

# Resultados Grupo Mejora Procesos 2013



## Líneamadrid

## Resultados Grupo Mejora Procesos 2013



Cita de

Goethe- Poeta y dramaturgo alemán

**No basta saber,  
se debe también  
aplicar.**

**No es suficiente  
querer, se debe  
también hacer.**

# Resultados Grupo Mejora Procesos 2013



Líneamadrid

# Resultados Grupo Mejora Procesos 2013



**Análisis crítico**

**Objetivos marcados I**

ENTREGA DEL SERVICIO-EJECUCION DEL PROCESO-  
PROCEDIMIENTO

CIUDADANO

NECESIDADES/  
EXPECTATIVAS

PROCESO

PROCEDIMIENTO

NECESIDADES/  
EXPECTATIVAS  
SATISFECHAS

SERVICIO  
PROPORCIONADO  
(O PRODUCTO)

Diferenciar claramente entre los procesos de prestación de servicios y los productos que se entregan como resultado de esos procesos

# Resultados Grupo Mejora Procesos 2013



**Análisis crítico**

**Objetivos marcados II**

## PROCESOS OPERATIVOS LINEAMADRID

DESEMPEÑO RETROALIMENTACION



Realizar / depurar / interrelacionar los procedimientos de los procesos en relación con los Servicios prestados a los Ciudadanos.





## Insumos

- Informe evaluación EFQM AEVAL 2012
- Procesos Línea Madrid
- Mapa Procesos de Línea Madrid
- Cuadro indicadores procesos
- PPT grupo mejora procesos 2011
- Cuadro de mando Línea Madrid (indicadores)

## Revisión y Modificación Procesos Operativos/Apoyo Línea Madrid



Modificación/Colaboración GM Áreas de Mejora Proceso Evaluación y Calidad



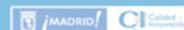
## Acta de Constitución y Plan Trabajo- GMPLM



AUTOEVALUACIÓN EFQM DE LÍNEA MADRID  
GRUPOS DE MEJORA 2013  
Plan de Trabajo del Grupo de Mejora de

GRUPO MEJORA PROCESOS  
(Acta constitución 24/05/2013)

Página 1 de 5



### 3. Composición del Grupo de Mejora

De acuerdo con la decisión del Comité de Dirección de la Subdirección General de Atención al Ciudadano, la composición del Grupo de Mejora es la siguiente:

Responsable del Grupo: M<sup>a</sup> LUISA SANTIDRIÁN CORRALES

Miembros del Grupo:

Nombre y apellidos	Puesto de trabajo	Teléfono y correo electrónico
Mercedes Juárez Gonzalez	Subdirección General de Personal (EGT)	91-480-3219 (43219) <a href="mailto:juarezommm@madrid.es">juarezommm@madrid.es</a>
Silvia Molina Martínez	Ferrosier (teléfono 010)	683-375-688 <a href="mailto:smolina@ferrovial.com">smolina@ferrovial.com</a>
Marta Martín Rodríguez	OAC Chamartín	91-588-6995 (86995) <a href="mailto:martinmarta@madrid.es">martinmarta@madrid.es</a>
Gloria Andreu Torrecillas	OAC Puente Vallecas	91-588-7341 (87341) <a href="mailto:andreu@madrid.es">andreu@madrid.es</a>
M <sup>a</sup> Luisa Santidrián Corrales	Unidad de Organización	91-588-4870 (84870) <a href="mailto:santidrianoml@madrid.es">santidrianoml@madrid.es</a>
Soledad Muñoz Mora	Departamento de Atención Telefónica	91-588-2247 (82247) <a href="mailto:munozsmm@madrid.es">munozsmm@madrid.es</a>
Mar Barberán Parrado	Departamento de Gestión de Servicios	91-588-2679 (82679) <a href="mailto:barberanommm@madrid.es">barberanommm@madrid.es</a>
Alicia Fernández Gonzalo	Departamento de Gestión Administrativa	91-480-3273 (43273) <a href="mailto:fernandezoa@madrid.es">fernandezoa@madrid.es</a>
Concha Orive del Campo	Departamento de Gestión Administrativa	91-480-3276 (43276) <a href="mailto:orivecc@madrid.es">orivecc@madrid.es</a>

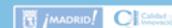
### 4. Actividades del Proyecto

El despliegue del Proyecto se hará a través de un proceso que incluye un conjunto de actividades que se enumeran en el Cronograma del Anexo I de este Plan de Trabajo.

### 5. Metodología, procedimiento y recursos del Proyecto

#### 5.1. Funcionamiento habitual del GM

Página 2 de 5



El GM iniciará sus actividades a partir de la reunión inicial que tendrá lugar el día 31 de mayo de 2013.

El GM mantendrá reuniones de trabajo con una periodicidad: Cada 7/15 días (los viernes), preferiblemente a primera hora de la mañana a partir de las 8:30 horas, en la Sala de Alcalá 21, 7<sup>a</sup> planta y se anotarán en el Anexo II.

#### 5.2. Documentación

El GM utilizará para su trabajo la documentación siguiente:

- > Informe evaluación EFQM ABEVAL 2012.
- > Mapa de Procesos de Línea Madrid.
- > Presentación grupo de mejora de procesos 2011.
- > Procesos.
- > Resultados indicadores procesos.
- > Cuadro de mando Línea Madrid (indicadores)

Como resultado de su trabajo, el GM elaborará los documentos siguientes:

- > Modelo de ficha de los procedimientos de los procesos operativos para la elaboración del correspondiente Manual (nuevo).
- > Fichas de proceso (revisión y actualización).
- > Tabla indicadores (revisión y actualización).
- > Tabla resumen del origen de las mejoras implantadas (nuevo).
- > Documento con las mejoras resultantes del grupo (nuevo).

- Cronograma para la implantación de las mejoras identificadas, incluyendo compromiso con responsable(s) ordinarios en Línea Madrid de las acciones que correspondan.

#### 6. Cronograma del Proyecto

En el Anexo I, se incluye un cronograma del Proyecto.

La Responsable de Grupo

M<sup>a</sup> Luisa Santidrián Corrales

Página 3 de 5

# Resultados Grupo Mejora Procesos 2013



## Guía de Orientación y Apoyo Conceptual Grupo Mejora Procesos 2013 Lineamadrid- GMPLM

This section contains a grid of 20 pages from a guide. The pages are organized into four rows and five columns. Each page features the 'Lineamadrid' logo at the top left and the 'Lineamadrid' name at the top right. The content of the pages includes:

