias en materia de Seguridad Vial	Número	38.685,00	50.000,00
Radares puestos en servicio	Número	8	7
Situados de radar en lugares de alta siniestralidad o de importancia para la Seguridad Vial y alta ocupación peatonal	Número	1.861	1.600
Cumplimiento en viales controlados por el radar (número de denuncias exceso velocidad/número de vehículos)	Porcentaje	0,67	0,99
Vehículos retirados con grúa	Número	11.758	13.000
Ocupaciones de la vía pública inspeccionadas	Número	14.056	6.000
Puntos conflictivos EMT vigilados y corregidos	Número	12	10
Expedientes de vehículos abandonados iniciados	Porcentaje	105,56	100,00

OBJETIVO 3

Asumir la participación en los servicios municipales y extraordinarios, en coordinación especialmente con policía municipal o de forma autónoma.

INDICADORES	MAGNITUD	AÑO 2017	
		VALORES	PREVISIONES
Servicios especiales realizados con Policía Municipal	Número	696	500
Servicios especiales de Agentes de Movilidad	Número	557	140
Agentes en servicios especiales realizados con Policía Municipal	Número	2.495	2.600
Agentes que participan en servicios especiales	Número	3.322	900

OBJETIVO 4

Mejora de la calidad del servicio prestado mediante provisión de los recursos necesarios para los Agentes de Movilidad en el ejercicio de sus funciones

INDICADORES	MAGNITUD	AÑO 2017	
		VALORES	PREVISIONES
Número de Agentes de Movilidad que han recibido formación respecto a la ofertada	Porcentaje	124,45	90,00



Formación por agente	Horas	33,13	30,00
Formación	Horas	28.762,00	21.000,00
Requerimientos ciudadanos atendidos	Número	28.612,00	25.000,00
Valoración ciudadana de los requerimientos	Puntuación S/10	8,07	7,00
Requerimientos atendidos en más de 30 minutos	Porcentaje	8	15
Flota de vehículos	Número	197	228

OBJETIVO 5

Mejora de la calidad del servicio prestado en las ocupaciones de la vía pública

INDICADORES	MAGNITUD	AÑO 2017	
		VALORES	PREVISIONES
Permisos gestionados para la autorización de cortes de circulación, ocupaciones temporales, instalación de grúas, etc.	Número	5.345	5.000
Estudio e informe de los itinerarios de circulación que deberán seguir los vehículos sujetos a autorizaciones previstas	Número	948	470
Gestión de las solicitudes de autorización para la realización de simulacros de evacuación	Número	580	600

PRESUPUESTO GENERAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID 2018

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

OBJETIVOS / INDICADORES DE GESTIÓN

OBJETIVO 1

Mantener el ámbito de actuación de los Agentes de Movilidad cubriendo todos los cruces e intersecciones relevantes en el interior de la M-30

INDICADOR	PREVISIÓN
% de cobertura puestos declarados en la carta de servicios que son los de Cruces relevantes dentro de la m30 con puestos de circulación definido	95%



Número de servicio en puestos fijos de circulación	50
Incremento de plantilla	8 Supervisores 7 Jefes de grupo 40 agentes

OBJETIVO 2

Potenciar los sistemas de vigilancia de la disciplina Viaría y de la Seguridad Vial con el objetivo de disminuir el número de denuncias por las mejoras del comportamiento de la ciudadanía y contribuir a las mejoras ambientales de la ciudad para conseguir una movilidad sostenible

INDICADOR	PREVISIÓN
Denuncias por infracciones de circulación que afectan a la seguridad vial (movimientos peligrosos, rebasar semáforo en rojo, cascos, cinturones y teléfono móvil)	25.575 denuncias (cantidad a disminuir)
Radares y OCR's puestos en servicio	4 Radares y 4 OCR
Sesiones de vigilancia por exceso de velocidad en puntos de alto riesgo	1350
Campañas de seguridad vial a realizar de forma proactiva o colaborando con otras campañas	16
Vigilancias realizadas para el correcto uso de la carga y descarga	14820
Disminuir el índice de denuncias de radar por velocidad excesiva	1,09
Ocupaciones de la vía pública inspeccionadas	6.000
Puntos conflictivos EMT vigilados y corregidos.	12
Índice de vehículos denunciados frente al número de vehículos cuya documentación se ha revisado	11,6%
Porcentaje de expedientes de vehículos abandonados tramitados	94 %
Disminuir el número de vehículos abandonados en la vía pública	6400



