

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"	<p>Ayuntamiento de Barcelona</p> <p>Tesorería General de la Seguridad Social (Jornada de difusión del foro de Administraciones Públicas, mayo 2012)</p> <p>Ayuntamiento de Móstoles</p> <p>Canal de Isabel II</p> <p>Ayuntamiento de Oporto (Portugal)</p> <p>Ayuntamiento de Zapopan (México)</p> <p>Club de Excelencia en Gestión, Ayuntamiento de Valledupar (Colombia), Ayuntamiento de Durango (México)</p>	<p>Director General</p> <p>Subdirector General</p> <p>Jefe de Servicio de Atención Personalizada</p>	<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.*