

ADENDA JUSTIFICATIVA

Plan de Mejora

Renovación Certificación Caf
Dirección General de la Policía Municipal de Madrid



ÍNDICE

1. Presentación
2. Introducción
3. Situación actual

ADENDA JUSTIFICATIVA Plan de Mejora

Renovación Certificación Caf
Dirección General de la Policía Municipal de Madrid



1. Presentación

Nombre	 Dirección General de Policía Municipal de Madrid
Sector de actividad	Sector Público
Número de personas	*6209
Dirección	Avenida Principal, 6. 28011 Madrid
Fecha Informe Autoevaluación	5 de mayo 2018
Fecha Informe de Retorno	14 de mayo de 2019
Certificación	Modelo CAF nivel 300 – 499 puntos
Fecha de la certificación	07 de junio de 2019
Vigencia	3 años
Presentación informe renovación	2022
Adenda de desarrollo	Enero de 2023

*Total personas dependientes de la DGPM 6209 a 31 diciembre 2022

La Dirección General de Policía Municipal (en adelante DGPM), se encarga de dotar al Cuerpo de Policía Municipal de Madrid (CPM) de los recursos necesarios para su funcionamiento, tiene encomendada la gestión de los recursos económicos y materiales, los recursos humanos, las herramientas de gestión y lo relativo a los medios tecnológicos y de comunicaciones necesarios para la operativa del CPM.

Dentro de la estrategia de calidad, innovación y mejora continua impulsa y coordina todas aquellas iniciativas que permitan prestar servicios excelentes, acercando la organización a la ciudadanía y grupos de interés, dentro de una estrategia global de orientación al ciudadano.

Tal y como se trasladó en la Memoria de Renovación, el viaje hacia la excelencia bajo el marco del modelo CAF, permite recorrer el camino que orienta todas estas iniciativas, y que a lo largo de estos últimos años ha contado con diferentes experiencias y consecuciones de certificaciones a través de los diferentes modelos de autoevaluación y que tras un periodo incertidumbre ha requerido un proceso de cambio organizacional, continuando con el modelo CAF, en su versión actual 2020 como referencia en la gestión total.

La Renovación del sello de excelencia sin duda supone un impulso que permite avanzar, con una madurez organizativa incorporando la cultura de gestión excelente en la gestión de la organización y por lo tanto sistematizando herramientas de gestión de la calidad y mejora continua de los servicios, desde una orientación basada en la atención y satisfacción de las personas usuarias y de todas las partes interesadas.

Continuar con este enfoque de referencia holístico, nos permite ir adaptando el desarrollo organizacional bajo el marco de la mejora integral de los servicios públicos, generando nuevos productos y servicios que en definitiva son valor público.

2. Introducción

Se pone de manifiesto nuevamente en esta adenda que desde la DGPM el desarrollo e impulso de todas las iniciativas de mejora en la gestión municipal que suponen una prestación de un mejor servicio público. Se decidió de forma decidida, seleccionar tres áreas de mejora que permitiesen mejorar los procesos clave y por lo tanto la atención a la ciudadanía para situándoles en el centro de la gestión.

La presente adenda, presenta los resultados y datos cuantitativos que no son otros que el resultado del proceso de implementación y desarrollo de las áreas de mejora presentadas en el informe de renovación presentado y una vez que se puede considerar que la organización está avanzando en su desarrollo con cierto grado de normalidad, aun siendo conscientes que aún no estamos alejados de las amenazas de la pandemia, muestra de ello es la obligación todavía del uso de mascarillas en centros médicos y transporte, donde aún se demandan acciones y actuaciones de vigilancia y actuación, aunque la activación principal de la organización, muestra la resiliencia de una organización que mejora sus procesos de forma continua y avanza en un modelo de gestión pública excelente, creando nuevos servicios y adaptando los existentes a los nuevos modos y cambios de comportamientos de la ciudadanía y partes interesadas.

Precisamente y tras la pandemia, se consideró optar por la renovación, otorgando al Plan de Mejora el valor de hoja de ruta sobre la que se asentar los pilares del nuevo modelo de seguridad Integral.

Se trata por lo tanto de continuar con el compromiso de mejora en la prestación de servicios a la ciudadanía bajo el marco de un modelo de excelencia consolidando aquellas mejoras detectadas e implementadas, reforzando los procesos, la digitalización y el capital humano.

3. Situación actual



Tal y como se comentaba en apartados de la memoria, el objetivo actual de la DGPM es continuar con el proceso de mejora de la organización, poniendo el acento en el nuevo modelo Caf 2020, como un modelo de gestión del cambio que se desarrolle en paralelo con el día a día.

La elección de las áreas de mejora sin duda obedece a un enfoque estratégico a medio – largo plazo, poniendo una especial atención en un enfoque de digitalización de la organización, en post de una mayor agilidad y sostenibilidad.

