



## Líneamadrid

Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

# GRUPOS DE MEJORA LÍNEA MADRID 2013



**Líneamadrid**

Organización acreditada con el  
Sello de Excelencia Europea 500+  
por su Modelo de Gestión

Grupo de mejora	Responsable y participantes	Objetivos	Insumos	Entregables
Comparaciones (benchmarking)		<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la posición de Línea Madrid, en sus tres canales, con respecto a otras organizaciones similares, incluyendo:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Establecer los procedimientos necesarios para alcanzar los objetivos.</li> <li>2) Recogida de datos.</li> </ol> </li> <li>Comparar con otras organizaciones similares el impacto que produce Línea Madrid en la sociedad (menciones en medios de comunicación, premios, asistencia a eventos, visitas de otras organizaciones, etc.).</li> <li>Disponer de datos comparativos con organizaciones similares y en todos aquellos aspectos que inciden en los resultados para la fijación de objetivos específicos de Línea Madrid.</li> <li>Obtención de datos sobre el rendimiento operativo de Línea Madrid en comparación con otras organizaciones a fin de mejorar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe evaluación EFQM AEWAL 2012.</li> <li><a href="#">Modelo Integrado de Evaluación Línea Madrid</a></li> <li><a href="#">Encuesta de Calidad de vida en la ciudad y satisfacción con los servicios públicos 2012.</a></li> <li><a href="#">Encuestas de satisfacción de usuarios Línea Madrid.</a></li> <li><a href="#">Índice de Transparencia en los Ayuntamientos 2012.</a></li> <li><a href="#">Cuadro de Mando Línea Madrid 2012.</a></li> <li><a href="#">Datos de rendimiento Línea Madrid 2012.</a></li> <li><a href="#">Planes de accesibilidad.</a></li> <li><a href="#">Listado de organizaciones excelentes.</a></li> <li>Datos de otras organizaciones publicados o accesibles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nota sobre procedimiento para recabar sistemáticamente datos comparativos de otras organizaciones (benchmarking), incluyendo datos a solicitar, canales de solicitud, plazos, etc.</li> <li>Nota sobre utilización y difusión de datos comparativos (procesos a los que afecta, acciones de comunicación en el marco del plan de comunicación, inclusión en modelo integrado de evaluación de Línea Madrid, etc.).</li> <li>Lista de contactos de las distintas administraciones y entidades públicas o privadas que nos faciliten datos comparativos.</li> <li>Nota para remitir a estas entidades los datos de Línea Madrid de forma sistemática.</li> <li>Archivo específico y actualizado conteniendo los datos de las distintas entidades que colaboren en la comparación.</li> <li>Cuadro comparativo, con los datos disponibles, al finalizar el trabajo el grupo, estructurado según los distintos criterios y subcriterios del</li> </ul>

Grupo de mejora	Responsable y participantes	Objetivos	Insumos	Entregables
		los resultados estratégicos clave.		<p>modelo EFQM.</p> <p><u>Documentos preexistentes a revisar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de comunicación (incorporando comunicación de benchmarking: qué, quién cómo, cuándo, por qué).</li> </ul>
Plan y acciones de mejora		<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer la metodología para que las actuaciones de mejora determinadas a través de cualquier canal / servicio sean implementadas, documentadas y asociadas a los criterios establecidos en EFQM, incluyendo:               <ol style="list-style-type: none"> <li>Identificar y priorizar acciones de mejora y su origen.</li> <li>Establecer mecanismos de implantación y seguimiento de acciones de mejora.</li> <li>Definir proceso de aprendizaje.</li> </ol> </li> <li>Establecer los procedimientos necesarios para realizar el seguimiento periódico de implantación de dichas mejoras.</li> <li>Clarificar cuándo las mejoras introducidas en los procesos son consecuencia o</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe evaluación EFQM AEVAL 2012</li> <li><a href="#">Memora de actividad del plan de formación y calidad.</a></li> <li>Memorias anuales de los canales de atención (010, OACs y madrid.es)</li> <li>Informes mensuales. Plan supervisión canal telefónico 010 y canal presencial OAC's.</li> <li>Auditorías cuatrimestrales a la empresa adjudicataria.</li> <li>Informe de SyR anuales</li> <li><a href="#">Memoria del Departamento</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición del registro único para cuantificar todas las acciones de mejora de Línea Madrid, incluyendo al menos para cada una su origen, si obedecen a una demanda de usuario, cliente o proveedor, el proceso implicado, nivel de ejecución alcanzado y resultados (si es posible en términos cuantitativos).</li> <li>Realizar el registro único para las acciones de mejora realizadas en 2012</li> <li>Matriz de puntos fuertes y débiles asociados a los distintos procesos.</li> <li>Propuesta de indicadores para cuadro de mando sobre acciones de mejora, incluyendo valores</li> </ul>