Introducción de mejoras medioambientales anuales en la gestión de las infraestructuras y vehículos de los Agentes de Movilidad	3
Reducir el índice de consumo de combustible	5

OBJETIVO 3

Incrementar la participación en los Servicios Especiales y extraordinarios, especialmente aquellos que se realicen de forma autónoma y mantener los que se tengan en coordinación con Policía Municipal

INDICADOR		PREVISIÓN
Servicios especiales realizados con PM	Porcentaje de Servicios Especiales y en coordinación con Policía Municipal(1)	95% servicios demandados por Policía Municipal
Servicios especiales de Agentes de Movilidad	Nº de servicios	140 servicios
	Nº de Agentes	682 agentes

OBJETIVO 4

Mejora de la calidad del servicio prestado por los Agentes de Movilidad mediante la provisión de los recursos necesarios para los AM en el ejercicio de sus funciones

INDICADOR	PREVISIÓN
Porcentaje de número de Agentes de Movilidad que han recibido formación respecto a la ofertada	90% plantilla como mínimo
Horas de formación por agente formado	35 horas / agente como mínimo
Satisfacción con la formación recibida	3,5 sobre 5
Número mínimo de acciones formativas relacionadas con la igualdad de género	3
Número de requerimientos ciudadanos atendidos	25000



Valoración ciudadana de los requerimientos	7,5
Tiempo medio a la llegada al incidente	19 minutos como máximo aplicable en cada sección de forma independiente
Porcentaje de requerimientos atendidos en menos de 30 minutos	85%
Satisfacción con el trato en la atención de los requerimientos	8
Disminución del número total de las reclamaciones anuales individualizadas por agente	40
Flota de vehículos	. 40 vehículos de cuatro ruedas . 166 scooters . 25 bicicletas
Puesta en marcha de la nueva plataforma móvil de gestión integral del servicio electrónico y con firma digital	Si

OBJETIVO 5

Mejora de la calidad de servicio prestado en las Ocupaciones de la Vía Pública

INDICADOR	PREVISIÓN
Gestión de las solicitudes de autorización de ocupación temporal de la vía pública Solicitudes de autorización de ocupación temporal de la vía pública tramitadas	6500
Estudio e informe de los itinerarios de circulación que deberán seguir los vehículos sujetos a las autorizaciones previstas en el artículo 76 y 86 de la Ordenanza de Movilidad. Número de informes emitidos	600
Gestión de las solicitudes de autorización para la realización de simulacros de evacuación. Número de solicitudes de autorización de simulacros de evacuación tramitadas	864
Satisfacción con la atención global del apoyo en tráfico de los simulacros	88,5



9. Anexos

· Anexo 1

Catálogo de servicios

Regulación, ordenación y control del tráfico ordinario:

- a) Permanecer y vigilar activamente los puestos fijos de circulación:
 - De forma constante.
 - En horas punta.
 - De manera ocasional, dependiendo de la intensidad y la problemática circulatoria.
- b) Vigilar itinerarios en función de la intensidad y la problemática circulatoria.

Regulación del tráfico ante eventos especiales e imprevistos:

Ante servicios y situaciones especiales planificadas e imprevistas (celebración de grandes eventos deportivos, culturales y religiosos, actos institucionales, manifestaciones, realización de grandes obras, catástrofes, etc.):

- Regular el tráfico.
- Establecer y señalizar cortes de tráfico y desvíos alternativos.