Para desarrollar este marco de mejora integral es necesario partir de un proyecto de reingeniería de procesos y precisamente la primera área de mejora consistió en el desarrollo de este ambicioso proyecto un proyecto que fundamenta la modernización de la organización.

ACCIÓN DE MEJORA 1

INFORMACION GENERAL ACCIÓN DE MEJORA 1

Denominación de la acción:	Rediseño del mapa de procesos, revisión y actualización de contenidos, incorporación del cuadro de mando Integral y difusión de la información vía APP, ask ADONIS. Reingeniería de procesos y cuadro de Mando
Objetivo:	Actualizar el modelo de Gestión por procesos, mediante la reingeniería de los procesos y diseño de un Cuadro de Mando Integral.
Responsable de la acción	Jefatura del Cuerpo
Criterio/ Eje del Modelo con el que se relaciona	CRITERIO 5 PROCESOS
Personas involucradas:	<ul style="list-style-type: none"> • DGPM • Jefatura del Cuerpo de Policía Municipal • Subdirecciones Generales • Propietarios de los procesos • Personas de la organización

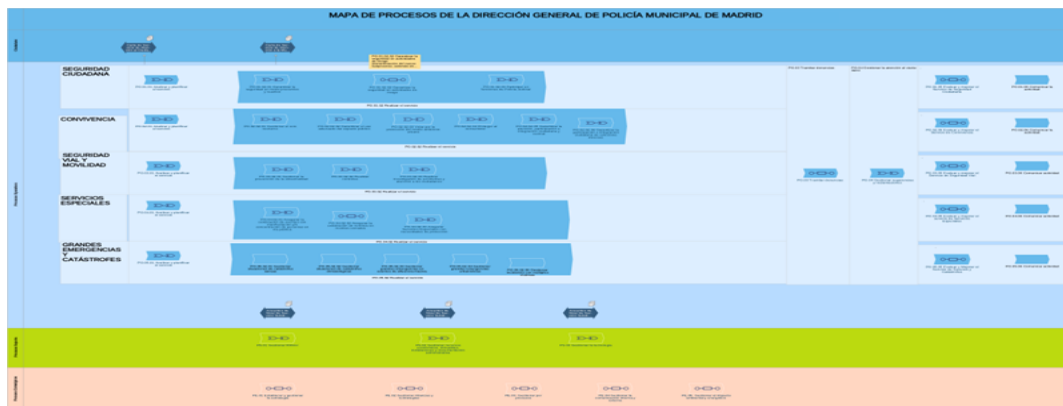
RESULTADOS DE DESARROLLO ACCIÓN DE MEJORA 1

Para el desarrollo de esta acción se configuraron diferentes equipos de trabajo.

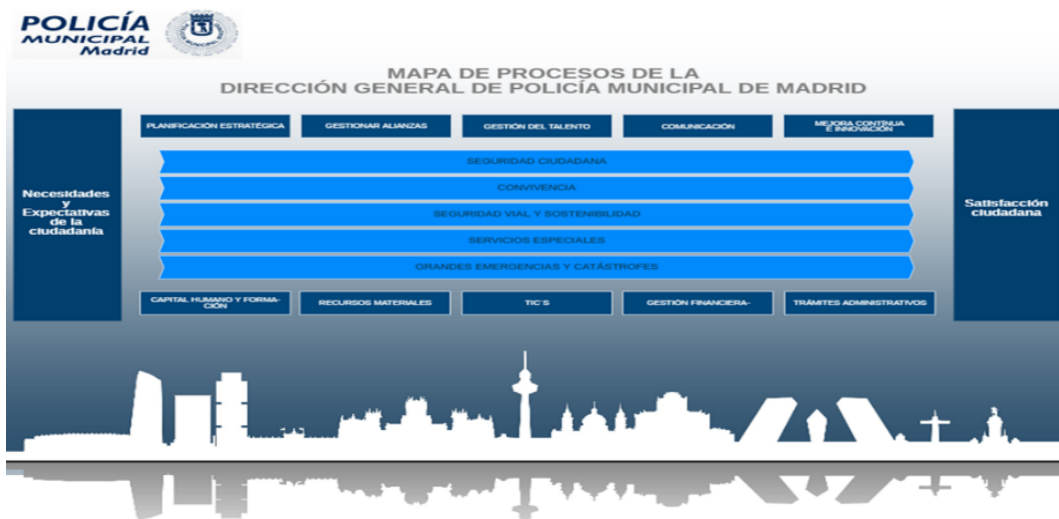
EQUIPOS DE TRABAJO	
2020	1 *
2021	6 **
2022	11 ***
2023	11

*Procesos estratégicos ** Procesos Estratégicos y Operativos *** Procesos Estratégicos y Operativos