- Page 1 (Top Left):** A table of contents for the guide, listing sections like 'Guía de Orientación y Apoyo Conceptual Grupo Mejora Procesos 2013 Lineamadrid'.
- Page 2 (Top Row, Column 2):** A diagram titled 'Diagrama de Características' showing 'Información Presentación y Procesos Operativos de Lineamadrid' and 'Opciones de Características de los Procesos Operativos'.
- Page 3 (Top Row, Column 3):** A diagram titled 'Diagrama de Características de los Procesos Operativos' showing a flow from 'Procesos Operativos' to 'Servicio al Ciudadano'.
- Page 4 (Top Row, Column 4):** A diagram titled 'Diagrama de Características de los Procesos Operativos' showing a flow from 'Entrada del Servicio' to 'Servicio Proporcional'.
- Page 5 (Top Row, Column 5):** A diagram titled 'Diagrama de Características de los Procesos Operativos' showing a flow from 'Servicio' to 'Producto'.
- Page 6 (Second Row, Column 1):** A table with columns 'Objetivo' and 'Indicadores de Medición'.
- Page 7 (Second Row, Column 2):** A table with columns 'Objetivo' and 'Indicadores de Medición'.
- Page 8 (Second Row, Column 3):** A table with columns 'Objetivo' and 'Indicadores de Medición'.
- Page 9 (Second Row, Column 4):** A table with columns 'Objetivo' and 'Indicadores de Medición'.
- Page 10 (Second Row, Column 5):** A table with columns 'Objetivo' and 'Indicadores de Medición'.
- Page 11 (Third Row, Column 1):** A table with columns 'Objetivo' and 'Indicadores de Medición'.
- Page 12 (Third Row, Column 2):** A table with columns 'Objetivo' and 'Indicadores de Medición'.
- Page 13 (Third Row, Column 3):** A table with columns 'Objetivo' and 'Indicadores de Medición'.
- Page 14 (Third Row, Column 4):** A table with columns 'Objetivo' and 'Indicadores de Medición'.
- Page 15 (Third Row, Column 5):** A table with columns 'Objetivo' and 'Indicadores de Medición'.
- Page 16 (Bottom Row, Column 1):** A table with columns 'Objetivo' and 'Indicadores de Medición'.
- Page 17 (Bottom Row, Column 2):** A table with columns 'Objetivo' and 'Indicadores de Medición'.
- Page 18 (Bottom Row, Column 3):** A table with columns 'Objetivo' and 'Indicadores de Medición'.
- Page 19 (Bottom Row, Column 4):** A table with columns 'Objetivo' and 'Indicadores de Medición'.
- Page 20 (Bottom Row, Column 5):** A table with columns 'Objetivo' and 'Indicadores de Medición'.



## Actas-GMPLM



### ACTA Nº 3 DEL GRUPO DE MEJORA DE LOS PROCESOS DE LÍNEA MADRID 2013

**FECHA:** 26 de junio de 2013  
**HORA INICIO:** 9:30 horas  
**LUGAR:** Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano Calle Alcalá Nº 49-18 Pta.  
**HORA FINALIZACIÓN:** 11:30 horas  
**ASISTENTES:**  
 SR Luisa Santorán Correas (Responsable de Grupo)  
 Soledad Huérfano  
 Gloria Andreu y Toméllas  
 IR del Mar Sancen Ferrando  
 María Martín Rodríguez  
 Mercedes Juárez González  
 Alicia Fernández González  
 Concha Oliva de Cárdeno

#### TEMAS TRATADOS CONFORME AL ORDEN DEL DÍA:

1. Revisión fichas de procesos.
2. Revisión fichas de los Procedimientos y tabla de origen de Mejoras.
3. Aprobación de Acta de la reunión anterior.
4. Preguntas y respuestas.

#### ACUERDOS:

1. Revisión fichas de procesos.
- Se revisa en primer lugar el proceso de Peticiones y se comentan los cambios y modificaciones comentados en el Diagrama, así como los que a continuación se indican:



### ACTA Nº 6 DEL GRUPO DE MEJORA DE LOS PROCESOS DE LÍNEA MADRID 2013

**FECHA:** 15 de noviembre de 2013  
**HORA INICIO:** 9:30 horas  
**LUGAR:** Subdirección General de Atención al Ciudadano Calle Alcalá Nº 21-79 Pta.  
**HORA FINALIZACIÓN:** 11:00 horas  
**ASISTENTES:**  
 SR Luisa Santorán Correas (Responsable de Grupo)  
 Soledad Huérfano  
 Gloria Andreu y Toméllas  
 María Martín Rodríguez  
 Mercedes Juárez González  
 Alicia Valera Martínez  
 Alicia Fernández González

#### TEMAS TRATADOS CONFORME AL ORDEN DEL DÍA:

1. Aprobación de Acta de la reunión anterior.
2. Revisión de trabajo realizado por cada grupo.
3. Actualización y revisión de los indicadores.
4. Preguntas y respuestas.

#### ACUERDOS:

1. Aprobación del Acta de la reunión anterior (anexo 5).
- Por unanimidad se aprueba el Acta de la reunión anterior, que tiene el número 5, celebrado el 11 de octubre de 2013.

2. Revisión del trabajo realizado por cada grupo.

Se revisa la nueva Ficha de Procedimiento de Información y se introducen algunas modificaciones como por ejemplo de añadir el canal telemático (video y audio) y "Sistema de Información" y añadir el punto "Tráfico en el canal telemático". Se designan como responsables del procedimiento de

Estadística de Servicios al Ciudadano  
 Dirección de Sanidad y Consumo  
 C/ Juan XXIII, s/n. 28015 MADRID  
 T. 91 50023 76  
 www.lineamadrid.es



- La parte relativa a formación de personal de la Subdirección, ha sido revisada y actualizada por la persona responsable de la materia, IR del Mar Sancen Ferrando, que ha sugerido cambiar el término "cursos" por acciones formativas. En este sentido, se acuerda incluir en el Cuadro de Mejora la formación, el Instituto de Formación, de la propuesta de incluir todos los aspectos de línea Madrid en un único formato, que sobre el denominado "Formación Especializada Línea Madrid" con el objeto de que se valoren todos los aspectos formativos que en la actualidad se dan en cuanto en las comisiones de valoración de los concursos, con este fin y para facilitar el trabajo al Instituto de Formación, se propone la posibilidad de tener un listado de personal de la Subdirección con sus señas reales para que se se identifique y se se incluya el referido bloque formativo.
- Se comenta una mejora introducida consistente en la vinculación de los puestos de línea Madrid a concursos en lugar de tener la consideración de puestos **no-convencionales** a OPE.
- Otras mejoras introducidas han sido la publicación de todo el material formativo en el canal de atención al Ciudadano (ARG), la enlace en la página de canal, así como todo lo relativo a la comunicación de temas de personal (publicación de avisos en el canal de procesos de puestos, además de correspondencia correo electrónico a los responsables).

Una vez revisado el Diagrama de Personal se pasa al examen de su correspondencia RCHA, haciendo las siguientes acciones:

- En el apartado "Objeto" se incluye la referencia a la estrecha colaboración de la Subdirección General de Servicios.
- En el apartado "Objeto" se especifica cuando afecta a cobertura de puesto o a formación.
- En el apartado "Otras Intervenciones" se añade el concepto y se incluye la misma referencia añadida en el apartado anterior. Asimismo se supone a los ciudadanos como "Otras Intervenciones Sujetas".
- Se han incluido más normas en el apartado "Normativa".
- En el apartado "Sistema de Información" se incluye el canal de atención al ciudadano ARG.



### Información al Servicio de Atención Personalizada y al Servicio de Implantación y Seguimiento de Servicios.

Se acuerda dejar pendiente el proceso operativo "Formato mejoración" es, ya que la finalización del trabajo del grupo se anterior al paso de implantación de nuevo servicio.

También se acuerda dejar pendiente el proceso Gestión de Incidencias Informáticas al encontrarse pendiente de valoración por cambio de procedimiento.

En cuanto a la "Tabla de origen de mejoras" está realizada a la de los procesos de Cita Previa, Registro, Peticiones, Contratación y Peticiones.

1. En el resto de procesos está pendiente de acordarse la tabla de origen de mejoras, toda vez que su elaboración se encuentra condicionada por los datos de implantación y las prioridades y trabajo del Grupo de Mejora de Plan y Acciones de Mejora (Información General, Peticiones, Tráfico, Forma electrónica, OPE, Comunicaciones a Tráfico, Avisos y Peticiones, Húteles, Teleservicio, Tráfico telemático, etc., de Lineamadrid y Tráfico ARG).
2. Actualización y revisión de los indicadores.

La responsable de grupo (SR Luisa Santorán) presenta al grupo la tabla de indicadores que está realizada y que posteriormente revisará el Subdirector y trasladará el responsable de cada procedimiento para completar todos los indicadores de 2012 y 2013.