Grupo de mejora	Responsable y participantes	Objetivos	Insumos	Entregables
		responden a una demanda identificada de los usuarios.	<p><a href="#">de gestión de contenidos.</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Encuestas de satisfacción y cliente misterioso.</a></li> <li>Actas reuniones mensuales de grupo de gestión de portales y contenidos (contienen un punto sobre sugerencias de los ciudadanos).</li> <li><a href="#">Cuadro de mando</a> de Línea Madrid (indicadores).</li> </ul>	<p>históricos, objetivos para el futuro y valores en otras organizaciones para benchmarking.</p> <p><u>Documentos preexistentes a revisar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ficha de <a href="#">proceso de "Evaluación y calidad"</a>.</li> <li><a href="#">Cuadro de mando</a> de Línea Madrid (indicadores).</li> <li>Plan de comunicación (incorporando comunicación de acciones de mejora: qué, quién cómo, cuándo, por qué).</li> </ul>
Gestión pública responsable		<p>Se trata del compromiso real de hacer cumplir los principios basados en derechos humanos, laborales, medioambientales. Esto se concreta en la implantación de acciones que lleven aparejadas resultados orientados a generar <b>valor para la sociedad</b> (promoviendo valores como el universalismo, la diversidad, la inclusión, etc.) y que favorezcan la <b>protección del medio ambiente</b>.</p> <p>En particular:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar la situación actual del impacto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Manual de gestión pública responsable FIIAP.</a></li> <li>Informe evaluación EFQM AEVAL 2012 (especialmente criterio 8)</li> <li><a href="#">Presentación grupo mejora Medio Ambiente 2011</a></li> <li><a href="#">Política Ambiental de Línea Madrid</a></li> <li>PPT y PCAP contrato Línea</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fichas para una guía de gestión pública responsable para Línea Madrid (según Memoria de la FIIAP)</li> <li>Informe de Resultados en la Sociedad para la siguiente revisión del sello EFQM</li> <li>Cartera de contactos de colaboración más amplios con organizaciones relacionadas con estos temas y calendario aproximado de acciones.</li> </ul>

# Líneamadrid

Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Grupo de mejora	Responsable y participantes	Objetivos	Insumos	Entregables
		<p>social y medioambiental de Línea Madrid</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sugerir ideas de mejora en cuanto a la evaluación objetiva de estos resultados</li> <li>Proponer un plan de mejora en relación a la responsabilidad social corporativa, centrándonos sobre todo en la gestión de impacto social y medioambiental.</li> </ul>	<p>Madrid Ferroser (aspectos ambientales)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Datos de las memorias y cuadro de mandos en cuanto a atención a personas desfavorecidas por el idioma, limitaciones de movilidad u otras discapacidades (accesibilidad en los 3 canales)</li> <li>Datos de gasto de papel (impresos, etiquetas registro...)</li> <li><a href="#">Programa Madrid Compensa (Medio Ambiente)</a></li> <li><a href="#">Código de Buenas prácticas administrativas del Ayuntamiento de Madrid.</a></li> <li>Actuaciones de repercusión social en formación y/o difusión (EEE, tutorías de alumnos universitarios, TIOM...)</li> <li>Colaboraciones con diversos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propuesta de indicadores para cuadro de mando sobre gestión pública responsable, incluyendo valores históricos, objetivos para el futuro y valores en otras organizaciones para benchmarking.</li> <li>Definición de elementos relativos a compromiso social: visitas de escolares, trabajo con ONG.</li> <li>Registro de actividades en compromiso social</li> </ul> <p><u>Documentos preexistentes a revisar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ficha de <a href="#">proceso de "Evaluación y calidad"</a>.</li> <li><a href="#">Cuadro de mando</a> de Línea Madrid (indicadores de gestión pública responsable).</li> <li><a href="#">Misión, visión y valores de Línea Madrid.</a></li> </ul>