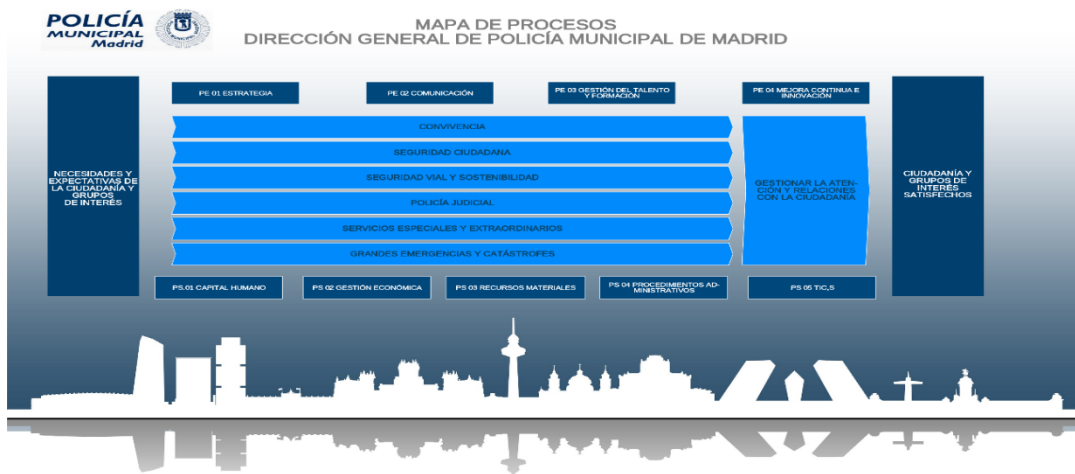
Año 2020



Año 2021

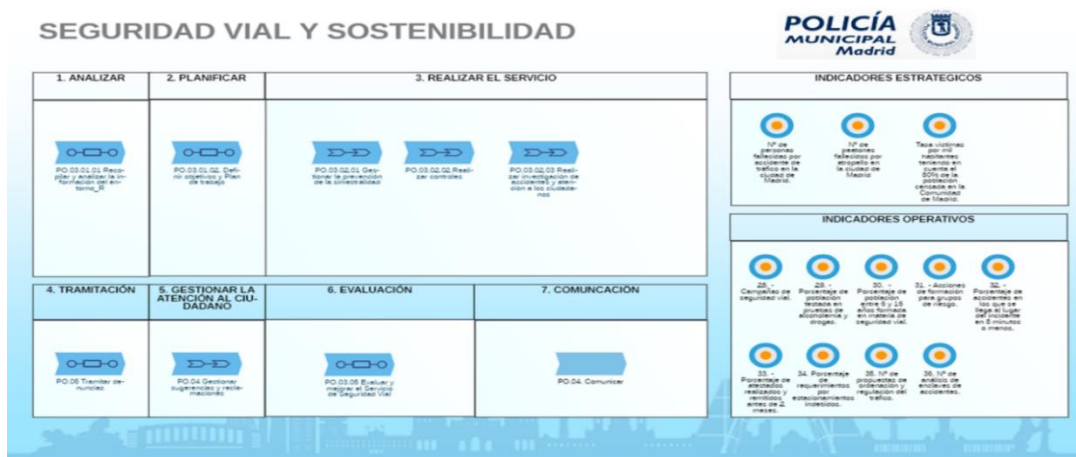


Año 2022/2023



PROCESOS ESTABLECIDOS	
2020	13
2021	15
2022	16
2023	16

La revisión, desarrollo y evaluación del Mapa de Procesos, permite disponer actualmente de una nueva versión del mapa de procesos donde se está incorporando un cuadro de mando integral, que permite a los responsables y personas de la organización identificar los procesos clave, y los resultados además de asegurar que los procesos están alineados con la misión y visión, (estrategia) de la organización y se desarrollan los procedimientos de forma homogénea.



PROCEDIMIENTOS	REVISADOS	MODIFICADOS
2020	5	5
2021	100	90
2022	47	108
TOTAL	152	113

Actualmente se está desarrollando un módulo que permita acceder de forma personal y digital a todas las personas d ela organizziación, al conjunto de procesos, procedimientos, documentación y resultado de los indicadores definidos en un nuevo cuadro de mando.

El cronograma proyectado, se ha seguido en un 90%, estando actualmente en proceso de revisión y actualización del Mapa ya que se trata de un ejercicio de mejora continua, para lo que se han de adaptar los mismos a las nuevas necesidades y realizdaes la ciudadanña y d ela sociedad, de acuuerdo ala propio desarrollo competencial y organizziacional.

ACCIÓN DE MEJORA 2

INFORMACION GENERAL ACCIÓN DE MEJORA 2

Denominación de la acción:	Estrategia Digital de Policía Municipal de Madrid. Incorporación de nuevas herramientas y medios.
Objetivo:	Utilizar las nuevas tecnologías para integrar la información y el conocimiento.
Responsable de la acción	Subdirección General de Informática, Comunicaciones y Nuevas Tecnologías.
Criterio	CRITERIO 4. ALIANZAS Y RECURSOS
Personas involucradas:	<ul style="list-style-type: none"> • DGPM • SGICNT • Jefatura del Cuerpo de Policía Municipal.

