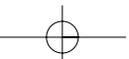
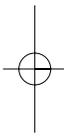
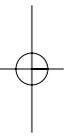


**MIÉRCOLES 23 DE NOVIEMBRE**

Sesión 3:

**Áreas de mejora implantadas en los criterios del Modelo EFQM**

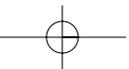
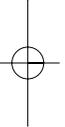
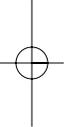
**Ponentes:** Javier Bartolomé Castilla  
Teresa Sanz Cuesta  
Antonio Díaz Méndez  
Carlos Emparan García de Salazar  
Eduardo Acebal Brugos



**MIERCOLES 23 DE NOVIEMBRE**

## **PLAN DE CALIDAD CORPORATIVO DE METRO DE MADRID, S.A., DE USUARIO A CLIENTE**

**39. PONENCIA: Javier Bartolomé Castilla**  
**Gerencia de Calidad Corporativa de**  
**Metro de Madrid, S.A.**



**MIÉRCOLES 23 DE NOVIEMBRE**

## **PLAN DE CALIDAD CORPORATIVO DE METRO DE MADRID, S.A.**

### **-De usuario a cliente-**

Hace tres años, la Dirección de Metro de Madrid, S.A. consciente de la necesidad de ofrecer a los ciudadanos el mejor servicio de transporte posible, y la creciente exigencia de estos en relación a la calidad de los servicios públicos en general, se planteó la definición e implantación de un Plan de Calidad Corporativo, que permitiera optimizar sus recursos y orientar sus procesos con el fin de satisfacer las exigencias de sus clientes.

Para ello se estableció un sistema de gestión basado en el “bucle de la calidad” que se presenta:



La implantación de dicho sistema de gestión, se integró en un nuevo sistema de dirección por objetivos (D.P.O.) con cuatro perspectivas de negocio (Clientes, Procesos, Personas, Financiero).

Para ello la Dirección de Metro de Madrid, S.A. diseñó un Plan de Calidad Corporativo, cuyo referente permanente son los usuarios del servicio. A partir de aquel momento nace un nuevo factor cultural en Metro de Madrid: **el cliente**.

El resultado de dicho plan, se cristaliza en mayo de 2003, cuando Metro de Madrid publica la primera carta de servicios con compromisos cuantificados, constituyendo a partir de ese momento un vehículo público de comunicación transparente con sus clientes. Dichos compromisos son evaluados periódicamente por AENOR a través de la certificación otorgada por los servicios técnicos de certificación.

**MIÉRCOLES 23 DE NOVIEMBRE**

A través de la certificación otorgada por AENOR, Metro de Madrid, S.A. se ha convertido en la primera empresa europea en superar todos los requisitos establecidos en la exigente norma europea EN 13816 de servicios de transporte.

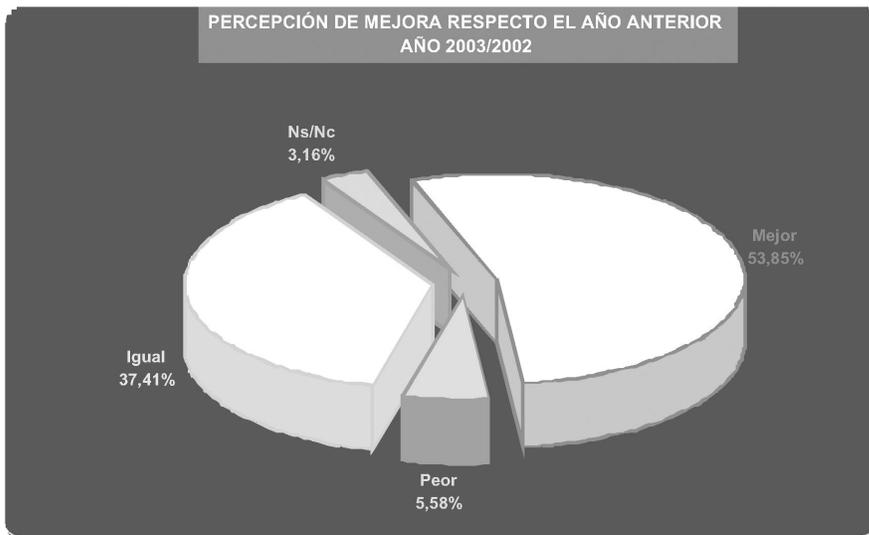
A continuación se detallan con rigor el conjunto de acciones que se han tenido que llevar a cabo para poder ofrecer a los ciudadanos de la Comunidad de Madrid unos compromisos de calidad de servicio que son referente a nivel internacional.

