

PLAN DE MEJORA CAF 2018

POLICÍA MUNICIPAL DE MADRID



CAF 2018

DIRECCIÓN GENERAL DE POLICÍA MUNICIPAL DE MADRID

Ayuntamiento de Madrid



PUNTOS FUERTES, ÁREAS DE MEJORA Y EVIDENCIAS

En el informe de autoevaluación CAF 2018, se recogieron los puntos fuertes y áreas de mejora consensuados a través del proceso ya detallado.

Consecuencia de la autoevaluación se han detectado dos tipos de acciones de mejora en función del momento de su ejecución. En este sentido, desde la Dirección General de Policía Municipal se ha decidido implementar de manera inmediata, las siguientes:

Acciones de Mejora inmediata.

Se trata de acciones cuya realización se ha estimado que se producirá durante el año 2018 y primer semestre de 2019. Entre las que tenemos:

Acciones de mejora 2018 - 2019
LIDERAZGO
Mejorar la comunicación de la visión, misión y valores a la ciudadanía de Madrid.
Mejorar la comunicación de la visión, misión y valores a la plantilla de la Dirección.
Incluir en la modificación o renovación de convenios o contratos de prestadores de servicios y convocatoria de subvenciones una carta o nota informando de la misión, visión, valores y estrategia de la Organización.
Establecer un Comité de Dirección a nivel de Director, Subdirectores y Comisarios Principales que coordinen la estrategia.
ALIANZAS Y RECURSOS
Actualizar el Manual de Procedimientos de Estilo en materia de seguridad integral.
PROCESOS
Establecer un procedimiento de Evaluación de servicios especiales y programados.
RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES
Falta de preguntar en las encuestas a usuarias y usuarios de servicios prestados asuntos relacionados con el grado de satisfacción, trato recibido, fidelización y recomendación.
No se revisa la tendencia de las felicitaciones SyR y demás indicadores SyR.
RESULTADOS ORIENTADOS A LAS PERSONAS
Falta de difusión sobre los criterios de acceso a la formación.
Fomentar la participación de las personas mediante Focus Group con objeto de confirmar y validar temas de encuestas de clima y formación.

**Acciones de mejora priorizadas.**

Se trata del conjunto de acciones de mejora priorizadas, que desde la Dirección General de Policía Municipal se ha decidido implementar:

ORDEN	DENOMINACIÓN	PUNTUACIÓN
2 Mejorar en la gestión de los procesos		
	Revisar periódicamente los procesos ya elaborados	1360
	Renombrar los responsables de los procesos.	1155
3 Desplegar la estrategia a todos los niveles de la organización		
14	Crear un repositorio de actuaciones, atestados, para facilitar el aprendizaje.	1240
4 Optimizar la gestión de los recursos económicos		
28	Actualizar coste/hora de un policía.	1148
25	Crear un contrato de adquisición de vehículos de dos y tres ruedas y su mantenimiento. INMEDIATA	1152
5 Mejorar la gestión y utilización de los recursos tecnológicos.		
1	Mejorar la Gestión de la Administración Electrónica	1558
4	Fomentar el uso de recursos tecnológicos para reducir el uso de papel	1320
9	Mejorar la automatización de los procesos de tramitación de los boletines de denuncias.	1276
17	Generalizar la extracción de indicadores de resultados de los procesos de trabajo desde las aplicaciones informáticas existentes.	1200
19	Informatizar la tramitación de los boletines de denuncia de PMM por infracción a las OOMM y Leyes.	1188
20	Mejorar la capacidad de información y tramitación (denuncias, actas, informes) mediante dispositivos electrónicos de movilidad con objeto de automatizar los procesos.	1176
21	Mejorar la dotación de equipos y recursos tecnológicos.	1170
8 Impulsar el conocimiento de las necesidades de los grupos de interés (comunicación, gestión, evaluación, reconocimiento)		
29	Incluir en las encuestas a usuarias/os de servicios prestados por PPM preguntas relacionadas con el grado de satisfacción con el trato recibido, expectativas, fidelización y recomendación. INMEDIATA	1147
10 Mejorar la formación interna y externa		
5	Desarrollar mejoras en el Plan Formativo adecuándolo a los distintos itinerarios formativos relacionados con las funciones a desempeñar.	1303
7	Crear itinerarios formativos para satisfacer las necesidades de la organización que a su vez respondan a las expectativas de las personas.	1290



11	Formar e informar a la plantilla sobre el manejo de las TIC,s	1271
26	Implementar la formación en temas de mediación, planes participativos y Policía Comunitaria.	1152
I I Participación de las personas en la mejora de la Organización		
13	Desarrollar grupos focales con objeto de confirmar y validar temas de encuestas de clima y formación. INMEDIATA	1254
15	Mejorar la participación de la Escala Técnica en el desarrollo estratégico.	1200
16	Abrir canales de participación que propicien la aportación de ideas y sugerencias de las y los empleados (buzón/foro de sugerencias).	1200
I 2 Mejorar la comunicación interna y externa		
3	Promover la difusión de la Evaluación CAF 2017 en un formato resumido que posibilite su conocimiento, estudio y seguimiento.	1360
23	Mejorar la comunicación interna y externa con el diseño de un plan.	1160
I 3 Actualizar y adecuar los indicadores de evaluación		
12	Recopilar las acciones formativas y número de personas formadas.	1258
I 9 Gestión de los recursos Humanos		
6	Convocar regularmente las vacantes de las plazas de movilidad y promoción interna.	1302
8	Actualizar el sistema de movilidad interna de forma que permita agilizar la convocatoria de las plazas vacantes	1280
18	Aplicar transparencia en los procesos de traslado temporales.	1189