RESULTADOS DE LA ACCIÓN DE MEJORA 2

El objeto fundamental de esta acción de mejora consiste en realizar la estabilización tecnológica de la aplicación CISEM, el mantenimiento adaptativo de los sistemas de información denominados Core, la integración y evolución de los tres sistemas Core en un sistema de información denominado CSI, y el desarrollo de nuevas funcionalidades del sistema de información CSI.

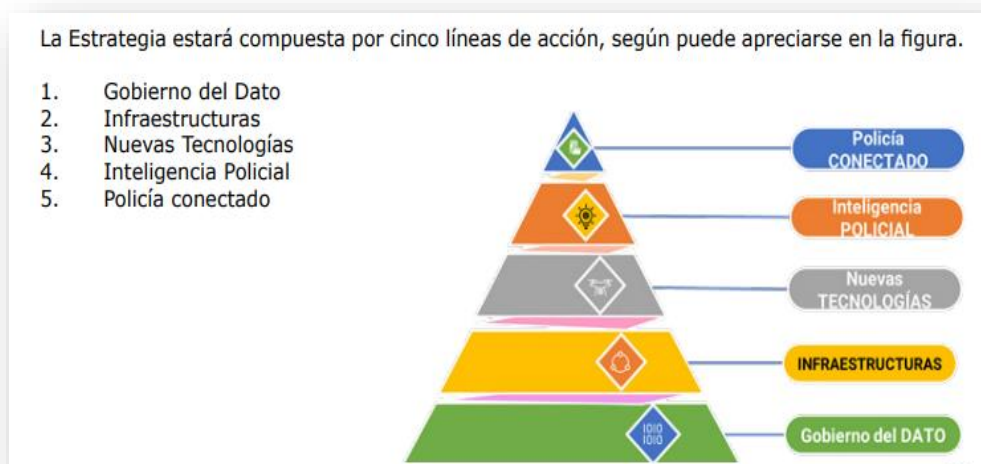
Precisamente, la Policía Municipal de Madrid (PMM) siempre se ha caracterizado por ser pionera en la adopción de nuevas tecnologías que hagan más eficiente su labor y ha sabido con el paso del tiempo irse adaptando a las nuevas realidades que han ido apareciendo.

Continuando con esa filosofía de trabajo, la PMM ha presentado la estrategia que se está llevando en el marco de la transformación digital.

La Estrategia de Transformación Digital de PMM Tal y como se trasladó en la memoria de renovación define la hoja de ruta para los próximos años.



Se trata de una hoja de ruta donde se van incorporando nuevos servicios y proyectos tecnológicos y se irán transformando otros antiguos, siempre bajo unos criterios definidos de antemano. Precisamente esa fuerte interrelación pretende quedar de manifiesto en la estructura piramidal que se muestra en la figura, donde cada línea de acción atenderá en mayor o menor medida a los procedimientos y criterios de las que tiene por debajo. Se infiere por tanto que la línea más determinante será la del Gobierno del Dato, y esto es así por cuanto es la calidad del dato el eje vertebrador de toda la Estrategia.



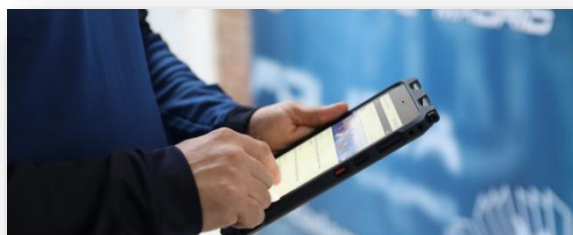
Gobierno del dato supone el principal reto al que se enfrentan en estos momentos las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

Estas se encuentran con varios desafíos que afectan a la calidad del dato. Al dato estructurado tradicional se añaden datos no estructurados tales como vídeos, audios, alarmas, sensores, etc., de naturaleza heterogénea, y por otro, de volúmenes de datos aborables se pasa a volúmenes ingentes de información cuya gestión y tratamiento requieren de un procesamiento en tiempo real, además del tradicional a posteriori.

En PMM se cuenta con más de cien aplicaciones informáticas que descansan en sistemas y tecnologías diferentes.

Se trata de un proyecto de mejora continua, donde se van incorporando nuevos proyectos de videovigilancia pública, que generarán volúmenes de datos importantes que según vayan siendo obtenidos se irán encuadrando dentro de los criterios de las líneas de acción definidas.

El Policía conectado es el objetivo de la estrategia. Dotando los policías con un terminal informático móvil, adaptado a las necesidades operativas.



