

## **MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LÍNEAMADRID**

**LÍNEA MADRID** se configura como servicio integrador de la atención presencial, telefónica y telemática, que permite a la ciudadanía acercarse al Ayuntamiento a través de cualquiera de los diferentes canales en función de sus necesidades y disponibilidades. El servicio presencial se presta a través de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, el servicio telefónico se canaliza a través del 010, y el servicio telemático se presta a través del portal web del Ayuntamiento de Madrid<sup>i</sup>, las aplicaciones móviles y las redes sociales electrónicas.

La **misión de LÍNEA MADRID** es proporcionar a la ciudadanía información útil y permanentemente actualizada, así como servicios, trámites y gestiones, tanto propiamente municipales como relativos a la ciudad en su conjunto y a otras Administraciones Públicas, de una manera sencilla, eficiente, coherente, receptiva, proactiva y fácilmente accesible para todos, persiguiendo la máxima satisfacción de los usuarios, de los órganos y organismos titulares de los servicios e informaciones, y de las personas que intervienen en su gestión y prestación.

Las principales destinatarias de la acción de LÍNEA MADRID son las personas que residen en la ciudad de Madrid y que se benefician de los servicios que proporciona el Ayuntamiento de Madrid, así como los órganos y organismos titulares de los servicios e informaciones. Sin embargo, y con carácter general, se pueden considerar también destinatarios todos aquellos que en cualquier momento necesiten información sobre la ciudad de Madrid o los servicios que proporciona el Ayuntamiento: turistas, empresas, personas que trabajan en el sector público o empresas privadas, etc., residentes en el municipio o que acceden a estos servicios ocasionalmente o por vías telemáticas.

La **visión de LÍNEA MADRID** es convertirse en la organización pública líder en materia de atención multidisciplinar a la ciudadanía en el ámbito nacional, reconocida por las personas que utilizan sus servicios y las organizaciones con las que colabora, y formada por personas satisfechas y comprometidas con sus valores.

**LÍNEA MADRID incorpora los valores del Ayuntamiento de Madrid**, y en particular los expresados en su Código de Buenas Prácticas Administrativas<sup>ii</sup>. Adicionalmente, sus **valores específicos** son:

- **Eficacia**: capacidad de dar respuesta a las demandas sobre atención formuladas tanto por la propia ciudadanía como por los órganos y organismos titulares de los servicios e informaciones.
- **Eficiencia**: capacidad de obtener los mejores resultados al mínimo coste posible, cuidando al máximo los recursos públicos que se utilizan para la financiación del servicio.
- **Profesionalidad** mediante la mayor cualificación profesional de todas sus personas.
- **Participación y compromiso** de sus integrantes, que son agentes activos y se implican en el proyecto, hacen suyos sus valores y trabajan en equipo.
- **Accesibilidad** de sus servicios para todas las personas, especialmente para aquellas con algún tipo de discapacidad o dificultad.
- **Respeto**, fomentando las actitudes de máxima cortesía hacia la ciudadanía y otros interlocutores.
- **Receptividad**: predisposición a recibir y analizar las opiniones y demandas formuladas individual o colectivamente por la ciudadanía, las personas que intervienen en la prestación del servicio y los órganos y organismos titulares de los servicios e informaciones u otras organizaciones, buscando su satisfacción.
- **Transparencia**: compromiso de dar a conocer, de manera cierta, clara y sencilla, la información relativa a sus recursos, procedimientos, objetivos y resultados.

- **Innovación constante:** incorporación de nuevos servicios y mejora en su prestación, nuevas tecnologías y nuevos métodos, con fuerte orientación hacia la mejora continua.
- **Liderazgo:** impulso y ejemplaridad de todas las personas responsables de la organización a todos los niveles en el cumplimiento de su misión, la promoción de su visión y el compromiso con sus valores.
- **Responsabilidad social:** contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental.

Elaboración: Marzo de 2010

Fecha 1<sup>a</sup> revisión: Junio 2012

Fecha 2<sup>a</sup> revisión: Noviembre 2014

Fecha 3<sup>a</sup> revisión: Julio 2016

Fecha 4<sup>a</sup> revisión: Mayo 2018

<sup>i</sup> Decreto del Alcalde, de 17 de enero de 2005, por el que se regula la Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid (BO. Ayuntamiento de Madrid 20/01/2005 núm. 5635 pág. 202-219)

<sup>ii</sup> Acuerdo de 4 de diciembre de 2008 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se aprueba el Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid (BO. Ayuntamiento de Madrid 27/01/2009 núm 5888 pág. 6-13).