# Líneamadrid

Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Grupo de mejora	Responsable y participantes	Objetivos	Insumos	Entregables
			<p>organismos (Consejo municipal de la discapacidad, CERMI...)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Cuadro de mando</a> de Línea Madrid (indicadores).</li> <li>• <a href="#">Misión, visión y valores de Línea Madrid. Año 2012.</a></li> </ul>	
Grupos de interés		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicitar contenido de las relaciones de los directivos con los grupos de interés de la organización.</li> <li>• Explicitar mecanismos de evaluación y revisión de relaciones de directivos con grupos de interés para la mejora de los servicios.</li> <li>• Revisar mecanismos de captación de opinión de grupos de interés (encuestas, SyR) pues no parecen idóneos para conocer su opinión acerca de cambios concretos a introducir en la gestión de los servicios<sup>1</sup>.</li> <li>• Clarificar el mecanismo por el que se revisa y modifica la estrategia según las necesidades y expectativas de los grupos de interés medidas en estudios de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Misión, visión y valores de Línea Madrid. Año 2012.</a></li> <li>• <a href="#">Líneas estratégicas de Línea Madrid 2011-2015</a></li> <li>• <a href="#">Plan Estratégico de Comunicación Línea Madrid 2011-2015</a></li> <li>• Informe evaluación EFQM AEVAL 2012</li> <li>• <a href="#">Modelo Integrado de Evaluación Línea Madrid</a></li> <li>• <a href="#">Proceso de Gestión de Servicios</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nota sobre relaciones de directivos con grupos de interés de la organización.</li> <li>• Lista de mecanismos de evaluación y revisión de relaciones de directivos con grupos de interés para la mejora de los servicios.</li> <li>• Lista de mecanismos de captación de opinión de grupos de interés actuales, y propuesta de nuevos mecanismos.</li> <li>• Matriz de grupos de interés por servicio (extensión del catálogo de servicios de Línea Madrid).</li> <li>• Nota sobre revisión y modificación de estrategia según necesidades y expectativas de grupos de interés.</li> </ul>

<sup>1</sup> Por ejemplo, incluir en tales mecanismos la participación de grupos de interés en grupos de mejora que ya se realiza.

Grupo de mejora	Responsable y participantes	Objetivos	Insumos	Entregables
		<p>satisfacción y otras técnicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Clarificar la denominación que hace Línea Madrid de "aliado", pues se habla de "alianzas con proveedores y de clientes internos (otras unidades del Ayuntamiento)": especificar si las relaciones que se establecen son realmente de alianza, así como cuál es el valor añadido que les proporcionan estas relaciones. En particular, definir "Aliado", "Alianza" y valores asociados a la relación para LM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Presentación grupo mejora Alianzas 2011</a></li> <li><a href="#">Proceso Planificación Estratégica</a></li> <li><a href="#">Catálogo de Servicios Línea Madrid 2012</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nota sobre "aliados" (clarificación concepto, identificación de documentos y procesos a los que afecta, etc...).</li> <li>Plan de acción para extender la acción sobre nuevos aliados y/o profundizar las alianzas existentes.</li> </ul> <p><u>Documentos preexistentes a revisar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Misión, visión y valores.</li> <li>Plan de comunicación de Línea Madrid, en el que habrá de incluirse la definición de la relación con los grupos de interés (quién –en particular, los directivos de la organización-, cuándo, cómo, qué, por qué).</li> <li>Proceso "planificación estratégica"</li> <li>Modelo integrado de evaluación, incluyendo nuevos mecanismos de evaluación de relaciones con grupos de interés.</li> <li>Proceso de "gestión de servicios" para clarificar la relación de revisiones para mejora de servicios.</li> <li>Catálogo de servicios 2013 Línea Madrid actualizado.</li> </ul>
Procesos		<ul style="list-style-type: none"> <li>Diferenciar claramente entre los procesos de prestación de servicios ("atenciones",</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe evaluación EFQM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En relación con las mejoras introducidas en los procesos,</li> </ul>

Grupo de mejora	Responsable y participantes	Objetivos	Insumos	Entregables
		<p>canales) y los productos que se entregan como resultado de esos procesos (tipologías de “servicios”).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clarificar si y cuando las mejoras introducidas en los procesos son consecuencia o responden a una demanda identificada de los usuarios.</li> <li>• Realizar / depurar / interrelacionar los procedimientos (actividades y tareas) de los procesos (que se estimen por la Organización) en relación con los Servicios prestados a los Ciudadanos.</li> </ul>	<p>AEVAL 2012.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Mapa de Procesos de Línea Madrid</a></li> <li>• <a href="#">Presentación grupo mejora procesos 2011</a></li> <li>• <a href="#">Procesos</a></li> <li>• <a href="#">Resultados indicadores procesos</a></li> <li>• <a href="#">Cuadro de mando</a> de Línea Madrid (indicadores)</li> </ul>	<p>contribuir a la elaboración del registro único de acciones de mejora de Línea Madrid (asignado al grupo de mejora de “Plan y acciones de mejora”).</p> <p><u>Documentos preexistentes a revisar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de procesos.</li> <li>• Indicadores.</li> <li>• Revisión y actualización, en su caso, de los procesos (clave y operativos).</li> <li>• Revisión y actualización, en su caso de los flujogramas de los procesos.</li> <li>• Catálogo de servicios de Línea Madrid.</li> </ul>