Vigilancia de la seguridad vial:

- a) Vigilar y denunciar infracciones:
 - Que atenten gravemente contra la seguridad vial:
 - Exceso de velocidad (radares en zonas especialmente sensibles y de difícil acceso: colegios, centros de mayores, etc.).
 - Infracciones dinámicas (semáforo, maniobras peligrosas...).
 - Seguridad pasiva (cinturón, casco...).
 - Alcoholemia.
 - Que limiten la movilidad, relativas a:
 - Vehículos mal estacionados, retirando aquellos que obstaculicen gravemente la circulación mediante el servicio de grúa.
 - Accesos indebidos al área residencial Madrid Central.
 - Relativas a los requisitos administrativos de conductores y vehículos.
 - Controles de documentación personal y acreditaciones de ITV.
- b) Participar en campañas de seguridad vial y movilidad sostenible:
 - Divulgando verbalmente los objetivos perseguidos con la campaña correspondiente: atropellos, carril bus, utilización de teléfonos móviles, cascos, cinturones, sistemas de retención infantil, etc.
 - Reforzando los servicios relativos a la campaña.
 - Realizando un seguimiento de los resultados obtenidos.



Apoyo al transporte:

- Mantener operativas las zonas de carga y descarga y las paradas y carriles de circulación de uso reservado al transporte público (bus, taxi, etc.).
- Vigilar la red básica del transporte (EMT).
- Emitiendo informes de circulación de vehículos pesados.

Protección del medio ambiente, relacionado con el impacto de los medios de transporta y las ocupaciones de la vía pública:

- Comprobar la documentación del vehículo y su adecuación a los controles de ITV.
- Realizar actuaciones y retirar para su tratamiento como residuos sólidos urbanos los vehículos presumiblemente abandonados en vía pública
- Participar en las vigilancias de las restricciones de tráfico en caso de alerta atmosférica.
- Vigilar e identificar vehículos con indicios de posible exceso de humos y/o ruidos y remitirlos a los servicios técnicos para inspección y medición de emisiones contaminantes.
- Controlar el correcto uso de los vehículos de movilidad eléctrica urbana.
- Ejecutar cortes de tráfico rodado para uso peatonal de aceras y calzadas.

Atención a la ciudadanía en determinados incidentes de tráfico que dificultan la movilidad:

- Asistir a los requerimientos directos de la ciudadanía en determinados incidentes relativos al tráfico dentro de su área de actuación:
 - Estacionamientos indebidos y obstaculizaciones: ocupación de pasos de carruaje, doble fila, pasos de peatones, aceras, reservas de minusválidos, mudanzas, rodajes, obras o trabajos en las vías públicas, etc.
 - Retenciones y vías congestionadas.

Atención a la ciudadanía en aglomeraciones:

- Apoyo logístico en los simulacros de evacuación de edificios.

Atención en accidentes de tráfico como primer respondiente:

- Asegurar y señalizar la zona.
- Identificar la necesidad y solicitar, en su caso, los servicios necesarios:
 - Asistencia médica (SAMUR), si hay heridos.
 - Unidad de Atestados de Policía Municipal, si hay heridos, síntomas de alcoholemia u otros delitos contra la seguridad vial.
 - Bomberos.
 - Limpieza urgente (SELUR).
- Comprobar la documentación de las personas implicadas.
- Regular la circulación en la zona reduciendo las posibles retenciones generadas hasta la retirada de todos los vehículos.
- Verificar la vuelta a la normalidad de la vía pública.



Ocupaciones temporales de la vía pública:

- Tramitar las solicitudes de ocupación de la vía pública en los casos en que la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación es competente para ello y a la Subdirección General de Agentes de Movilidad le corresponde su ejecución.
- Ofrecer en todo momento la ayuda para tramitar tales expedientes ya sea a iniciativa de los técnicos encargados de ello como a iniciativa de la persona interesada.
- Controlar la correcta ejecución de las autorizaciones concedidas.

Información:

- Informar sobre las cuestiones generales relacionadas con los servicios prestados.

Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones:

- Gestionar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía.
- Informar sobre su estado de tramitación.

- [Anexo 2](#)

Misión, Visión y Valores:

Misión: _____

El Cuerpo de Agentes de Movilidad participa de la misión que el Ayuntamiento de Madrid tiene de hacer del espacio público un **lugar de convivencia cívica**, en el que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos y libertades según los principios de **seguridad, accesibilidad universal y armonización** de los usos y actividades que en él se desarrollan, todo ello dentro de un entorno ambientalmente sostenible.

Su misión es la ordenación de la circulación de vehículos y personas y el ejercicio de acciones de protección del medio ambiente relacionadas con la movilidad urbana.

