

18 de septiembre de 2013

## **NOTA SOBRE RELACIONES DE LOS DIRECTIVOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS DE LÍNEA MADRID**

A los efectos de este documento, y sin perjuicio de los contactos de otros responsables de Línea Madrid con los distintos grupos de interés, se entenderán como directivos de Línea Madrid:

- El Director General de Calidad y Atención al Ciudadano.
- Las personas integrantes del Comité de Dirección de Línea Madrid, que son:
  - Subdirector General de Atención al Ciudadano.
  - Jefe de Servicio de Atención Personalizada.
  - Jefa de Servicio de Implantación y Seguimiento de Servicios.
  - Jefa de Departamento de Gestión de Contenidos.
  - Jefa de Departamento de Gestión Administrativa.
  - Jefe de Departamento de Atención Telemática.

Categoría	Grupo de interés	Directivo	Relaciones
Ciudadanía (personas mayores)	DG de Mayores y Atención Social	Director General  Subdirector General	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consultas para proyectos que afectan a personas mayores (ejemplo: reunión 6/5/2013 sobre nuevo convenio tarjeta azul y revisión de condiciones de todos los titulares de la tarjeta)</li> </ul>
Ciudadanía (personas con discapacidad)	DG de Igualdad de Oportunidades	Director General  Subdirector General	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consultas para proyectos que afectan a personas con discapacidad (ejemplo: reunión 6/5/2013 sobre nuevo convenio tarjeta azul y revisión de condiciones de todos los titulares de la tarjeta).</li> <li>El Director General de Calidad y Atención al Ciudadano forma parte del <a href="#">Consejo Municipal de la Discapacidad</a> y acude a sus sesiones.</li> </ul>
Ciudadanía (personas con discapacidad)	Federaciones, Confederaciones y Uniones de asociaciones más representativas de personas con discapacidad sensorial, intelectual, física y mental	Director General	<ul style="list-style-type: none"> <li>El Director General de Calidad y Atención al Ciudadano forma parte del <a href="#">Consejo Municipal de la Discapacidad</a> y acude a sus sesiones.</li> </ul>
Ciudadanía	DG de Igualdad de Oportunidades	Director General	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones de la Comisión Ejecutiva del <a href="#">II Plan contra la Explotación Sexual</a> y la Atención a la Prostitución en la Ciudad de Madrid.</li> </ul>
Ciudadanía (gestores en nombre de otros)	<a href="#">Colegio profesional de gestores administrativos de Madrid</a>	Director General  Subdirector General	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones y visitas (ej: visita 18 de junio de 2013 a OAC Línea Madrid Centro)</li> </ul>

# Líneamadrid

Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría	Grupo de interés	Directivo	Relaciones
Ciudadanía (personas con discapacidad)	ASPAYM (Asociación de Lesionados Medulares y Grandes Discapacitados Físicos)  Fundación Vodafone	Subdirector General  Jefe de Departamento de Atención Telemática	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación en comité de expertos del proyecto <a href="#">ASTIC: Accesibilidad en los Servicios Telemáticos Inteligentes para el Ciudadano</a>.</li> </ul>
Clientes internos	Todos	Director General  Subdirector General  JS Implantac. y Seguimiento de Servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Firma de resoluciones conjuntas para la prestación de servicios.</li> <li>Reuniones de exposición de resultados de campañas y propuestas de mejora.</li> </ul>
Clientes internos	Gerencias de Distrito	Director General  Subdirector General  Jefe de Servicio de Atención Personalizada	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reunión anual de exposición de resultados estudios de satisfacción de Línea Madrid</li> </ul>
Clientes internos	Agencia para el Empleo	Director General	<ul style="list-style-type: none"> <li>Miembro de consejo rector de la Agencia para el</li> </ul>

## Líneamadrid

Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría	Grupo de interés	Directivo	Relaciones
			Empleo. Asistencia a sus reuniones.
Clientes internos	Múltiples DDGG y Organismos del Ayuntamiento	Director General  Subdirector General  Jefe de Servicio de Atención Personalizada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visitas informativas a plataforma 010-Línea Madrid y a OAC Línea Madrid</li> </ul>
Clientes internos	Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y de Atención al Ciudadano	Director General  Subdirector General	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunión semanal del comité de dirección de la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano.</li> <li>• Reunión semestral de la <a href="#">Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones</a><sup>1</sup>.</li> </ul>
Clientes internos	Organismo Autónomo Agencia para el Empleo	Director General	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones del Consejo Rector del OAAA Agencia</li> </ul>

<sup>1</sup> Artículo 132 de la Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, introducido por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, y artículo 136 y siguientes del [Reglamento Orgánico del Pleno del Ayuntamiento de Madrid](#).