Metro de Madrid es hoy la tercera red europea de metro en extensión y la cuarta del mundo, transportando a dos millones y medio de ciudadanos de la Comunidad de Madrid.

#### - PERSPECTIVA CLIENTES / SOCIEDAD

Objetivos estratégicos anuales Perspectiva cliente.

Resultados medida satisfacción cliente.



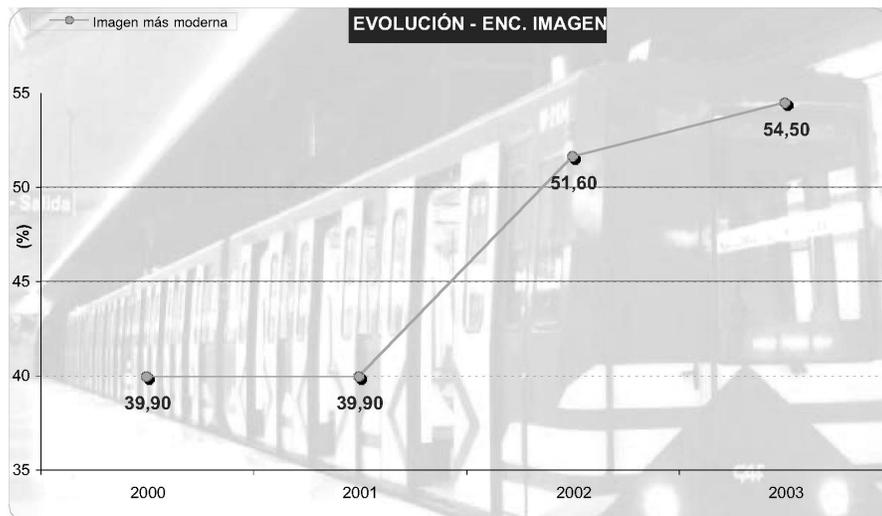
Encuestas de expectativas y percepción servicio prestado y de percepción relación servicio/producto.

Informes e Indicadores Calidad Percibida y Esperada.

Informe e Indicador Calidad Exigida

Encuestas Imagen Corporativa. Evolución-Imagen.

**MIERCOLES 23 DE NOVIEMBRE**



Conocimiento mercado. Indicadores Fidelización y Captación

Grupos opinión sobre aspectos interés servicio formados por clientes y empleados.

Visión asociación consumidores sobre productos y servicios

Informes ejecutivos mejoras servicios grupos excelencia empresarial y benchmarking internacional.

Informe anual reclamaciones y sugerencias clientes respecto a producto y servicio.

Potenciación canales recepción reclamaciones: Impreso Oficial, Correo, C.I.A.C, C.A.V, Fax, Teléfono, E-mail, Audio y Video-Conferencia.

Sistema gestión reclamaciones y sugerencias (100% Informadas y contestadas en plazos inferiores a reglamento viajeros).

Convenios colaboración patrocinio y mecenazgo organizaciones carácter social: Médicos sin Frontera, Fundación Antidroga, Asociación Española contra el Cáncer, Consejería de Asuntos Sociales Comunidad de Madrid...

Reducción subvención fondos públicos por viaje. Menor carga contribuyente.

Campañas concienciación medioambiente.

Gestión fichas de productos, evaluación y minimización de su impacto medioambiental.

Minimización consumo de agua, combustible y eléctrico.

**MIERCOLES 23 DE NOVIEMBRE**

Plan minimización residuos. 100% residuos peligrosos entregados gestor autorizado.