#### Trabajos pendientes:

Soledad Huérfano revisará la Ficha de Proceso de Información y la Ficha de Avisos y Peticiones, para introducir las modificaciones acordadas y hacer llegar la nueva tabla de fichas acordadas para cumplir formato, al Área "Tráfico", a fin de ser dada finalmente revisada.

El Grupo de Mejora de Plan y Acciones de Mejora, ha solicitado la colaboración de parte de nuestro grupo, SR Luisa Santorán y Mar Sancen Ferrando para revisar y actualizar el Proceso de Situación y Calidad.

#### 5. Preguntas y respuestas.

No se establecieron de dudas y preguntas al haberse tratado ya todos los puntos de Orden del día y no quedar temas pendientes.

#### PRÓXIMA REUNIÓN:

Estadística de Servicios al Ciudadano  
 Dirección de Sanidad y Consumo  
 C/ Juan XXIII, s/n. 28015 MADRID  
 T. 91 50023 76  
 www.lineamadrid.es



Una vez revisado el proceso de Peticiones acordamos con la evaluación de proceso de Cita Previa. En primer lugar se revisa su Diagrama y se acuerda mantenerlo sin cambios.

En segundo lugar se revisa la RCHA del Proceso de Cita Previa y se realizan los comentarios que a continuación se indican:

- Apartado "Objeto", se han añadido dos apartados relativos a la realización de la consulta y anotación a petición de los ciudadanos.
- Apartado "Otras Intervenciones", este apartado se ha modificado cambiando en primer lugar el canal de atención, por otro parte se acuerda la siguiente redacción: "Unidades múltiples integradas en el sistema de Cita Previa" y "empresas externas colaboradoras en la prestación del servicio" sustituyendo a la redacción que actualmente figura.
- Apartado "Recursos" se sustituye la referencia a Peticiones/Quejas por empresas externas.
- Apartado "Sistema de Información", se cambia la referencia a Canal por "Sistema de Atención", también se sustituye la referencia completa a las acciones informáticas, y en su lugar se añaden "Normativas Informáticas".
- Se acuerda dejar la revisión de todos los indicadores de los procesos para un momento posterior una vez finalizada la revisión de todos los procesos y sus procedimientos.

2. Revisión fichas de los Procedimientos y tabla de origen de Mejoras.

Se revisa la ficha de procedimiento de Cita Previa, se trata de una ficha totalmente nueva redactada en un idioma sencillo del procedimiento y acordándose algunos términos como el relativo al "objetivo".

La ficha de este procedimiento es tan exhaustiva, detallada y clara que se utilizará de guía a seguir para el resto de los procedimientos de los distintos procesos.

3. Aprobación del Acta número 3.



No se establece fecha para la próxima reunión toda vez que se convocará una última reunión para dar el visto bueno a la presentación de Grupo de Mejora y para el Subdirector General al que decide la fecha de la mencionada reunión.

La Responsable de Grupo

SR Luisa Santorán Correas



Por último se acuerda que, dado las fechas estivales y las vacaciones de los diferentes integrantes del grupo, la próxima reunión tenga lugar el segundo viernes del mes septiembre, día 13, redactándose hasta esta fecha, los correspondientes trabajos asignados a cada miembro, que se van cogiendo en el momento de Oropesa.

#### PRÓXIMA REUNIÓN:

Víernes, 13 de septiembre de 2013 a las 9:00 horas, en la Subdirección General de Atención al Ciudadano C/ Alcalá 21-79 Pta. A

La Responsable de Grupo

SR Luisa Santorán Correas

Estadística de Servicios al Ciudadano  
 Dirección de Sanidad y Consumo  
 C/ Juan XXIII, s/n. 28015 MADRID  
 T. 91 50023 76  
 www.lineamadrid.es



# Resultados Grupo Mejora Procesos 2013



## Control Plan Trabajo-GMPLM



Líneamadrid

Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### PLAN DE TRABAJO GRUPO MEJORA PROCESOS 2013- 15 NOVIEMBRE 2013

PROCESOS OPERATIVOS LÍNEA MADRID	REVISION PROCESOS	NUEVA FICHA PROCEDIMIENTO	NUEVOS INDICADORES PROCEDIMIENTOS/PRODUCTO	REV. INDICADORES PROCESOS	TABLA ORIGEN MEJORAS
CITA PREVIA	Realizado	Realizado	<p>Tabla Indicadores con inclusión Indicadores</p> <p>Procedimiento de Procesos Operativos.</p> <p>Incluida y Unificada Coordinadora Grupo en Proceso (según se ha ido recibiendo de los Responsables de los Procesos)</p>		Realizado/ Pte. Rev. finalización G Áreas Mejora
INFORMACION GENERAL	Realizado	Realizado			
PADRÓN	Realizado	Realizado			
TRIBUTOS	Realizado	Realizado			
FIRMA ELECTRÓNICA	Realizado	Realizado			
SER	Realizado	Realizado			
COMUNICACIÓN A TRÁFICO	Realizado	Realizado			
AVISOS Y PETICIONES	Realizado	Realizado			
MULTAS	Realizado	Realizado			
TELEASISTENCIA	Realizado	Realizado			
TARJETA MADRID MAYOR	Sin Implantar	Sin Implantar			
SyR LÍNEAMADRID	Realizado	Realizado			
TARJETA AZUL	Realizado	Realizado			
REGISTRO	Realizado	Realizado			Realizado

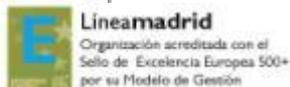
PROCESOS APOYO LÍNEA MADRID	REVISION PROCESOS	NO CONSTA COMO OBJETIVO		REV. INDICADORES PROCESOS	TABLA ORIGEN MEJORAS
PERSONAS	Realizado			Incluida y Unificada Coordinadora Grupo en Proceso (según se ha ido recibiendo de los Responsables de los Procesos)	Realizado
CONTRATACIÓN	Realizado				Realizado
PRESUPUESTOS	Realizado				Realizado
INFRAESTRUCTURAS	Realizado				
GESTIÓN INCIDENCIAS INFORMÁTICAS	Pte. valoración cambio procedimiento				

+	PROCESO ESTRATÉGICO LÍNEA MADRID	REVISION PROCESO EVALUACIÓN Y CALIDAD EN COLABORACIÓN CON EL GRUPO DE MEJORA DE ACCIONES DE MEJORA
		Realizado

Subdirección General de Atención al Ciudadano  
C/ Alcalá, 21, 7º - 28014 MADRID  
T/ 915882263 Fax/915882542  
Responsable Grupo de Mejora 2013: Mª Luisa Santidrián Corrales



Lineamadrid





## Plan Trabajo Realizado

### Revisión y Modificación Procesos

- 18 Procesos con sus Subprocesos, 13 Procesos Operativos, 4 Procesos Clave de Apoyo y 1 Estratégico

### Realización de 13 Nuevas Fichas de Procedimiento con 35 ítems cada una

- Identificación y definición de 38 productos ofertados al Ciudadano con sus indicadores de calidad

### Revisión Tabla de Indicadores de 33 Procesos e Inclusión de Indicadores de Procedimiento

- Inclusión de Indicadores de procedimiento del producto ofertado por Líneamadrid con sus resultados
- Actualización de la tabla de Indicadores

### Modelo y Ejemplo de Ficha de Origen de las Mejoras de los Procesos

- Ejemplo de Fichas de Origen de Mejoras realizadas en Proceso Operativo de Cita Previa
- 3 Procesos Clave de Apoyo: Personas, Presupuestos y Contratación