Visión: _____

La visión del Cuerpo de Agentes de Movilidad es la consecución de una **movilidad urbana sostenible** en la ciudad de Madrid, que haga compatibles la **protección de la integridad física de las personas, de su salud, de los derechos** de las que tienen movilidad reducida, del **medio ambiente**, del **uso** equilibrado, pero universal, de la vía pública y de la integridad del **patrimonio público**.

La actividad de los Agentes de Movilidad se encaminará a facilitar la movilidad de peatones y vehículos, de ser agentes directos de la buena convivencia ciudadana y de proteger un medio ambiente sostenible y saludable para todos los habitantes de Madrid y sus visitantes.

Valores: _____

El Cuerpo de Agentes de Movilidad, como servicio de la Administración pública local, participa de los valores propios de nuestro ordenamiento jurídico y muy especialmente del **principio de**



igualdad ante la Ley que establece nuestra Constitución y del espíritu de **los convenios y acuerdos internacionales** suscritos por nuestro país que aspiren a facilitar un **desarrollo sostenible y un medio ambiente protegido**. Como Administración local, uno de sus valores es el carácter de administración directa de este Ayuntamiento.

En su acción como Cuerpo, aplicará los siguientes **valores específicos**:

El compromiso de todos sus agentes con su pertenencia al Cuerpo y con el objetivo de **servicio a la ciudadanía**.

La **universalidad y el equilibrio en el uso de las vías públicas**, asegurando el respeto al peatón y con especial apoyo al uso que hagan de ellas las personas con movilidad reducida y los grupos más vulnerables.

La **atención directa al ciudadano** en los requerimientos que le pudieran hacer en relación con sus funciones.

La **eficacia y la coordinación** en todas sus actuaciones ya sean propias o con otros cuerpos de seguridad y emergencias y una profesionalidad en constante mejora de su cualificación.

La **transparencia y la participación** en sus relaciones con la ciudadanía a la que sirve.

La jerarquía ejercida como **liderazgo constructivo** por todos sus mandos para el cumplimiento y la difusión de su misión, visión y valores.

La **confianza, la lealtad y el respeto** en las relaciones internas entre sus miembros, para hacer del Cuerpo un **lugar formativo y un entorno favorable** para todos ellos.

· [Anexo 3](#)

Datos generales de los planes de formación del Cuerpo:

(Según datos presentados a los Consejos Académicos del CIFSE)

RATIOS PLAN DE FORMACIÓN AGENTES DE MOVILIDAD 2016 ACTUALIZACIÓN, RECICLAJE Y ESPECIALIZACIÓN		
RATIO		TOTAL
Nº medio de participantes por edición = Nº Participantes / Nº Ediciones		17,05
Nº medio de horas lectivas por edición = Nº Total de horas lectivas / Nº Ediciones		28,27
Nº medio de horas de formación por participante = Nº Horas formación / Nº de Participantes		28,57
Nº Participantes / Nº Plantilla	Plantilla	1,13
	664	



COMPARATIVA ACTUALIZACIÓN, RECICLAJE Y ESPECIALIZACIÓN PREVISTO / EJECUTADO, PLAN DE FORMACIÓN AGENTES MOVILIDAD 2016			
	PREVISTO	EJECUTADO	PORCENTAJE EJECUTADO
Nº DE EDICIONES	49	44	89,80%
	PREVISTO	EJECUTADO	PORCENTAJE EJECUTADO
Nº DE PARTICIPANTES	941	750	79,70%
	PREVISTO	EJECUTADO	PORCENTAJE EJECUTADO
Nº HORAS FORMACIÓN	27.042	21.424	79,22%
Ejecutado SIN incluir la Formación Complementaria			

COMPARATIVA ACTUALIZACIÓN, RECICLAJE Y ESPECIALIZACIÓN PREVISTO / EJECUTADO, PLAN DE FORMACIÓN AGENTES MOVILIDAD 2016			
	PREVISTO	EJECUTADO	PORCENTAJE EJECUTADO
Nº DE EDICIONES	49	44	89,80%
	PREVISTO	EJECUTADO	PORCENTAJE EJECUTADO
Nº DE PARTICIPANTES	941	750	79,70%
	PREVISTO	EJECUTADO	PORCENTAJE EJECUTADO
Nº HORAS FORMACIÓN	27.042	21.424	79,22%
Previsto y ejecutado INCLUIDA la Formación Complementaria.			