La utilización del Metro supone a la sociedad madrileña al año:

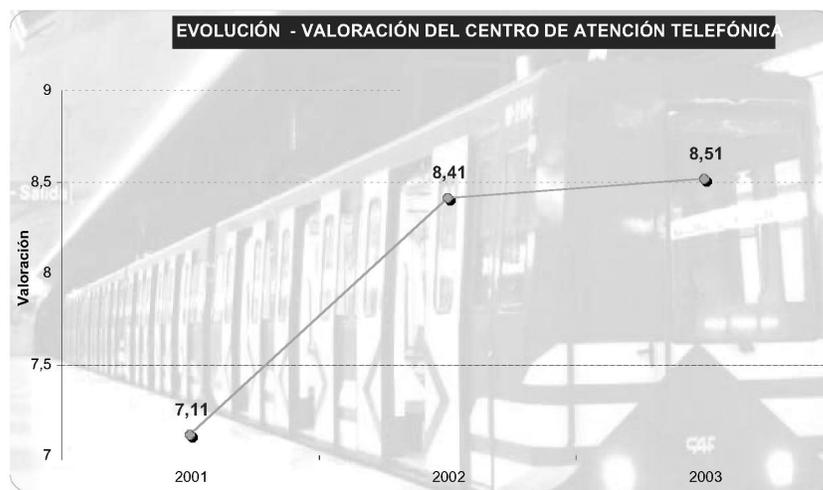
- Disminución de 10 millones toneladas de contaminantes.
- Reducción de daños acústicos valorada en 18 millones de euros.
- Ahorro de 22 mil toneladas de petróleo.

Investigación nuevas tecnologías para reducción impacto medioambiental.

Gestión tecnológica inmuebles y personas. Proyecto Géminis de Gestión de Emergencias.

Plan de Accesibilidad y de Remodelación de Estaciones 2003-2007.

Diseño e implantación Centro Interactivo Atención Cliente y Centros Atención Cliente: Información informatizada, mejora tiempos consulta y respuesta, mejora rendimiento agentes. Premio Nacional "Call Center Oro" a la excelencia en los Centros de Relación con el cliente



Diseño e implantación Manuales Atención al cliente (1800 empleados).

Línea de Formación específica atención al cliente. 794 alumnos en 2003.

Línea especial comunicación ante incidencias programadas en el servicio.

Campañas concienciación buen uso productos y servicios.

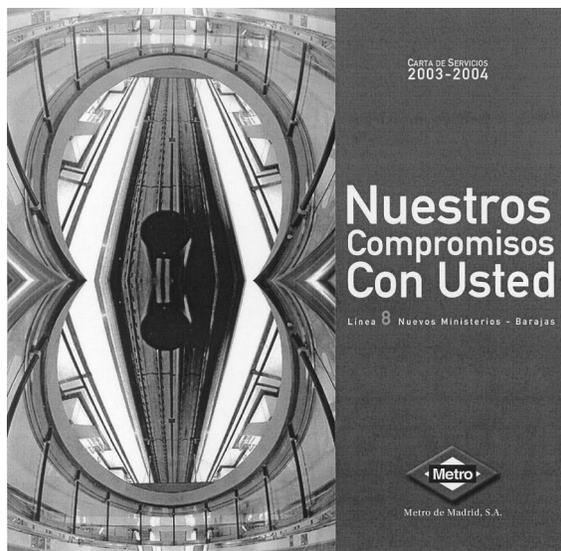
**MIÉRCOLES 23 DE NOVIEMBRE**



Encuestas opinión ciudadana impacto Metro sobre 10 puntos: 9,01 Necesidad ciudad; 8,97 Utilidad y 8,01 en Representatividad de la ciudad.

Promoción eventos culturales e instalaciones Metro: Conciertos, Exposiciones, Teatro, Cine...

Primera carta de servicios con compromiso cuantificados basados en 13816 ( 100% cumplimiento de los compromisos para el año 2003.)



**MIERCOLES 23 DE NOVIEMBRE**

**- PERSPECTIVA PROCESOS**

Objetivos estratégicos anuales (D.P.O.). perspectiva procesos.

Participación y promoción grupos benchmarking nacionales e internaciones con empresas transporte público y proveedores líderes. Estudio gestión mejores metropolitano del mundo. Conocimiento mejores herramientas gestión organizaciones líderes.

Identificación con mejores proveedores transporte.

Participación activa organizaciones difusión excelencia gestión: Club Gestión de Calidad, Asociación Española Calidad, Madrid Excelente...

Sistema gestión stocks, almacenes y proveedores.

Sistema evaluación proveedores (PROTRANS).

Implantación sistema informático y módulo SAP gestión logística.

Establecimiento indicadores disponibilidad y fiabilidad instalaciones y material rodante.

Creación unidad explotación de activos. (Plan gestión comercial antigua subestación Pacífico y Plan Remodelación estaciones).