# 13 Resultados Grupo Mejora Procesos 2013



## Ejemplo de Revisión y modificación Procesos 2013

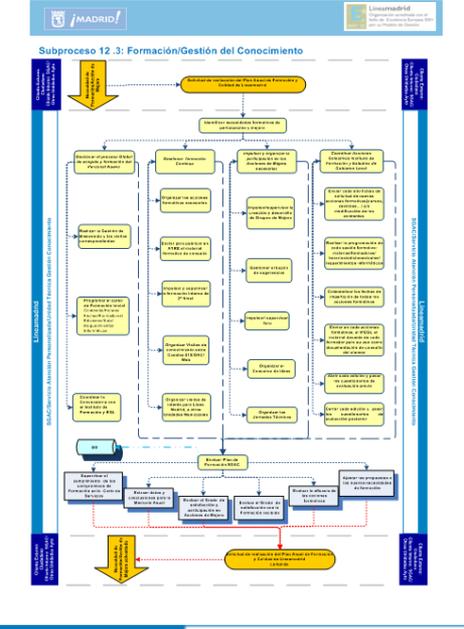
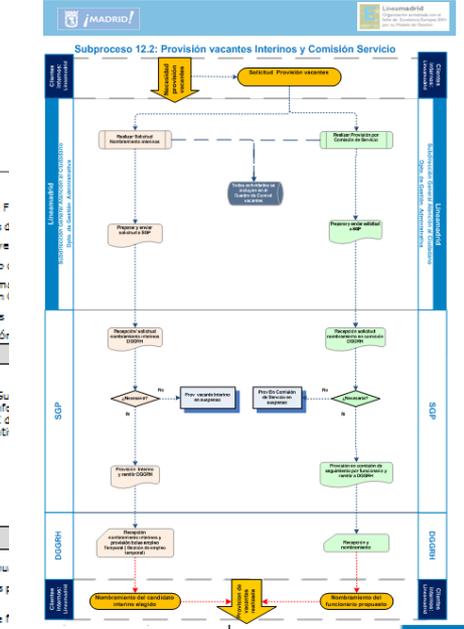
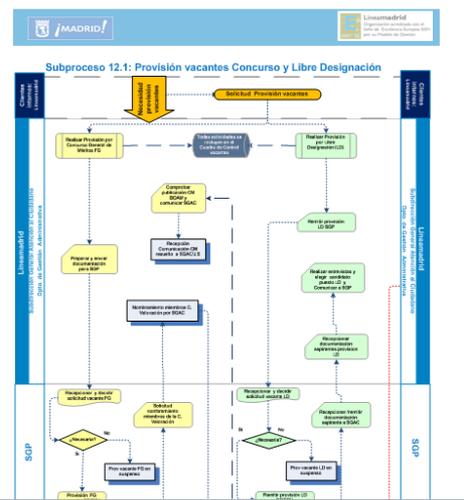
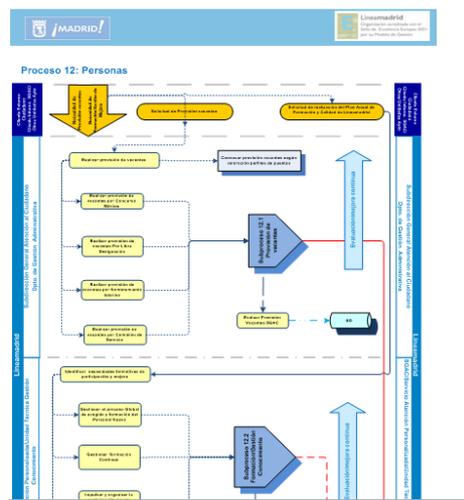
<b>12 PROCESO PERSONAS</b> Subprocesos: 12.1 Provisión Vacantes / 12.2 Formación-Gestión del Conocimiento	Versión: V1.1 Fecha: noviembre/2013 Elaborado por: Equipo de mejora de Procesos Revisión realizada por: Subdirección General de Personal, Departamento de Gestión Administrativa y Unidad de Gestión de Conocimientos Aprobado por: SG de Atención al Ciudadano	Lineamadrid Organización acreditada con el Sello de Excelencia Europea 500+ por su Modelo de Gestión
Actualización: cada 2 años Próxima fecha actualización: 2015	Nombre del Proceso: PERSONAS Subprocesos: Provisión de Vacantes / Formación-Gestión del Conocimiento	
Objeto: Cobertura de los puestos vacantes que se producen y se precisan para el correcto funcionamiento de los servicios prestados por Línea Madrid en la Subdirección General de Atención al Ciudadano y sus dependencias con la estrecha colaboración de la Subdirección General de Personal del Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública.	Ubicación en el mapa de procesos:	
Dar oportunidad de formación, desarrollo y participación en acciones de mejora a las personas que trabajan en Línea Madrid y la Subdirección de Atención al Ciudadano, durante toda su vida laboral, en estrecha colaboración con el Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local.		
Programar anualmente las acciones formativas de participación y de mejora, que reflejen las demandas internas y las requeridas por la implantación de nuevos servicios, así como dar cumplimiento a los compromisos de las Cartas de Servicio.	Cliente:	
Externos Ciudadanos	Internos Personal funcionario del Ayuntamiento de Madrid o de otras Administraciones Públicas. Personal de Línea Madrid y la Subdirección Unidades Administrativas Municipales: Organismos autónomos: Agencia Tributaria, Madrid Salud/Empresas municipales: EMT...	
Propietario: Departamento de Gestión Administrativa	Otros Intervinientes:	
Internos Subdirección de Atención al Ciudadano Personal de Línea Madrid/Unidad de Gestión de Conocimientos	Externos Subdirección General de Personal del Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local Dirección General de Gestión de Recursos Humanos. IAM Formadores Externos Otras organizaciones municipales: Agencia Tributaria, EMT, Madrid Salud...	
Principales transformaciones:		
Entrada: Situación de vacante o de adscripción provisional de un puesto de trabajo adscrito a la Subdirección General de Atención al Ciudadano o su no ocupación por excedencia, baja por larga enfermedad (nombramiento interno o comisión de servicio).	Proveedor/Unidad Departamento de Gestión Administrativa Unidad de Gestión de Conocimientos	Salida: Cobertura, nombramiento y toma de posesión del puesto de trabajo vacante para la realización del correcto funcionamiento de los servicios prestados por Línea Madrid en la Subdirección General de Atención al Ciudadano y sus dependencias. Acciones formativas, de participación y de mejora disponibles y publicadas a tiempo, para la participación del personal y su capacitación profesional según las necesidades.

laboral y otros planteados en las agendas nacionales, y en colaboración con el...

- Documentación**
- Protocolos y Acuerdos Comunitarios
  - Manuales Intranet municipio
  - Bases Generales de funcionamiento de Madrid
  - Relación de Personal
  - Plantilla de Personal
  - BOAM
  - Planes Anuales de Formación
  - Memorias anuales de Personal
  - Protocolo de Bienestar Personal al Estado y Provisionarios civiles del Estado
  - Cartas de servicios
  - Protocolo de gestión

- Recursos:**
- Instalaciones Sucesivas
  - Aplicaciones Informáticas de la OAC
  - Materiales formativos

- Indicadores (SIS):**
- Estadísticas anuales
  - Nº de alumnos y docentes
  - Nº de horas de formación
  - Nº de trabajadores que participan en acciones de mejora (grupos de mejora, concurso de ideas...)
  - Nº y tema de las sugerencias del canal interno
  - Grado de satisfacción con las acciones de mejora



Lineamadrid





## Ejemplo de Nueva Ficha Procedimiento realizada 2013

**Lineamadrid**  
 Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano  
 Subdirección General de Atención al Ciudadano  
 Fecha: Noviembre 2013 | Procedimiento: Registro | Versión: 1

**Linear**  
 Dirección General de Ciudadanía  
 Subdirección General  
 Fecha: Noviembre 2013 | Procedimiento: Registro | Versión: 1

**Lineamadrid**  
 Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano  
 Subdirección General de Atención al Ciudadano  
 Fecha: Noviembre 2013 | Procedimiento: Registro | Versión: 1