RATIOS PLAN DE FORMACIÓN AGENTES DE MOVILIDAD 2017 ACTUALIZACIÓN, RECICLAJE Y ESPECIALIZACIÓN		
RATIO		TOTAL
Nº medio de participantes por edición = Nº Participantes / Nº Ediciones		22,90
Nº medio de horas lectivas por edición = Nº Total de horas lectivas / Nº Ediciones		25,44
Nº medio de horas de formación por participante = Nº Horas formación / Nº de Participantes		24,15
Nº Participantes / Nº Plantilla		Plantilla
		670
Nota: incluye formación complementaria		



COMPARATIVA ACTUALIZACIÓN, RECICLAJE Y ESPECIALIZACIÓN PREVISTO / EJECUTADO, PLAN DE FORMACIÓN AGENTES MOVILIDAD 2017			
	PREVISTO	EJECUTADO	PORCENTAJE EJECUTADO
Nº DE EDICIONES	47	34	72,34%
	PREVISTO	EJECUTADO	PORCENTAJE EJECUTADO
Nº DE PARTICIPANTES	957	690	72,10%
	PREVISTO	EJECUTADO	PORCENTAJE EJECUTADO
Nº HORAS FORMACIÓN	29.190	23.322	79,90%
Ejecutado SIN incluir la Formación Complementaria			

COMPARATIVA ACTUALIZACIÓN, RECICLAJE Y ESPECIALIZACIÓN PREVISTO / EJECUTADO, PLAN DE FORMACIÓN AGENTES MOVILIDAD 2017			
	PREVISTO	EJECUTADO	PORCENTAJE EJECUTADO
Nº DE EDICIONES	47	52	110,64%
	PREVISTO	EJECUTADO	PORCENTAJE EJECUTADO
Nº DE PARTICIPANTES	957	1.191	124,45%
	PREVISTO	EJECUTADO	PORCENTAJE EJECUTADO
Nº HORAS FORMACIÓN	29.190	28.762	98,53%
Previsto y ejecutado INCLUIDA la Formación Complementaria.			

RATIOS PLAN DE FORMACIÓN AGENTES DE MOVILIDAD 2018 ACTUALIZACIÓN, RECICLAJE Y ESPECIALIZACIÓN		
RATIO	TOTAL	
Nº medio de participantes por edición = Nº Participantes / Nº Ediciones	27,38	
Nº medio de horas lectivas por edición = Nº Total de horas lectivas / Nº Ediciones	27,71	
Nº medio de horas de formación por participante = Nº Horas formación / Nº de Participantes	23,07	
Nº Participantes / Nº Plantilla	Plantilla	1,72
	670	
Nota: incluye formación complementaria		



COMPARATIVA ACTUALIZACIÓN, RECICLAJE Y ESPECIALIZACIÓN PREVISTO / EJECUTADO, PLAN DE FORMACIÓN AGENTES MOVILIDAD 2018			
	PREVISTO	EJECUTADO	PORCENTAJE EJECUTADO
Nº DE EDICIONES	31	29	93,55%
	PREVISTO	EJECUTADO	PORCENTAJE EJECUTADO
Nº DE PARTICIPANTES	685	622	90,80%
	PREVISTO	EJECUTADO	PORCENTAJE EJECUTADO
Nº HORAS FORMACIÓN	23.810	21.770	91,43%
Ejecutado SIN incluir la Formación Complementaria			

COMPARATIVA ACTUALIZACIÓN, RECICLAJE Y ESPECIALIZACIÓN PREVISTO / EJECUTADO, PLAN DE FORMACIÓN AGENTES MOVILIDAD 2018			
	PREVISTO	EJECUTADO	PORCENTAJE EJECUTADO
Nº DE EDICIONES	31	42	135,48%
	PREVISTO	EJECUTADO	PORCENTAJE EJECUTADO
Nº DE PARTICIPANTES	685	1.150	167,88%
	PREVISTO	EJECUTADO	PORCENTAJE EJECUTADO
Nº HORAS FORMACIÓN	23.810	26.533	111,44%
Previsto y ejecutado INCLUIDA la Formación Complementaria.			