Desarrollo innovaciones tecnológicas con líderes tecnológicos europeos. Tecnologías Wi-Fi, Bluetooth, GPRS...

Plan Sistemas Información. Identificación necesidades y requisitos gestión información todos departamentos.

Implantación sistema gestión medioambiental ISO-14000.

Establecimiento 50 indicadores de procesos y estándares calidad servicio. Revisión en Consejo Dirección.

Implantación norma OASH-18001 de prevención de riesgos laborales

Diseño cartografía procesos clave. 26 procesos clave, 26 responsables, 64 actividades clave. Libro de procesos.

Encuestas anuales cliente interno. Informes ejecutivos de necesidades, expectativas y percepción de clientes internos procesos.

Implantación sistemas de gestión calidad basados en ISO-9001 y en EN13816.



**MIERCOLES 23 DE NOVIEMBRE****- PERSPECTIVA PERSONAS**

Objetivos estratégicos anuales (D.P.O.). Perspectiva personas.

Planes contratación/selección personal (450 nuevos Trabajadores tres últimos años).

Plan formación corporativo (9.688 alumnos, 182.970 horas formación).

Implantación sistema productividad basado en rendimiento (F.C.P.). Mandos intermedios y técnicos no titulados.

Planes carrera. Evaluación continua puestos trabajo y competencias.

Implantación sistema productividad basado en rendimiento (F.C.P.). Mandos intermedios y técnicos no titulados.

Motivación Unidad Operativa. Grupos participación. Tablón anuncios (1750 empleados).

Implantación Convenios Productividad Sectorial (C.P.S.). Personal operario (933 empleados).

Diseño e implantación convenios colectivos (100% empleados).

Implantación Sistema Evaluación Desempeño (E.D.S.). Directivos y técnicos (438 empleados).

Planes beneficios sociales: Pólizas seguro riesgos trabajo, pases gratuitos libre circulación, mejoras sobre legislación maternidad/paternidad.

Plan prevención riesgos laborales y emergencias. 100% empleados y 100% recintos.

Colaboración servicios asistencia social UDA y CAD.

Contratación indefinida personas con discapacidad permanente o minusvalías. 125 personas.

**MIÉRCOLES 23 DE NOVIEMBRE****- PERSPECTIVA FINANCIERA**

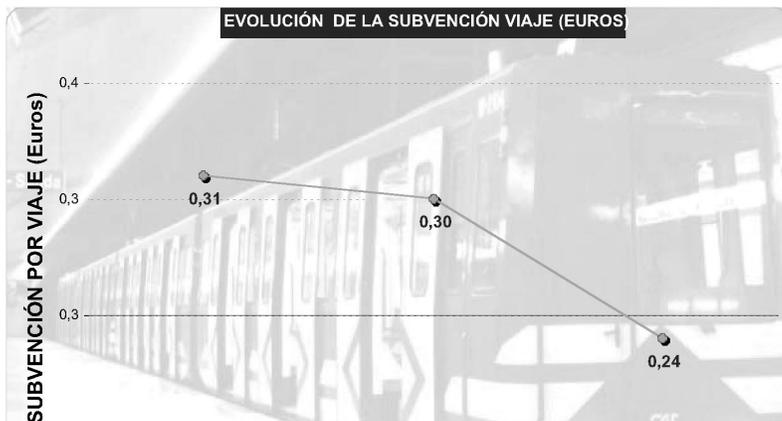
Objetivos estratégicos anuales (D.P.O.). Perspectiva financiera.

Plan económico-financiero.

Informes indicadores económicos. OES3 año 2003 "Mejorar la eficiencia económica".  
100% cumplimiento.