### FICHA PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE REGISTRO DE LINEAMADRID

<b>Versión:</b>	V 1.0	<b>Fecha:</b>	Noviembre 2013
<b>PROCESO:</b> Registro	<b>PROCEDIMIENTO:</b> Registro de escritos		
<b>Elaborado por:</b> Grupo mejora de Procesos	<b>Actualización:</b> cada 2 años		
<b>Revisión realizada por:</b> Departamento de Gestión Administrativa	<b>Próxima fecha actualización:</b> septiembre 2015		
<b>Aprobado por:</b> SG de Atención al Ciudadano	<b>Responsable:</b> Departamento de Gestión Administrativa		
<b>Denominación del Procedimiento:</b> Registro			
<b>Objetivo:</b> Registro en las OACs de los escritos presentados por los ciudadanos de la manera más ágil y eficaz suprimiendo el papel en la medida de lo posible (digitalización) tanto para entradas con destino Ayuntamiento de Madrid como para entradas con destino otras Administraciones (ORVE/SIR). Asimismo, conseguir un mayor número de procedimientos que puedan registrarse telemáticamente sin necesidad de acudir a las oficinas.		<b>Relación de Procedimientos</b>	
<b>Ubicación en el mapa de procesos:</b>			
<b>Solicitante:</b> Ciudadano (persona física o jurídica), organismos e instituciones públicas y privadas.			
<b>Documentación a aportar:</b>		<b>Clave identif.:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud y en su caso, documentación que acompañe el ciudadano (En caso de registro presencial en oficinas)</li> <li>Firma electrónica y seleccionar el procedimiento habilitado al efecto (En caso de registro telemático)</li> </ul>		RG-PR-01-DAP-01 RG-PR-01-DAP-02 RG-PR-02-DAP-01	
<b>¿DÓNDE SE TRAMITA? CANAL</b>			
<b>Presencialmente:</b> Para tramitación en las OAC, horario en días laborales: <ul style="list-style-type: none"> <li>Lunes a Jueves de 8:30-17:00h</li> <li>Viernes de 8:30 a 14:00h</li> <li>Mes de agosto de 8:30 a 14:00h</li> </ul>	<b>Telefónicamente:</b> Para información del trámite horario de 24h <ul style="list-style-type: none"> <li>010</li> <li>915 298 210 (para llamadas fuera del municipio)</li> </ul>	<b>Telemáticamente:</b> Para tramitación e información del trámite <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a></li> </ul>	
<b>EJECUTANTES DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>Tramitación presencial:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Personal Externo y Funcionario de las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid</li> </ul> <b>Tramitación Telemática:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>El interesado a través de <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a></li> <li>Viernes de 8:30 a 14:00h</li> <li>010 Personal externo/<a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a></li> </ul>			

### Descripción concreta y breve de las actividades que componen el Registro Presencial:

- Examen de la documentación presentada por el ciudadano,
  - Si la documentación y la instancia es correcta con destino con Se registra con digitalización si se cumplen una serie de condiciones (5 hojas a doble cara DIN A4)
  - Una vez registrada la documentación se completa la anotación y se remite a la unidad competente.
- Registro Telemático (electrónico):**
- El ciudadano debe buscar en la web el procedimiento
  - Deberá comprobar la posibilidad de iniciar su tramitación por:
    - En cuyo caso necesitará:
      - Firma electrónica
      - Utilizar el impresor habilitado al efecto

<b>Obligaciones económicas</b>	<b>Plazo de la resolución</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento gratuito OACs</li> <li>Teléfono 010 y la web, costes según las tarifas del operador de telefonía y ADSL</li> </ul>	Registro Presencial: "Inmediato" El tiempo medio de atención en cada Oficina de Línea Madrid, variará según el número de anotaciones de registro por ciudadano y de si es posible la digitalización de la documentación presentada. Registro Electrónico: "Inmediato" El tiempo que emplea el ciudadano en rellenar la instancia habilitada en cada procedimiento, con la documentación adjunta y firma electrónica.
<b>Marco Legal</b>	<b>Producto final</b>
La legislación adscrita a proceso 4 Registro	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal Presencial                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Original registrado digitalmente: el ciudadano que acude a una oficina de Línea Madrid recibe su original registrado (si ha sido posible la digitalización).</li> <li>Copia del Original registrado con etiqueta de registro (para el supuesto de no digitalización).</li> </ul> </li> <li>Canal Telemático                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Registro Telemático con Acuse de recibo. En el registro electrónico, el ciudadano recibe de manera inmediata acuse de recibo de su registro realizado.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Evaluación del Procedimiento:</b>	
<b>Objetivo de Calidad</b>	<b>Indicadores</b>
Conseguir el mayor número de registros digitalizados (vía presencial) y electrónicos (en la sede <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>% de Registros realizados en OACs no digitalizados con destino Ayuntamiento de Madrid.</li> <li>Nº de Registros digitalizados realizados en OACs para enviar a través de ORVE/SIR</li> <li>% de Registros digitalizados realizados en OACs con destino Ayuntamiento de Madrid.</li> <li>Nº de Registros realizados por el ciudadano telemáticamente que tienen como destino una dependencia adscrita a registros OACs.</li> </ul>

Indicador	Estándar	Magnitud	Fórmula Cálculo	Fuente	Periodicidad	Responsable
% de Entradas en OACs no digitalizadas con destino Ayto. Madrid	El 55% de las entradas con destino Ayuntamiento de Madrid	Proporción % de entradas no digitalizadas para el Ayuntamiento de Madrid	Nº de registros no digitalizados en OACs/ Nº total de registros en OACs	Estadísticas de Registro	Anual	Departamento de Gestión Administrativa
Nº total de entradas en OACs enviadas a través de ORVE/SIR	10.000	Número	Nº de registros realizados de OACs enviadas a través de ORVE/SIR	Estadísticas de Registro	Anual	Departamento de Gestión Administrativa
% Entradas digitalizadas en OACs con destino Ayuntamiento de Madrid	El 35% de las entradas con destino Ayuntamiento de Madrid	Proporción % de entradas digitalizadas para el Ayuntamiento de Madrid	Nº de registros digitalizados en OACs/ Nº total de registros en OACs	Estadísticas de Registro	Anual	Departamento de Gestión Administrativa
Nº de entradas telemáticas con destino dependencias adscritas a OACs	50	Número	Nº de registros respondidos en OACs	Estadísticas de Registro	Anual	Departamento de Gestión Administrativa

**Documentos auxiliares**

- Guías e instrucciones publicadas en AYRE, relativas a la digitalización de escritos presentados por el ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid con destino a dependencias municipales y otras Administraciones Públicas (ORVE/SIR)
- Para registro electrónico, los Decretos de la Delegada de Fomento de la Administración Pública por los que se aprueban nuevos procedimientos de registro
- Estadísticas mensuales de registro.

