



1919 - 2019

## Resumen Buena Práctica

# DIGITALIZACIÓN DEL MODELO DE OPERACIÓN DE METRO DE MADRID



Una forma de **compartir** conocimiento, crear **networking**, **visualizar** lo que hacemos bien y **reconocer** a los que alcanzan un alto nivel de excelencia.

1 de noviembre de 2019

## CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

**SOMOS** una asociación empresarial, fundada en España en 1991, cuya **MISIÓN** es facilitar a las organizaciones la mejora de su gestión, contribuyendo a su éxito a lo largo del tiempo. Ofrecemos, a nuestros socios, y a la sociedad en general, la oportunidad de mejorar la gestión y resultados de su organización, conectar con otros profesionales y ampliar su red de contactos, dar visibilidad a su organización y ser reconocido por sus logros y excelentes resultados. El Club Excelencia en Gestión es el único representante oficial en España de la EFQM desde 1994 y se encuentra integrado por más de 230 socios de los más diversos sectores y tamaños, que en la actualidad representan el 20% del PIB y el 25% del IBEX35.

**NUESTRA VISIÓN** es conseguir que nuestros socios se conviertan en referentes por su gestión excelente

### NUESTROS VALORES:

- Nos apasiona la Excelencia en gestión
- Damos valor a lo que se hace bien
- Somos referentes y marcamos tendencia
- Formamos una familia diversa
- Acompañamos a los que quieren gestionarse mejor
- Compartimos conocimientos, experiencias y emociones

Esta obra está sujeta a la licencia  
ReconocimientoNoComercial-SinObra-Derivada 4.0  
Internacional de Creative Commons



El presente documento es una transcripción de las informaciones facilitadas por la organización en la convocatoria de la III Edición del Premio a las Buenas Prácticas en el ámbito de la Excelencia en la Gestión en Universidades del año 2019.

## Índice

1	Introducción .....	4
1.1	Información General .....	4
1.2	Resumen Ejecutivo .....	4
1.3	Valores de la Excelencia relacionados .....	6
1.4	Criterios de Resultados Modelo EFQM de Excelencia relacionados .....	6

# 1 Introducción

## 1.1 Información General

Denominación Buena Práctica: **DIGITALIZACIÓN DEL MODELO DE OPERACIÓN DE METRO DE MADRID**

Sector de Actividad: **TRANSPORTE PÚBLICO**

Área de Gestión: **EXPERIENCIA DE CLIENTE**

Organización: **METRO DE MADRID**

## 1.2 Resumen Ejecutivo

- Resumen de la Buena Práctica

Metro de Madrid apuesta por la tecnología como una palanca de transformación digital que a su vez soporta el cumplimiento de la estrategia, establecida en torno a tres pilares: servicio público, eficiencia y experiencia de cliente. La tecnología es complementaria a los procesos y las personas en cualquier enfoque estratégico, que en el caso de Metro de Madrid se encuentra orientado al empleado conectado, el cliente conectado y el activo conectado.

El plan de digitalización se centra en los procesos relacionados con la Prestación del Servicio y la Atención al Cliente que permiten un mayor impacto en estos 2 pilares, puesto que en la cadena de valor están más cerca del cliente y estos procesos están asociados con más del 80% de los recursos de nuestra Organización, aunque también sirven para mejorar los procesos internos alcanzando mayor eficiencia.

En línea con este enfoque, se diseñaron diversos proyectos corporativos, que apoyan el cumplimiento de los objetivos estratégicos relacionados:

- El Proyecto Corporativo “Evolución del Modelo de Operación”, que persigue la transformación, digitalización y automatización de los procesos relacionados con la atención al cliente y la prestación del servicio. Las principales actuaciones han sido el análisis de situación inicial, la reingeniería de Procesos, la identificación de herramientas de apoyo y la dotación de hardware (Tablet).
  - El Proyecto Corporativo “Metro en Línea”, que desarrolla servicios digitales para nuestros clientes y empleados, principalmente en lo relativo a la gestión de avisos relacionados con nuestras estaciones y trenes. Las principales actuaciones han sido el análisis de situación inicial, la reingeniería de procesos relacionados y el desarrollo de
- 4 DIGITALIZACIÓN DEL MODELO DE OPERACIÓN DE METRO DE MADRID**

Apps para gestionar tanto incidencias relacionadas con la limpieza de estaciones y trenes como con las relacionadas con la señalética de las estaciones.