Avances del desarrollo estratégico digital:

	Drones	Rifle anti-dron	Sistema detección de drones
2020	3		
2021	15	1	
2022	1	1	1
TOTAL	19	2	1

	DEC	cámaras
2020	146	146
2021	92	325
2022	108	225
TOTAL	346	696

	Ubicación	CCTV (cámaras)
2020	TETUAN	19
	PUENTE DE VALLECAS	25
2021	MARCONI	24
	CHUECA	26
2022	AMPLIACION LAVAPIES	17
	TOTAL	111

GESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS SALUD LABORAL

Los tiempos de respuesta para la tramitación interna, han permitido reducir los tiempos de espera y además el uso eficiente de los servicios, sin duda la automatización ha supuesto un ahorro significativo en tiempos de trámites y en agilización relacionados con las citas médicas.

	2021	2022
SIGIR. CITA AGENDADAS	15.412	3.415
SIGIR. AUTOCITA	8.956	1956

Fruto de este proceso de mejora se incorporó el día 1 de diciembre un módulo de remisión automática de volantes de accidentes laborales al servicio médico, actualmente ASEPEYO, o que permite el acceso de los datos a los servicios de asistencia de forma automatizada, sin duda un ahorro en tiempos, y recursos, tanto materiales, volantes en papel, como personales con la mera transmisión de los datos, sin necesidad informes.

2022	
SIGIR. Citas agendadas (solo mes de diciembre)	81
En el marco de la configuración y entrega de Tabletas en Movilidad, se han entregado y configurado:	
AÑO 2022	
TABLETAS CONFIGURADAS Y ENTREGADAS	618

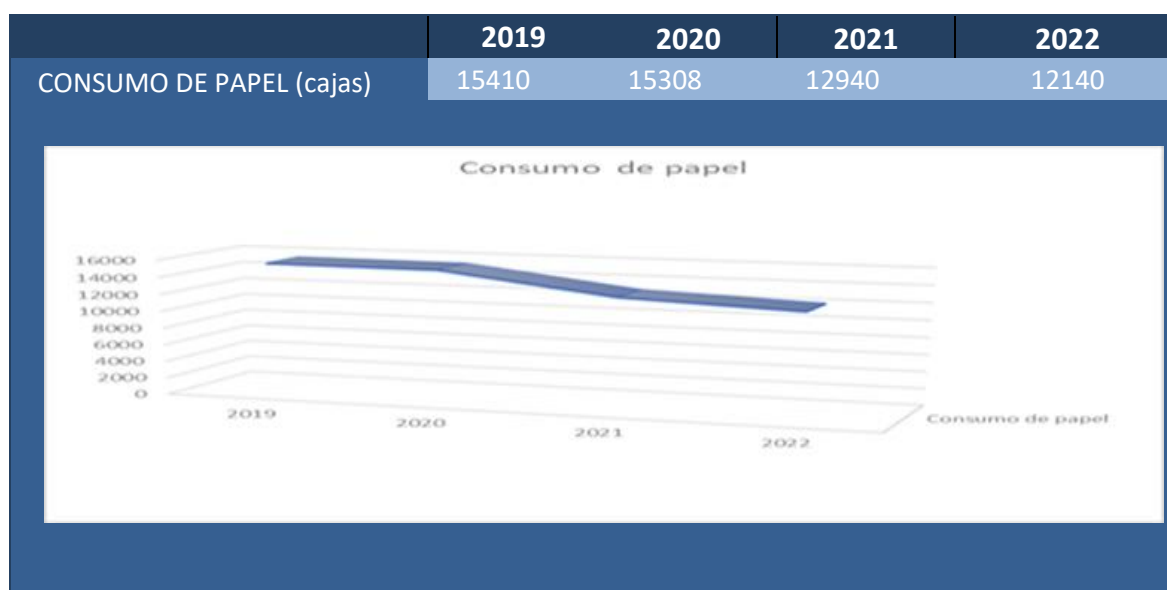
Datos de registro único

AÑO	2021	2022
N.º de documentos transportados	58.173	115.287
N.º de trámites	224.743	511.767
N.º de ficheros	62.639	165.941
N.º de descargas	164.693	478.181
Accesos al módulo	17.060	123.919
Ocupación de NAS archivado	30 GB	107 GB

Además de han emitido **Certificados de alto nivel** al personal de la organizacional que permiten el acceso y desarrollo digital

	2020	2021	2022
N.º de certificados de alto nivel	N/A	1170	1033

Reducción de material de escritorio papel:



ACCIÓN DE MEJORA 3

INFORMACION GENERAL ACCIÓN DE MEJORA 3

Denominación de la acción:	Estabilización de la plantilla.
Objetivo:	Llegar a una plantilla de 7000 agentes en los próximos 5 años.
Responsable de la acción	Dirección General de Policía Municipal de Madrid.
Criterio/ Eje del Modelo con el que se relaciona	CRITERIO 3. PERSONAS
Personas involucradas:	<p>Director General de Policía Municipal de Madrid.</p> <p>Subdirectora General de Recursos Humanos.</p> <p>Jefatura Superior de Policía Municipal.</p>

RESULTADOS DE LA ACCIÓN DE MEJORA 3

Tal y como se establecía en la memoria, la DGPM, con la finalidad de buscar una mayor eficacia, eficiencia y transparencia en la gestión, y dar respuesta a las necesidades detectadas y demandadas dentro de un marco de prestación de servicios excelentes a la ciudadanía, se enmarcaron en el Acuerdo de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid, el Plan Estratégico y el Programa Operativo de Gobierno, así como en los Acuerdos de la Villa de aprobación en julio 2020, una serie de actuaciones prioritarias para incrementar los efectivos del Cuerpo de Policía Municipal, así como para reforzar Unidades de especialización.