Con objeto de acometer las mejoras seleccionadas desde la Dirección General de Policía Municipal de Madrid, se desarrolla el siguiente Plan de actuación, donde se recogen los objetivos generales que se desean alcanzar, así como las actuaciones y acciones relevantes necesarias para alcanzar esos objetivos y por lo tanto de forma general la mejora en la calidad de los servicios prestados:

PLAN DE ACTUACIÓN

ACTUACIONES ÁREA DE MEJORA INMEDIATAS

Acciones de mejora inmediata 2018

LIDERAZGO

Mejorar la comunicación de la visión, misión y valores a la ciudadanía de Madrid y revisiones.

Actuaciones

1. Elaborar documento.
2. Comunicar vía on line y of line a través de diferentes canales.
3. Enmarcar el documento y situarlo en un lugar accesible y visible en todas las Unidades del Cuerpo.
4. Remisión del documento a todos los grupos de interés.
5. Incluir en la modificación o renovación de convenios o contratos de prestadores de servicios y convocatoria de subvenciones una carta o nota informando de la misión, visión, valores y estrategia de la Organización.

Establecer un Comité de Dirección a nivel de Director, Subdirectores y Comisarios Principales que coordinen.

Actuaciones

Establecer formalmente el Comité de Dirección y un calendario de reuniones periódicas

- 1 Designar miembros del Comité de Dirección.
- 2 Establecer calendario de reuniones periódicas.

ALIANZAS Y RECURSOS

Actualización del Manual de Procedimientos de Estilo en materia de seguridad integral.

Actuaciones

- 1 Establecer un grupo de trabajo específico para el estudio y análisis del manual actual.



PROCESOS
<p>Establecer un procedimiento de Evaluación de servicios especiales y programados.</p> <p style="text-align: center;"><u>Actuaciones</u></p> <p>I Establecer un grupo de trabajo específico para el estudio y análisis del procedimiento. 2 Actualización de la Instrucción interna. 3 Elaboración de Manual</p>
RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES
<p>Revisar las encuestas a usuarias y usuarios de servicios prestados relacionadas con el grado de satisfacción, trato recibido, fidelización y recomendación.</p> <p style="text-align: center;"><u>Actuaciones</u></p> <p>I Recopilar y revisar las encuestas realizadas a los diferentes grupos de interés e incorporar ítems que permitan recoger el grado de satisfacción, trato recibido y aspectos relacionados con la fidelización al servicio prestado y recomendación del mismo.</p>
<p>Seguimiento de la tendencia de las felicitaciones SyR y demás indicadores SyR.</p> <p style="text-align: center;"><u>Actuaciones</u></p> <p>I Elaborar y publicar informe trimestral de SyR.</p>
RESULTADOS ORIENTADOS A LAS PERSONAS
<p>Difundir los criterios de acceso a la formación.</p> <p style="text-align: center;"><u>Actuaciones</u></p> <p>I Difusión de los criterios de selección de acceso a la formación.</p>
<p>Fomentar la participación de las personas mediante Focus Group con objeto de confirmar y validar temas de encuestas de clima y formación.</p> <p style="text-align: center;"><u>Actuaciones</u></p> <p>I Creación de grupos de trabajo y consulta para el análisis y actualización de las encuestas internas de percepción de satisfacción con :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. <i>Identificación de mejoras en el puesto de trabajo.</i> b. <i>Satisfacción e identificación de mejoras en la formación impartida en la Escuela de Policía Municipal.</i>

ACTUACIONES ÁREA DE MEJORA PRIORIZADAS

ACCIONES DE MEJORA PRIORIZADAS

1 Mejorar en la gestión de los procesos

- Renombrar los responsables de los procesos
- Revisar periódicamente los procesos ya elaborados.

2 Mejorar la gestión y utilización de los recursos tecnológicos

- Mejorar la Gestión de la Administración Electrónica.
- Fomentar el uso de recursos tecnológicos para reducir el uso de papel.
- Mejorar la automatización de los procesos de tramitación de los boletines de denuncias.
- Informatizar la tramitación de los boletines de denuncia de PMM por infracción a las OOMM y Leyes.
- Mejorar la capacidad de información y tramitación (denuncias, actas, informes) mediante dispositivos electrónicos de movilidad con objeto de automatizar los procesos.

3 Mejorar la formación interna

- Desarrollar mejoras en el Plan Formativo adecuándolo a los distintos itinerarios formativos relacionados con las funciones a desempeñar.
- Crear itinerarios formativos para satisfacer las necesidades de la organización que a su vez respondan a las expectativas de las personas.