**Observaciones:**

Nuevos Indicadores

Producto Final



## I-Nuevas Fichas Procedimientos Procesos Operativos de Línea Madrid

Información

Cita Previa

Registro

SyR Línea Madrid

### FICHA PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE INFORMACIÓN, LINEAMADRID

Versión:	V1.0	Fecha:	Noviembre 2013
PROCESO:	PROCESO 3 INFORMACIÓN	PROCEDIMIENTO:	Aportar Información General
Elaborado por:	Grupo Mejora de Procesos	Actualización:	cada 2 años
Revisión realizada por:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Departamento de Atención Telefónica</li> <li>Ferrosor</li> <li>Servicio de implantación y Seguimiento de Servicios</li> </ul>	Próxima fecha actualización:	2015
Aprobado por:	SG de Atención al Ciudadano	Responsable:	A definir
Denominación del Procedimiento:	Información General	Relación de Procedimientos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información General</li> <li>Código INF PR-01 OAC/010</li> <li>Código INF PR-01 Contenido/ WEB</li> <li>Código INF PR-01 SSS</li> </ul>
Objetivo:	Recepcionar, atender solicitudes de Información General de los ciudadanos y facilitar respuesta en tiempo y forma según sus necesidades	Ubicación en el mapa de procesos:	
Elaborado por:	Grupo Mejora de Procesos	Actualización:	cada 2 años
Revisión realizada por:	U. Organización	Próxima fecha actualización:	
Aprobado por:	SG de Atención al Ciudadano	Responsable:	Servicio de Atención Personalizada
Denominación del Procedimiento:	Cita Previa en CRM/WEB	Relación de Procedimientos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cita Previa en CRM/WEB</li> <li>Código CP PR-02</li> <li>Código CP PR-02 Web</li> </ul>
Objetivo:	Asignar/consultar/denunciar Citas en la Aplicación de Cita Previa a través CRM/Web/Movil según solicitud de los ciudadanos con la mayor	Ubicación en el mapa de procesos:	

### FICHA PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE REGISTRO DE LINEAMADRID

Versión:	V1.0	Fecha:	Noviembre 2013
PROCESO:	PROCESO 5 Registro	PROCEDIMIENTO:	Registro de servicios
Elaborado por:	Grupo Mejora de Procesos	Actualización:	cada 2 años
Revisión realizada por:	Departamento de Gestión Administrativa	Próxima fecha actualización:	septiembre 2015
Aprobado por:	SG de Atención al Ciudadano	Responsable:	Departamento de Gestión Administrativa
Denominación del Procedimiento:	Registro	Relación de Procedimientos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro</li> <li>Código PR PR-02</li> <li>Código PR PR-02 Web</li> </ul>
Objetivo:	Registro en los OACs de los escritos presentados por los ciudadanos de la manera	Ubicación en el mapa de procesos:	

### FICHA PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES, LINEAMADRID

Versión:	V1.0	Fecha:	Noviembre 2013
PROCESO:	PROCESO 7 SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	PROCEDIMIENTO:	Recepción de Sugerecias y Reclamaciones
Elaborado por:	Grupo Mejora de Procesos	Actualización:	cada 2 años
Revisión realizada por:	Departamento de Gestión de Servicios	Próxima fecha actualización:	2015
Aprobado por:	SG de Atención al Ciudadano	Responsable:	Servicio de implantación y Seguimiento de Servicios
Denominación del Procedimiento:	Sugerencias y Reclamaciones	Relación de Procedimientos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>SyR</li> <li>SyR LM</li> <li>Código SyR PR-01</li> <li>Código SyR PR-02 Tramitación OACs</li> <li>Código SyR PR-03 Tramitación WEB</li> </ul>
Objetivo:	Recepcionar Sugerecias y Reclamaciones de los ciudadanos sobre los servicios que presta el Ayuntamiento de Madrid, y proporcionar información sobre el estado de la SyR presentada con la mayor eficiencia posible.	Ubicación en el mapa de procesos:	



## II-Nuevas Fichas Procedimientos

### Procesos Operativos Línea Madrid-Gestiones y Trámites

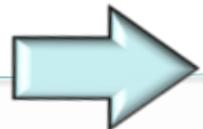
**Padrón- Actualización de datos padronales y censales**



**FICHA PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE PADRÓN MUNICIPAL ACTUALIZACIÓN DATOS PADRONALES LINEA MADRID**

Versión:	V1.0	Fecha:	noviembre 2013
PROCESO 6.1 Gestiones y Trámites: Subproceso PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES	PROCEDIMIENTO: Actualización datos padronales	Elaborado por:	Grupo mejora de Procesos
Revisión realizada por:	Departamento de Gestión de Servicios	Actualización:	cada 2 años
Aprobado por:	SG de Atención al Ciudadano	Próxima fecha actualización:	2015
Denominación del Procedimiento:	Actualización de datos padronales y censales		
Objetivo:	Ubicación en el mapa de Relación de Procedimientos		
Actualizar el domicilio de residencia y los datos	Actualización Datos		

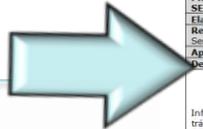
**Tributos- Domiciliación Tributaria**



**FICHA PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE TRIBUTOS LINEA MADRID**

Versión:	V1.0	Fecha:	noviembre 2013
PROCESO 6.6 Gestiones y Trámites: Subproceso TRIBUTOS	PROCEDIMIENTO: Domiciliación de tributos municipales	Elaborado por:	Grupo mejora de Procesos
Revisión realizada por:	Departamento de Gestión de Servicios	Actualización:	cada 2 años
Aprobado por:	SG de Atención al Ciudadano	Próxima fecha actualización:	2015
Denominación del Procedimiento:	Domiciliación tributaria		
Objetivo:	Ubicación en el mapa de Relación de Procedimientos		
Actualizar el domicilio de residencia y los datos	Domiciliación tributaria		

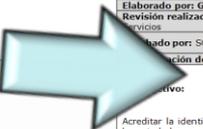
**SER- Información/Gestión Distintivo SER**



**FICHA PROCEDIMIENTO PROCESO SER LINEAMADRID Información/Gestión Distintivo SER**

Versión:	V1.0	Fecha:	noviembre 2013
PROCESO 6.3 Gestiones y Trámites: Subproceso SER	PROCEDIMIENTO: Información y Gestión Distintivo SER	Elaborado por:	Grupo mejora de Procesos
Revisión realizada por:	Departamento de Gestión de Servicios	Actualización:	cada 2 años
Aprobado por:	SG de Atención al Ciudadano	Próxima fecha actualización:	2015
Denominación del Procedimiento:	Información/gestión Distintivo SER		
Objetivo:	Ubicación en el mapa de procesos: Relación de Procedimientos		
Informar y/o realizar los trámites para la obtención o renovación del distintivo del Servicio	Inf./ Gestión Distintivo SER		

**Firma Electrónica- Obtención Certificado**



**FICHA PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE OBTENCIÓN FIRMA ELECTRÓNICA**

Versión:	V1.0	Fecha:	noviembre 2013
PROCESO 6.4 Gestiones y Trámites: Subproceso FIRMA ELECTRÓNICA	PROCEDIMIENTO: Obtención de Firma Electrónica	Elaborado por:	Grupo mejora de Procesos
Revisión realizada por:	Departamento de Gestión de Servicios	Actualización:	cada 2 años
Aprobado por:	SG de Atención al Ciudadano	Próxima fecha actualización:	2015
Denominación del Procedimiento:	Obtención de Firma Electrónica		
Objetivo:	Ubicación en el mapa de procesos: Relación de Procedimientos		
Acreditar la identidad de los ciudadanos para la obtención del Certificado de Usuario clase 2CA con la mayor eficacia/ eficiencia posible	Obtención Firma Electrónica		



## III-Nuevas Fichas Procedimientos

### Procesos Operativos Línea Madrid-Gestiones y Trámites

Comunicación a Tráfico- Cambio de Domicilio

Tarjeta Azul- Solicitud de Tarjeta Azul sin contacto

Avisos y Peticiones- Registro, tramitación y seguimiento

Multas- Consulta y pago de sanciones de tráfico

Servicios Sociales- Teleasistencia

#### FICHA PROCEDIMIENTO DEL PROCESO COMUNICACIÓN A TRÁFICO LINEAMADRID

Versión:	V1.0	Fecha:	noviembre 2013
PROCESO:	6 Gestiones y Trámites: Subproceso 6.5 Comunicación a Tráfico	PROCEDIMIENTO:	Comunicación a Tráfico
Elaborado por:	Grupo mejora de Procesos	Actualización:	cada 2 años
Revisión realizada por:	Departamento de Gestión de	Próxima fecha actualización:	2015