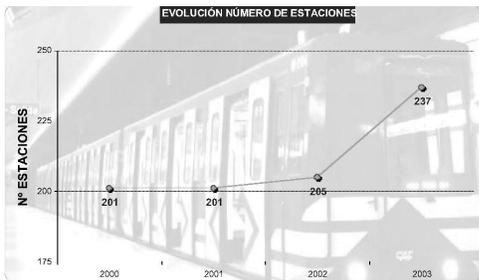
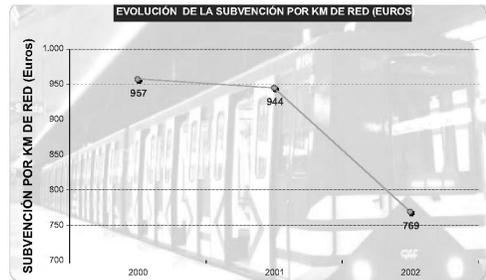
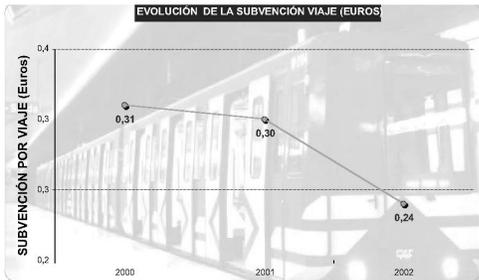
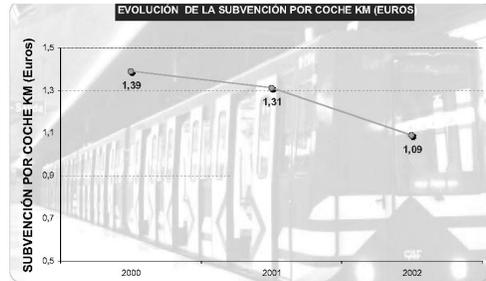
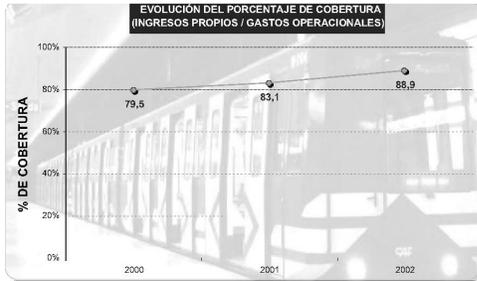
Conocimiento informes gestión financiera organizaciones líderes: mejores metropolitanos del mundo (Key Performance Indicador, Financial Indicators) y grupos excelencia empresarial y benchmarking internacional (Informe COMET).

Reducción subvención fondos públicos por viaje. Menor carga contribuyente.

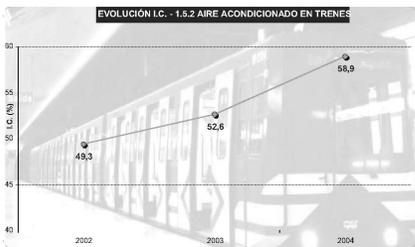
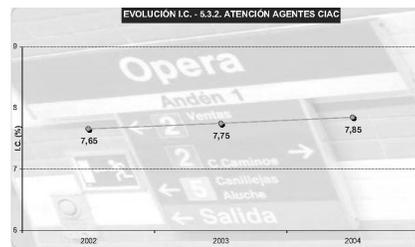
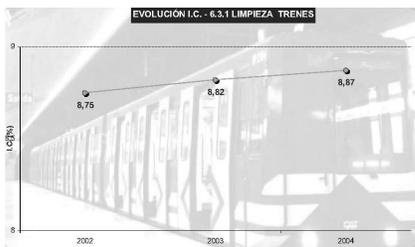
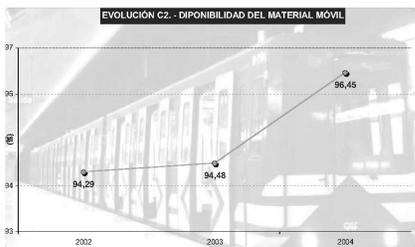
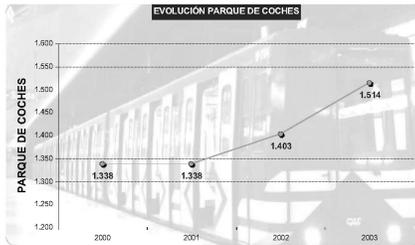
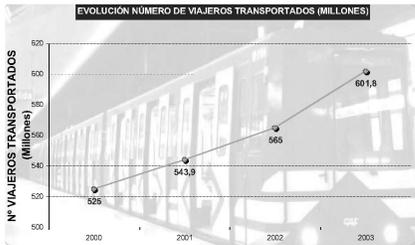


**MIERCOLES 23 DE NOVIEMBRE**

**RESULTADOS CLAVE EN LA ORGANIZACIÓN**



**MIÉRCOLES 23 DE NOVIEMBRE**



# MIERCOLES 23 DE NOVIEMBRE

