

25 de septiembre de 2013

Mecanismo de evaluación y revisión de relaciones de directivos con grupos de interés para la mejora de los servicios.

Se realizará una **reunión anual de análisis** para la revisión de las relaciones de altos directivos de los grupos de interés de Línea Madrid. Será una técnica de recolección de información acerca de su opinión del servicio, y así poder evaluar por parte de los moderadores la relación con Línea Madrid.

Dentro de las características generales de esta reunión (desayuno), se puede señalar que se trata de una entrevista grupal en la que todos los entrevistados se encuentran juntos, dando sus opiniones y conversando entre sí sobre Línea Madrid. Los principios de la reunión provienen de la psicología clínica, que en términos generales indica que las personas escuchan, hablan y se comunican con mayor facilidad encontrándose en grupo.

Para cada reunión anual se desarrollara un guion con todos los puntos a tocar ya predefinidos por la Subdirección General de Atención al Ciudadano, dependiendo de las necesidades del momento.

Por lo general, esta reunión de análisis se realizará en una habitación amplia –por ejemplo, sala A11 de la sede del Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública en Alcalá, 45-, que cuente con todas las comodidades de climatización y confort que favorezcan la conversación de los participantes que, en la mayoría de los casos, son entre 6 y 10 personas, que hablan sobre de Línea Madrid entre 1 y 2 horas.

Estas sesiones contarán con dos moderadores; uno se encarga de desarrollar la sesión de manera suave y confortable, mientras que el otro se asegura que se toquen todos los puntos predefinidos.

Los asistentes a la reunión serán, al menos, los siguientes:

- Por parte de Línea Madrid, el Director General de Calidad y Atención al Ciudadano y el Subdirector General de Atención al Ciudadano.
- Los máximos responsables de cada uno de los aliados estratégicos¹ de Línea Madrid.
- Otros representantes de grupos de interés² de Línea Madrid.

¹ Los aliados estratégicos de Línea Madrid están definidos en el documento "*Líneas Estratégicas de Línea Madrid 2011-2015*".

² Los grupos de interés de Línea Madrid están definidos en el documento "*Líneas Estratégicas de Línea Madrid 2011-2015*".

Una vez concluida la reunión, se elaborará acta y propuesta de acciones de mejora en las relaciones de los directivos de Línea Madrid con los grupos de interés.