Estas actuaciones comenzaron con la reestructuración orgánica y funcional de la Jefatura del Cuerpo, mediante la agrupación orgánica en Comisarías Principales y una Comisaría de Formación y Desarrollo con las que proyectó una mejor cobertura operativa del Cuerpo, teniendo en cuenta entre otros aspectos los nuevos desarrollos urbanísticos futuros y un enfoque de seguridad integral.

Para el desarrollo de una plantilla adecuada a las necesidades y compromisos, existía y aún perdura una variable relacionada con la jubilación de las personas y que incorpora en la planificación un grado de incertidumbre ya que no se puede conocer de antemano cuantos funcionarios se jubilarán efectivamente cada año, si bien, se dispone de datos sobre las solicitudes voluntarias, que se presentan hasta el 31 de enero del año siguiente, la decisión final sobre la jubilación puede variar, de hecho y a modo de ejemplo 90 personas que comunicaron su solicitud de adhesión a un posible jubilación de acuerdo a los requisitos, finalmente no optaron por la misma 90 de ellos.

Ese aspecto dificulta la posibilidad de ajustar los procesos de selección, ya que sigue existiendo una tasa adicional de reposición de la policía local, que limita la incorporación de personal funcionario de carrera al fijarse un límite a toda Oferta de Empleo Público

De acuerdo con lo establecido en la disposición adicional centésima sexagésima quinta de la Ley 6/2018, de 3 de julio, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2018, y en aplicación de esta, la tasa de reposición adicional será efectiva desde la presentación de la solicitud de jubilación anticipada. La persona interesada deberá comunicar a la Administración municipal correspondiente su voluntad de acogerse a esta modalidad de jubilación antes del día 31 de enero de cada año.

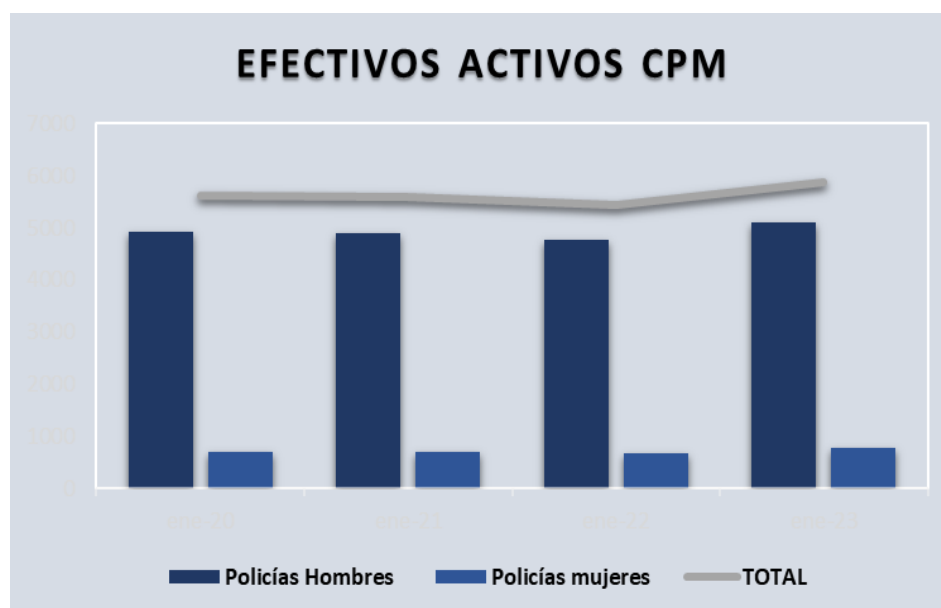
El Estado, a través de la Ley 11/2020, considera básico el régimen jurídico de las tasas de reposición, por lo que cualquier interpretación de la incorporación de nuevo personal permanente pasa, forzosamente, por esta tasa.

Teniendo en cuenta todos estos factores para la incorporación de nuevos efectivos al Cuerpo de Policía Municipal, desde la DGPM, se han desarrollado y agilizado procesos selectivos que permitan la incorporación, a través de procesos selectivos por turno libre o por el sistema de movilidad o incluso por promoción interna para la categoría de Policía desde el Cuerpo de Agentes de Movilidad, así como la promoción interna que permite adecuar el cuadro de Mando.