#### FICHA PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE TARJETA AZUL LINEA MADRID

Versión:	V1.0	Fecha:	noviembre 2013
PROCESO:	6.6 Gestiones y Trámites: Subproceso TARJETA AZUL	PROCEDIMIENTO:	Solicitud de Tarjeta Azul
Elaborado por:	Grupo mejora de Procesos	Actualización:	cada 2 años
Revisión realizada por:	Departamento de Gestión de Servicios	Próxima fecha actualización:	2015
Aprobado por:	SG de Atención al Ciudadano	Responsable:	Servicio de Atención Personalizada
Denominación del Procedimiento:	Solicitud de Tarjeta Azul sin contacto	Relación de Procedimientos:	Tarjeta Azul

#### FICHA PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE AVISOS Y PETICIONES LINEA MADRID

Versión:	V1.0	Fecha:	noviembre 2013
PROCESO:	6.7 Gestiones y Trámites: Subproceso AVISOS Y PETICIONES	PROCEDIMIENTO:	Avisos y peticiones
Elaborado por:	Grupo mejora de Procesos	Actualización:	cada 2 años
Revisión realizada por:	Departamento de Atención Telefónica y Responsable 010 FERROSER	Próxima fecha actualización:	2015
Aprobado por:	SG de Atención al Ciudadano	Responsable:	Servicio de Atención Personalizada
Denominación del Procedimiento:	Avisos y peticiones	Relación de Procedimientos:	Avisos y Peticiones

#### FICHA PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE MULTAS LINEA MADRID

Versión:	V1.0	Fecha:	Noviembre 2013
PROCESO:	6.8 Gestiones y Trámites: Subproceso MULTAS	PROCEDIMIENTO:	Consulta y pago de sanciones de tráfico.
Elaborado por:	Grupo mejora de Procesos	Actualización:	cada 2 años
Revisión realizada por:	Departamento de Atención Telefónica y Responsable 010 FERROSER	Próxima fecha actualización:	2015
Aprobado por:	SG de Atención al Ciudadano	Responsable:	Servicio de Atención Personalizada
Denominación del Procedimiento:	Consulta y pago de sanciones de tráfico	Relación de Procedimientos:	Avisos y Peticiones

#### FICHA PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE SERVICIOS SOCIALES TELEASISTENCIA LINEA MADRID

Versión:	V1.0	Fecha:	Noviembre 2013
PROCESO:	6.9 Servicios Sociales Teleasistencia	PROCEDIMIENTO:	Teleasistencia
Elaborado por:	Grupo mejora de Procesos	Actualización:	cada 2 años
Revisión realizada por:	Departamento de Atención Telefónica y Responsable 010 FERROSER	Próxima fecha actualización:	2015
Aprobado por:	SG de Atención al Ciudadano	Responsable:	Servicio de Atención Personalizada
Denominación del Procedimiento:	Teleasistencia	Relación de Procedimientos:	TELEASISTENCIA

Objetivo:	Atender las solicitudes del servicio de Teleasistencia domiciliar, en particular para mayores de 65 años que vivan solos, y las consultas de los ciudadanos sobre estado de tramitación de las solicitudes formuladas a través de Línea Madrid.	Ubicación en el mapa de procesos:	Relación de Procedimientos:
			TELEASISTENCIA
			Código TA-PR-01 Información 010/WEB/OAC
			Código TA-PR-02 Solicitud 010/OAC



## Ejemplo de Actualización Tabla Indicadores de Procesos 2013

Nuevos Indicadores Calidad

INDICADORES SER		Responsable Proceso	DEFINICIÓN DEL ESTÁNDAR	ESTÁNDAR (objetivo)	RESULTADO 2011	RESULTADO 2012	DESVIACIÓN	RESULTADO 2013	DESVIACIÓN
Satisfacción ciudadana con la gestión realizada en las OAC (=Cartas de Servicios)		Jefe Dpto. Coordinación OAC	El 80% de los clientes debe estar satisfecho con la gestión realizada.	80,0%	96,9%	96,9%	16,9%		0,0%
Ciudadanos atendidos con respecto a las personas empleadas en las Oficinas		Responsables OAC	325 Ciudadanos atendidos por persona empleada y año	325	152	152	-53,1%	0	0
Satisfacción ciudadana con la información recibida por el Servicio 010 (=C.S)		Jefe Dpto. Atención Telefónica	93% de los clientes deben estar satisfechos con el servicio recibido.	93,0%	97,3%	97,3%	4,3%	0,0%	0,0%
% reclamaciones relativas a la gestión realizada por canales personalizados de Línea Madrid		Jefe de Departamento de Gestión de Servicios	El % de reclamaciones presentadas por los ciudadanos por servicio inadecuado o ineficaz ha de ser inferior al 1%	1,0%	0,067%	0,067%	-0,933%	0,0%	0,0%
INDICADOR NUEVO FICHA PROCEDIMIENTO GRUPO MEJORA PROCESOS 2013									
% de Informaciones sobre el distintivo SER en Canales Personalizados		Jefe Servicio Atención Personalizada	El 97% de la Información sobre el Distintivo SER deben estar resueltas en Canales Personalizados OACs/010 SP	97,0%	97,0%	99,9%	2,9%		0,0%
% de Tramitaciones de solicitudes gestiones Obtención/renovación SER resueltas según procedimiento en OACs		Jefe Servicio Atención Personalizada	El 97% de las tramitaciones de Tarjetas Azules deben estar resueltas según procedimiento en OACs	97,0%	97,0%	98,0%	1,0%		0,0%
% de Informaciones sobre solicitudes de Obtención/renovación SER en Canales Personalizados OACs/010 según procedimiento		Jefe Servicio Atención Personalizada	El 95% de Informaciones sobre solicitudes de Obtención/renovación SER en Canales Personalizados OACs/010 según procedimiento	97,0%	97,0%	12,8%	-84,2%		0,0%
% de reclamaciones de SER presentadas por los ciudadanos por servicio inadecuado o ineficaz en la gestión realizada según SP		Jefe de Departamento de Gestión de Servicios	El % de reclamaciones presentadas por los ciudadanos por servicio inadecuado o ineficaz en la gestión realizada según SP-GChA de ser inferior al 1%	1,0%	1,0%				
n° reclamaciones		Año 2011	Periodo octubre 2012	Año 2012	Año 2013				
n° solicitudes servicio SER		68		62.794					
N° de Informaciones sobre el distintivo SER en Canales Personalizados			24.291						
N° de Informaciones sobre el distintivo SER en Canales Personalizados SP GC			24.266						
n° de Tramitaciones de solicitudes gestiones SER en OACs			23.421						
n° de Tramitaciones de solicitudes gestiones SER resueltas en OACs SP GC			22.958						
N° de Informaciones sobre solicitudes de Obtención/renovación SER en Canales Personalizados			2.941						
N° de Informaciones sobre solicitudes de Obtención/renovación SER en Canales Personalizados SP			2.902						



# Resultados Grupo Mejora Procesos 2013



# 19

Ejemplo de Nueva Ficha de Tabla de Origen de Mejoras de Procesos

Líneamadrid

**Lineamadrid**  
 Dirección General de Gestión y Calidad de la Ciudad  
 Subdirección de Economía, Hacienda y Administración Pública  
 Plaza de España, 12, 28014 Madrid, España  
 Teléfono: 91 552 02 02 Fax: 91 552 02 03  
 www.lineamadrid.es