Subdirección General de Atención al Ciudadano

C/ Alcalá, 21, 7ª planta, 28014 Madrid

T.: +34 91 588 13 75

[sgatciudadano@madrid.es](mailto:sgatciudadano@madrid.es)

[WWW.MADRID.ES/LINEAMADRID](http://WWW.MADRID.ES/LINEAMADRID)

[@Lineamadrid](https://twitter.com/Lineamadrid)



**Líneamadrid**

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

Categoría	Grupo de interés	Directivo	Relaciones
			para el Empleo
Clientes internos	Varios	Director General	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones del "Observatorio de la Ciudad"</li> </ul>
Organismos relacionados	Dirección General de Igualdad de Oportunidades	Director General	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones del Consejo Municipal de Discapacidad.</li> <li>Comisión Ejecutiva de la Estrategia para la Igualdad.</li> </ul>
Organismos relacionados	Coordinación General de Economía (competencias en materia de ciudad inteligente)	Director General	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones de la Comisión Técnica para la Implantación de la Sociedad de la Información, el Conocimiento y la Innovación en la Ciudad de Madrid.</li> </ul>
Personas Madrid	Línea Madrid Todo el personal funcionario de Línea Madrid	Director General  Subdirector General  Jefe de Servicio de Atención Personalizada	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acto anual de entrega premios concurso de ideas de mejora de Línea Madrid.</li> <li>Jornada técnica anual de Línea Madrid.</li> </ul>
Proveedores Internos	IAM	Director General	<ul style="list-style-type: none"> <li>Miembro de consejo rector de IAM. Asistencia a sus reuniones.</li> </ul>
Proveedores internos	OA Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM)	Director General	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones de la Comisión Técnica para la Implantación de la Sociedad de la Información, el Conocimiento y la Innovación en la Ciudad de Madrid.</li> </ul>

# Líneamadrid

Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Categoría	Grupo de interés	Directivo	Relaciones
			<p>Madrid.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones de la Comisión de Nuevas Tecnologías.</li> <li>Reuniones del Consejo Rector de IAM.</li> </ul>
Proveedores externos	Oracle/Everis	<p>Coordinadora General</p> <p>Director General</p> <p>Subdirector General</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación en eventos y jornadas (foro sobre "Customer Experience" de Oracle, evento entrega premios Oracle 2013, etc...).</li> </ul>
Proveedores externos	Adjudicatario principal (Ferroser)	<p>Director General</p> <p>Subdirector General</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones seguimiento mensual del proyecto Línea Madrid.</li> <li>Participación conjunta en comité de innovación de Línea Madrid.</li> </ul>
Proveedores externos	<p>Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL)</p> <p>Club Excelencia en Gestión</p>	<p>Delegada Economía, Hacienda y AP</p> <p>Coordinadora</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coparticipación en proceso EFQM de Línea Madrid.</li> <li>Acto entrega sello EFQM 500+ Línea Madrid</li> </ul>

Subdirección General de Atención al Ciudadano

C/ Alcalá, 21, 7ª planta, 28014 Madrid

T.: +34 91 588 13 75

sgatciudadano@madrid.es

[WWW.MADRID.ES/LINEAMADRID](http://WWW.MADRID.ES/LINEAMADRID)

[@Lineamadrid](https://twitter.com/Lineamadrid)



**Líneamadrid**

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

Categoría	Grupo de interés	Directivo	Relaciones
		General  Director General  Subdirector General	(2013).
Sector "Atención al Ciudadano"	Ayuntamiento de Barcelona  Tesorería General de la Seguridad Social (Jornada de difusión del foro de Administraciones Públicas, mayo 2012)  Ayuntamiento de Móstoles  Canal de Isabel II  Ayuntamiento de Oporto (Portugal)  Ayuntamiento de Zapopan (México)  Club de Excelencia en Gestión, Ayuntamiento de Valledupar (Colombia), Ayuntamiento de Durango (México)	Director General  Subdirector General  Jefe de Servicio de Atención Personalizada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visitas informativas a plataforma 010-Línea Madrid y a OAC Línea Madrid.</li> <li>• Participación en eventos y jornadas.</li> <li>• Colaboración en iniciativas similares de atención al ciudadano (ej: "<a href="#">Línea Zapopan</a>" en México, con visita a México).</li> </ul>

Categoría	Grupo de interés	Directivo	Relaciones
	<p>Ciudad-Estado de Berlín (Alemania)</p> <p>Gobierno de Brasil (programa "Faça fácil")</p> <p>Gobierno de Ecuador</p> <p>Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas</p> <p>Servicio Vasco de Empleo (Lanbide)</p> <p>Etc...</p>		
Sector "Atención al Ciudadano"	Responsables atención al ciudadano en municipios y provincias	Director General	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comisión de Modernización, Participación Ciudadana y Calidad de la FEMP.</li> </ul>

## Anexo. Grupos de interés estratégicos de Línea Madrid (Documento "[Líneas estratégicas de Línea Madrid 2011-2015](#)").