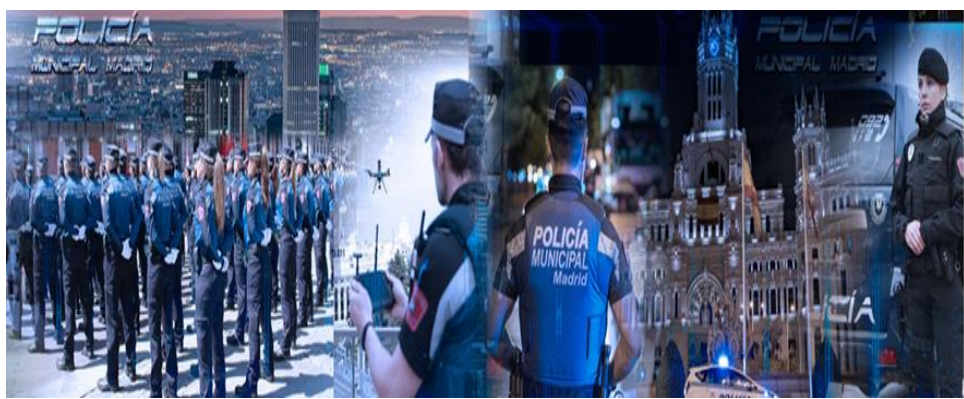
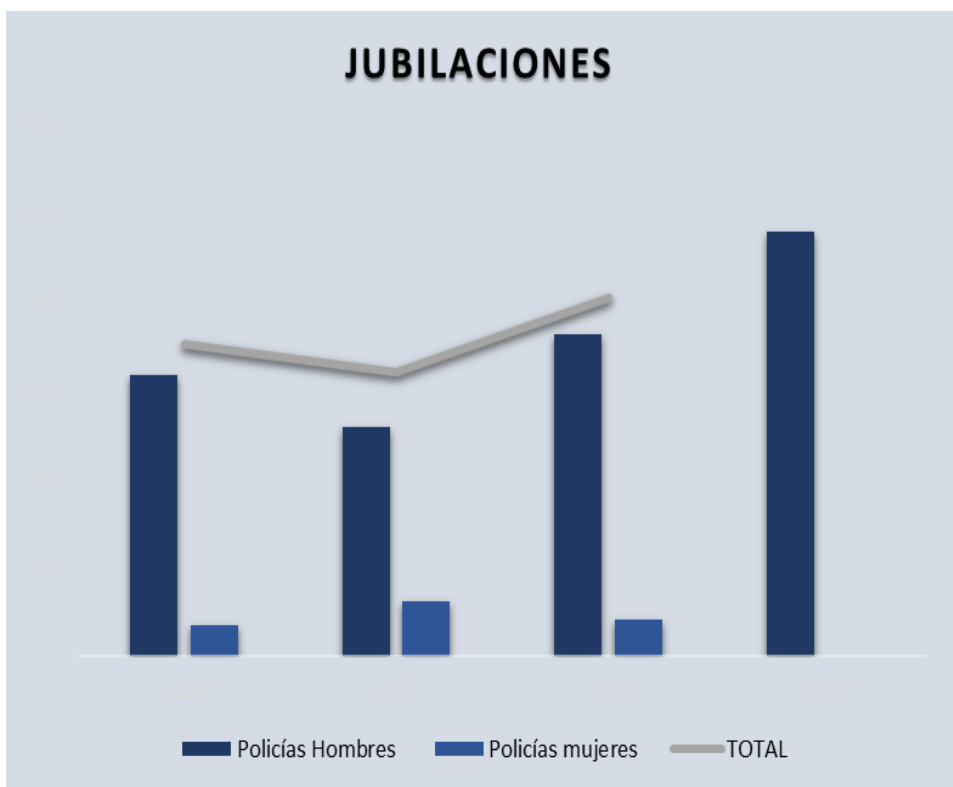
La planificación, desarrollo, actuación y evaluación de estos procesos que están en continuo desarrollo, han permitido ir avanzando en el aumento de la plantilla y por lo tanto en el desarrollo del área de mejora proyectada.

Los datos siguientes muestran la evolución de esta actuación.

