

4 de noviembre de 2013

Plan de acción sobre grupos de interés de Línea Madrid

Actuación	Responsable	Fecha	Comentarios
Convocar primera reunión de análisis anual para revisión de las relaciones de directivos con los grupos de interés.	Subdirector General	Enero-febrero 2014	
Medición de reputación en redes sociales.	Departamento de Atención Telemática	Inicio en enero-febrero 2014	A concretar mecanismo por el Departamento (por ejemplo, informe mensual, semestral o anual, a incorporar a la reunión de relaciones con grupos de interés). En el futuro, se podría incluir como valor añadido en contrato de estudios de satisfacción.
Inicio de proceso de análisis de opiniones o comentarios en nuevo asistente virtual de Línea Madrid en Internet.	Departamento de Atención Telemática	Inicio en enero-febrero 2014	
Incluir en el modelo integrado de evaluación nueva encuesta de opinión sobre LM a proveedores internos y externos	Departamento de Gestión Administrativa	Primera encuesta en otoño 2013	
Incluir en el modelo integrado de evaluación nueva encuesta de opinión sobre LM a "sector atención al ciudadano"	Departamento de Gestión Administrativa	Primera encuesta en otoño 2013	
Lanzamiento de página de Facebook, con control de acceso (lideraríamos e invitaríamos nosotros), para buscar sinergia con otras organizaciones del "gremio" de la atención al ciudadano (Ayuntamiento de Barcelona, Ayto de Sevilla, CM, etc.) sería para noticias, colaboraciones, intercambio de ideas y problemas, etc.	Unidad técnica de gestión del Servicio de atención personalizada. Con la colaboración del Departamento de Atención Telemática	Junio 2014	