Los grupos de interés<sup>2</sup> estratégicos para Línea Madrid serán los siguientes:

Objetivo ("para quién"):

1. *Ciudadanía: los ciudadanos residentes o relacionados con el municipio de Madrid, tanto tomados en conjunto como considerados de manera agrupada en segmentos específicos, incluyendo en particular:*
  - *Personas mayores (edad) y su entorno familiar.*
  - *Mujeres (género).*
  - *Personas con discapacidad y su entorno familiar.*
  - *Residentes en un determinado barrio o distrito (residencia).*
  - *Inmigrantes (nacionalidad).*
  - *Estudiantes procedentes de otras ciudades o países.*
  - *Deportistas y sus asociaciones.*
  - *Turistas y organizaciones relacionadas (operadores turísticos, Madrid Visitors and Convention Bureau, y similares).*
  - *Voluntarios, ONG, organizaciones y personas relacionadas con el emprendimiento social.*
  - *Practicantes de distintas religiones.*
  - *Usuarios efectivos o potenciales de un determinado servicio (por ejemplo, titulares de tarjeta del [Servicio de Estacionamiento Regulado](#)) o de Línea Madrid en su conjunto.*
  - *Gestores en nombre de otros, tales como administradores de fincas, gestores administrativos, etc... (ocupación).*
  - *Profesionales y sus colegios (veterinarios, abogados, arquitectos, enseñantes),*
  - *Empresarios y Comerciantes y sus asociaciones.*
  - *Padres y madres y sus asociaciones.*
  - *Asociaciones de vecinos y de otros tipos.*
  - *Consumidores y las organizaciones que los agrupan.*
2. *Clientes internos de Línea Madrid, incluyendo aquellos órganos directivos, organismos públicos o unidades administrativas por cuya cuenta se prestan los servicios a la ciudadanía.*

---

<sup>2</sup> Se consideran grupos de interés las "Personas o colectivos que se ven afectados directa o indirectamente por la actividad de Línea Madrid".

- *Clientes internos dentro del propio Ayuntamiento de Madrid. En particular se distinguen los Distritos.*
  - *Clientes internos en materia de planificación (Sistema de Gestión Estratégica, Programa Operativo de Gobierno, Presupuestos, etc).*
  - *Clientes internos de otras Administraciones Públicas.*
3. *Organismos relacionados: órganos y organismos con competencias relacionadas con los servicios de LM.*

#### *Colaboradores ("con quién"):*

- 4. *Proveedores internos y externos de Línea Madrid. En el segundo apartado, especialmente la empresa adjudicataria del contrato de apoyo a la atención telefónica y presencial de Línea Madrid 2012-2016.*
- 5. *Personas que forman o han formado parte de Línea Madrid: empleados públicos del Ayuntamiento de Madrid que prestan sus servicios bajo las instrucciones de la Subdirección General de Atención al Ciudadano, sea mediante dependencia orgánica o funcional.*
- 6. *Sector "Atención al Ciudadano": otras organizaciones, usualmente públicas, interesadas en el proyecto Línea Madrid (servicios 010 de otros Ayuntamientos ó 012 de Comunidades Autónomas, servicios de atención telefónica o presencial de otras Administraciones Públicas nacionales o extranjeras, estudiosos de la atención al ciudadano, etc...).*

*De entre los grupos de interés, se consideran aliados<sup>3</sup> estratégicos de Línea Madrid los siguientes:*

- *Personas que forman parte de Línea Madrid.*
- *El Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid (proveedor interno).*
- *Ferrovial Servicios, como empresa adjudicataria del contrato de apoyo a la atención telefónica y presencial de Línea Madrid 2012-2016.*
- *El Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) de Madrid (ciudadanía, personas con discapacidad).*
- *La Subdirección General de Personal de la Secretaría General Técnica del AG de Economía, Hacienda y Administración Pública (proveedor interno).*

---

<sup>3</sup> Aliado: "aquel grupo de interés ligado con Línea Madrid para la consecución de fines comunes".

- *La Subdirección General de Calidad y Evaluación (proveedor interno).*
- *La Subdirección General de Administración Electrónica (proveedor y cliente interno).*
- *La Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y Atención al Contribuyente (cliente interno).*

*La cooperación y alianzas con los distintos grupos de interés relacionados anteriormente tendrán especialmente en cuenta la promoción de la modernización de la administración pública municipal y la mejora de su imagen y del conocimiento que de la misma tienen los ciudadanos, así como los aspectos sociales (atención específica a colectivos con necesidades especiales, accesibilidad de los servicios y otros) y medioambientales en el marco del servicio de Línea Madrid.*