ACTIVOS	feb-20	feb-21	feb-22	feb-23
Policías Hombres	4925	4906	4770	5154
Policías mujeres	693	694	664	768
TOTAL	5618	5600	5434	5922

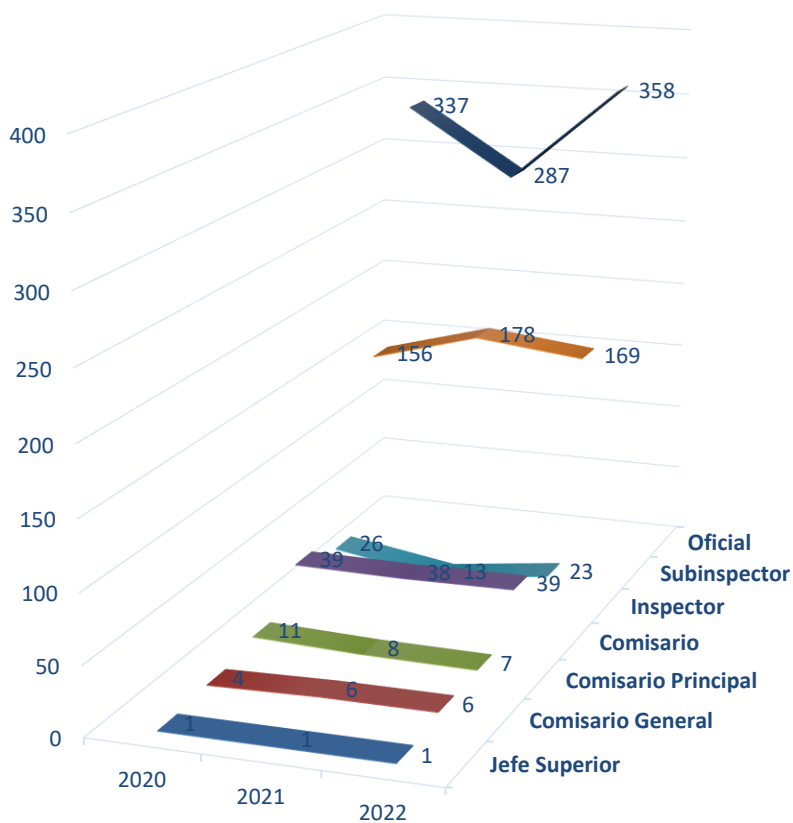


JUBILACIONES	2020	2021	2022	2023*
Policías Hombres	159	130	182	240
Policías mujeres	18	31	21	
TOTAL	177	161	203	



	2020	2021	2022
Jefe Superior	1	1	1
Comisario General	4	6	6
Comisario Principal	11	8	7
Comisario	39	38	39
Inspector	26	13	23
Subinspector	156	178	169
Oficial	337	287	358

CUADRO DE MANDO



- Jefe Superior
- Comisario General
- Comisario Principal
- Comisario
- Inspector
- Subinspector
- Oficial

Número de plazas convocadas de nuevo ingreso: 999 plazas

- ✓ **Policía:** 300 plazas diciembre 2019 + 300 plazas 2020 + 189 plazas 2022+ 160 movilidad sin ascenso 2021 + 22 tropa y marinería convocatoria independiente 2022= **971 plazas**
- ✓ **Inspector:** 7 plazas 2021 + 15 plazas 2022= **22 plazas**
- ✓ **Comisario** (anterior Intendente): **6 plazas**

Número de plazas convocadas de promoción interna: 431 plazas

- ✓ **Policía:** para agentes de movilidad: **66 plazas 2021**
- ✓ **Oficial:** 75 plazas 2021 + 154 plazas 2022= **229 plazas**
- ✓ **Subinspector/a:** 50 plazas 2021 + 41 plazas 2022= **91 plazas**
- ✓ **Inspector/a:** 9 plazas 2021 + 15 plazas 2022= **24 plazas**
- ✓ **Comisario/a** (anterior Intendente): 6 plazas 2021 + 6 plazas 2023= **12 plazas**
- ✓ **Comisario/a Principales** (anterior Comisario/a): **9 plazas 2022**

Número de Concursos de Especialización convocados:

4 concursos 2021 + 7 concursos 2022

- ✓ **11 concursos convocados**

Número de puesto convocados a Concurso de especialización:

105 puestos 2021 + 211 puestos 2022

- ✓ **316 puestos**

ABREVIATURAS

B.O.A.M	Boletín Oficial Ayuntamiento Madrid
CAM	Comunidad Autónoma de Madrid
CIFSE	Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias
CISEM	Centro Integrado de Seguridad y Emergencias de Madrid
CNP	Cuerpo Nacional de Policía
CPM	Cuerpo de Policía Municipal de Madrid
D.G.P.M	Dirección General de Policía Municipal
DGT	Dirección General de Tráfico
OAC	Oficina Atención al Ciudadano
OOMM	Ordenanza Municipal de Madrid
OGC	Orden General del Cuerpo
POG	Plan Operativo de Gobierno (Ayuntamiento de Madrid)
RPT	Relación de Puesto de Trabajo
SGEA	Subdirección General Económico-Administrativa.
SGICNT	Subdirección General de Informática, Comunicaciones y Nuevas Tecnologías
SGRRHH	Subdirección General de Recursos Humanos
SGT	Secretaría General Técnica
SyR	Sugerencias y Reclamaciones

Elaborado por:

Dirección General de la Policía Municipal de Madrid

Jefatura Superior de Policía Municipal de Madrid

Comisaría General de Secretaría General

Sección de Calidad y Transparencia