- Resultados obtenidos

Entre los resultados obtenidos cabe destacar:

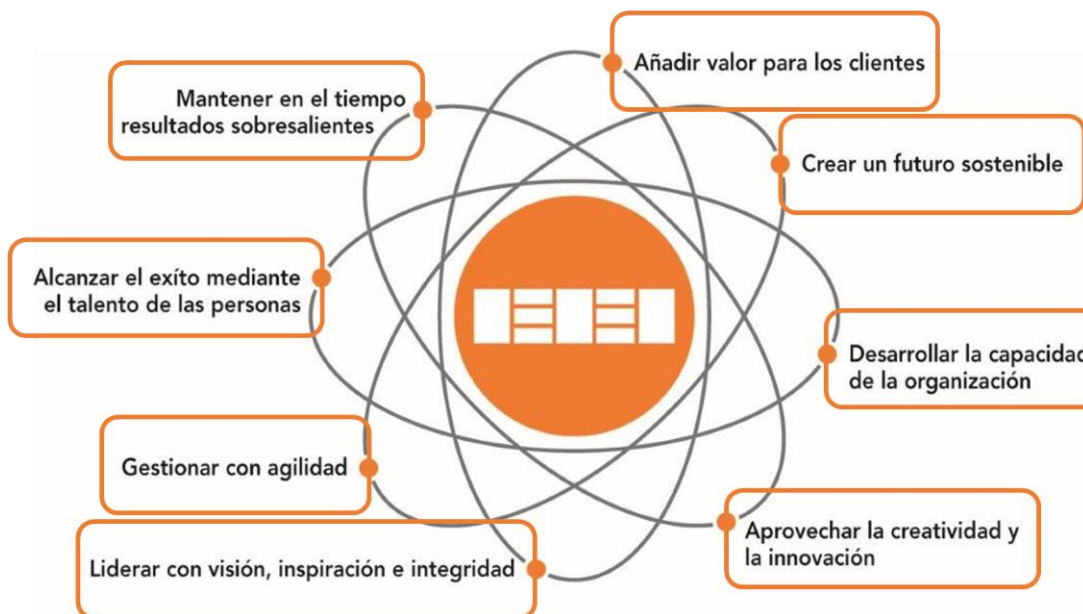
- Reducción del tiempo de resolución de avisos de limpieza, conservación y señalética.
- Mejora en la calidad de la atención al cliente eliminando carga burocrática lo que permite centrarse en una mejor atención al cliente.
- Mejora de la eficiencia y agilidad en el desarrollo de los procesos internos.
- Mejora en la atención a clientes de lengua no castellana.
- Eliminación de uso de papel en las estaciones.

- Principales lecciones aprendidas

- La importancia de involucrar a clientes y empleados contando con el apoyo y liderazgo de la alta Dirección en los procesos de transformación.
- conformar equipos multidisciplinares e interdepartamentales articulados en torno a un Proyecto colaborativo y con un objetivo común.
- Comenzar de una forma acotada y escalable, como es el caso de los pilotos, en los que se ha basado la estrategia de despliegue, comenzando tanto la implementación de TABLETS como las funcionalidades de Metro en Línea por las líneas 1 y 9.
- Al igual que los procesos de transformación comienzan implicando en su diseño a clientes y empleados, resulta de especial importancia mantener siempre canales abiertos y gestionar el feedback continuo recibido para reenfocar y mejorar.
- Conveniencia de crear una Plataforma colaborativa web (en nuestro caso se utilizó SharePoint) para compartir toda la información del proyecto nombrando un Administrador para gestionar el sitio.

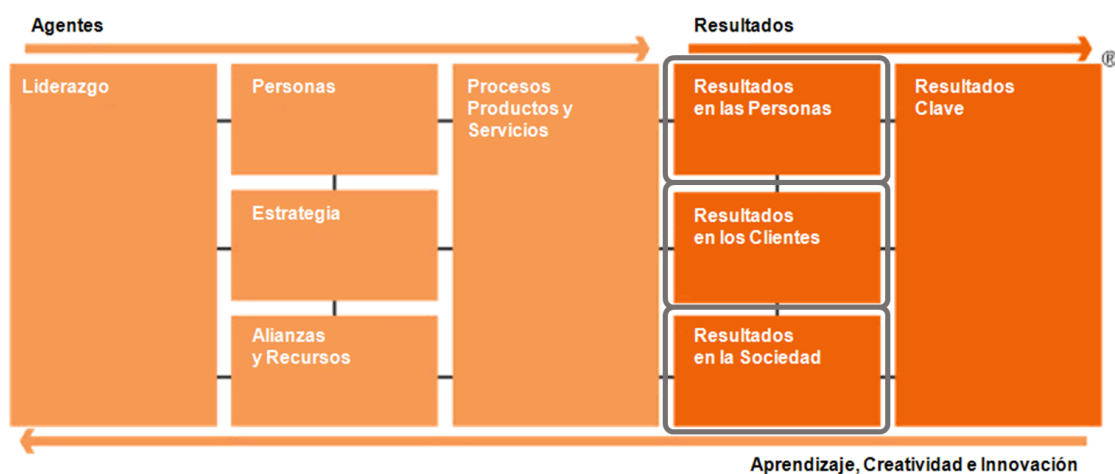
### 1.3 Valores de la Excelencia relacionados

De los ocho Valores de la Excelencia del Modelo EFQM, la organización considera que la presente Buena Práctica tiene un impacto en los siguientes:



### 1.4 Criterios de Resultados Modelo EFQM de Excelencia relacionados

De los cuatro Criterios de Resultados que incorpora el Modelo EFQM de Excelencia, se considera que la presente Buena Práctica tiene un impacto principal en los siguientes:





**Compartiendo y mejorando juntos**

[www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org)