**TABLA RECOGIDA DATOS ORIGEN/RAZÓN MEJORA PROCESO CITA PREVIA - NOVIEMBRE 2013**

PROCESO	MEJORA (NO OFICIAL CEN)	POR REVISIÓN PROCESO	CITA PREVIA	DEMANDA USUARIO	CICLO FUENTE DEMANDA
CITA PREVIA (Mejora Realizada)	En la solicitud y tramitación como mejora, que a su vez se realizó en internet, reduce considerablemente la necesidad de desplazamiento. El cliente puede ir a un punto de atención o a una sede de atención por un punto de atención (PDA).			Problema resuelto: El cliente agotado de la espera por realizar tramitación de solicitudes de renovación de permisos de conducir. Mejora Propuesta: Incrementar la oferta de agencias de tráfico que ofrecen servicios de tramitación para facilitar el acceso a los permisos de conducir (20130302). Mejora Citada en el CEN.	ByR
CITA PREVIA (Mejora Realizada)	Completada y permitiendo al cliente a su vez la gestión de la solicitud y la entrega de la documentación en un punto de atención o a una sede de atención. Esto permite al usuario, inmediatamente en internet, para facilitar el acceso a los permisos de conducir, a su vez, el cliente puede acceder a la información de la solicitud y la entrega de la documentación en un punto de atención o a una sede de atención.			Problema resuelto: El cliente agotado de la espera por realizar tramitación de solicitudes de renovación de permisos de conducir. Mejora Propuesta: Visión de la información de la solicitud de los permisos de conducir, para que el cliente pueda acceder a la información de la solicitud y la entrega de la documentación en un punto de atención o a una sede de atención.	ByR
CITA PREVIA (Mejora Realizada)	1. Realización de reunión con los representantes de CITA y CITA para valorar la mejora solicitada. 2. Haber con los representantes de la CITA para valorar la mejora solicitada y realizar con ellos la mejora.			Problema resuelto: Se trata de mejorar para facilitar la gestión de las solicitudes de renovación de permisos de conducir. Mejora Propuesta: Incrementar la oferta de agencias de tráfico que ofrecen servicios de tramitación para facilitar el acceso a los permisos de conducir (20130302). Mejora Citada en el CEN.	ByR

Subdirección General de Gestión y Calidad de la Ciudad  
 C/ Alameda, 77 - 28014 MADRID  
 T: 91 552 02 02 Fax: 91 552 02 03  
 Duque de Soria, 12, 28014 Madrid

**Lineamadrid**  
 Dirección General de Gestión y Calidad de la Ciudad  
 Subdirección de Economía, Hacienda y Administración Pública  
 Plaza de España, 12, 28014 Madrid, España  
 Teléfono: 91 552 02 02 Fax: 91 552 02 03  
 www.lineamadrid.es

PROCESO	MEJORA (NO OFICIAL CEN)	POR REVISIÓN PROCESO	CITA PREVIA	DEMANDA USUARIO	CICLO FUENTE DEMANDA
CITA PREVIA (Mejora Realizada)	1. Valoración de la demanda solicitada. 2. Organización de un punto de atención, en la sede de atención, para el cliente a la hora de la solicitud de la mejora solicitada. 3. Realización de un punto de atención o a una sede de atención, en la sede de atención, para el cliente a la hora de la solicitud de la mejora solicitada.			Problema resuelto: El cliente agotado de la espera por realizar tramitación de solicitudes de renovación de permisos de conducir. Mejora Propuesta: Incrementar la oferta de agencias de tráfico que ofrecen servicios de tramitación para facilitar el acceso a los permisos de conducir (20130302). Mejora Citada en el CEN.	ByR
CITA PREVIA (Mejora Realizada)	Realización de un punto de atención, en la sede de atención, para el cliente a la hora de la solicitud de la mejora solicitada.	Declaración al proceso		Optimizar el proceso de tramitación.	
CITA PREVIA (Mejora Realizada)	Mejora de la gestión de la información de la solicitud de los permisos de conducir, para que el cliente pueda acceder a la información de la solicitud y la entrega de la documentación en un punto de atención o a una sede de atención.	Declaración al proceso		Optimizar el proceso de tramitación.	
CITA PREVIA (Mejora Realizada)	Mejora de la gestión de la información de la solicitud de los permisos de conducir, para que el cliente pueda acceder a la información de la solicitud y la entrega de la documentación en un punto de atención o a una sede de atención.	Declaración al proceso		Optimizar el proceso de tramitación.	
CITA PREVIA (Mejora Realizada)	Mejora de la gestión de la información de la solicitud de los permisos de conducir, para que el cliente pueda acceder a la información de la solicitud y la entrega de la documentación en un punto de atención o a una sede de atención.	Declaración al proceso		Optimizar el proceso de tramitación.	

Subdirección General de Gestión y Calidad de la Ciudad  
 C/ Alameda, 77 - 28014 MADRID  
 T: 91 552 02 02 Fax: 91 552 02 03  
 Duque de Soria, 12, 28014 Madrid

**Lineamadrid**  
 Dirección General de Gestión y Calidad de la Ciudad  
 Subdirección de Economía, Hacienda y Administración Pública  
 Plaza de España, 12, 28014 Madrid, España  
 Teléfono: 91 552 02 02 Fax: 91 552 02 03  
 www.lineamadrid.es

PROCESO	MEJORA (NO OFICIAL CEN)	POR REVISIÓN PROCESO	CITA PREVIA	DEMANDA USUARIO	CICLO FUENTE DEMANDA
CITA PREVIA (Mejora Realizada)	Mejora de la gestión de la información de la solicitud de los permisos de conducir, para que el cliente pueda acceder a la información de la solicitud y la entrega de la documentación en un punto de atención o a una sede de atención.			Problema resuelto: El cliente agotado de la espera por realizar tramitación de solicitudes de renovación de permisos de conducir. Mejora Propuesta: Incrementar la oferta de agencias de tráfico que ofrecen servicios de tramitación para facilitar el acceso a los permisos de conducir (20130302). Mejora Citada en el CEN.	ByR

**Lineamadrid**  
 Dirección General de Gestión y Calidad de la Ciudad  
 Subdirección de Economía, Hacienda y Administración Pública  
 Plaza de España, 12, 28014 Madrid, España  
 Teléfono: 91 552 02 02 Fax: 91 552 02 03  
 www.lineamadrid.es

**TABLA ÁREAS MEJORA SOLICITADAS-REALIZADAS SEGUN ORIGEN PROCESO CITA PREVIA - NOVIEMBRE 2013**

MEJORA SOLICITADA TOTAL	MEJORA REALIZADA POR CITA PREVIA	MEJORA REALIZADA POR REVISIÓN PROCESO	MEJORA REALIZADA POR DEMANDA USUARIO	MEJORA REALIZADA POR CITA PREVIA Y REVISIÓN PROCESO	MEJORA REALIZADA POR DEMANDA USUARIO Y CITA PREVIA	MEJORA REALIZADA POR CITA PREVIA, REVISIÓN PROCESO Y DEMANDA USUARIO	MEJORA REALIZADA POR CITA PREVIA Y DEMANDA USUARIO
21	6	2	1	1	1	1	1
100,0%	28,57%	9,52%	4,76%	4,76%	4,76%	4,76%	4,76%

**ÁREAS MEJORA SOLICITADAS-REALIZADAS**



Subdirección General de Gestión y Calidad de la Ciudad  
 C/ Alameda, 77 - 28014 MADRID  
 T: 91 552 02 02 Fax: 91 552 02 03  
 Duque de Soria, 12, 28014 Madrid

## Resultados Grupo Mejora Procesos 2013

Cita de →

**Crítico/escritor británico- John Ruskin**



*CALIDAD Y SERVICIO*

**La calidad nunca es un accidente...**



**...siempre es el resultado  
de un esfuerzo de la  
inteligencia**



# Líneamadrid



**Muchas Gracias**

**Grupo Mejora  
Procesos 2013**

# Fin