

# Gestión Pública Responsable

Grupo de mejora. Presentación de  
resultados.

14 de febrero 2014



**Líneamadrid**

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

## Objetivos

- Implantar y fomentar una gestión pública responsable dentro de Línea Madrid.
- Proponer acciones nuevas que generen valor para la sociedad y para el medio ambiente



**Líneamadrid**

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



ÁREA DE GOBIERNO  
DE ECONOMÍA, HACIENDA  
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

## Resultados: Plan de acción

### IMPLICADOS:

- Toda la organización
- Colaboradores
- Destinatarios



**Líneamadrid**

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

## Resultados: Plan de acción

- Organización:
  - Personal funcionario
  - Agentes externos
  - Responsables
  
- Colaboradores:
  - Organizaciones colaboradoras
  - Clientes internos y externos
  
- Destinatarios: toda la **ciudadanía**, en especial grupos de interés.



Líneamadrid

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



ÁREA DE GOBIERNO  
DE ECONOMÍA, HACIENDA  
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

## Resultados: Plan de acción

- El Plan se despliega mediante **acciones de mejora en dos ámbitos:**

- Social



- Medioambiental.



- Cada acción se describe con detalle en una **ficha de actuación**



**Líneamadrid**

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



## Herramienta de trabajo: Ficha de acción

- Área/Categoría
- Título
- Objetivo
- Descripción
  - Situación de partida
  - Actuaciones para alcanzar la mejora
  - Tiempos estimados de ejecución
  - Recursos necesarios
- Implicados
  - Dependencia responsable
  - Cliente interno
  - Grupos de interés
- Seguimiento y evaluación: indicadores
- Comentarios y observaciones



**Líneamadrid**

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



ÁREA DE GOBIERNO  
DE ECONOMÍA, HACIENDA  
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

# Acciones de ámbito social



## Acciones ya emprendidas:

- Accesibilidad en oficinas, web y 010
- [Identificación del personal en oficinas según el Manual de Buenas Prácticas del Ayuntamiento.](#)
- Información y actividades dirigidas y adaptadas a ciertos colectivos.
- Difusión de información de actuaciones solidarias o de interés público
- Información sobre instalaciones accesibles
- Visitas de grupos escolares a oficinas
- Programas de colaboración con la Agencia para el Empleo
- Colaboración con el CERMI



**Líneamadrid**

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



# Acciones de ámbito social



## Nuevas acciones en proceso :

- Suscribir convenio con la Agencia para el Empleo
- Colaboración de las oficinas de Línea Madrid con voluntarios para acompañamiento en gestiones administrativas.
- **Participación de Línea Madrid en la Comisión Ejecutiva del “II Plan contra la Explotación Sexual y la Atención a la Prostitución en la Ciudad de Madrid”**



**Líneamadrid**

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



ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



## Acciones de ámbito social

### Identificación del personal al servicio de las oficinas de atención al ciudadano del Ayuntamiento de Madrid



- Se ha elaborado para el personal de las Oficinas de Atención al Ciudadano una tarjeta que cumple todos los requisitos: nombre e identificación del cargo.
- El resto del personal de Línea Madrid queda identificado con la tarjeta corporativa.



**Líneamadrid**

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



ÁREA DE GOBIERNO  
DE ECONOMÍA, HACIENDA  
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

## Acciones de ámbito social

### Prácticas de alumnos de la **Agencia para el Empleo** en Línea Madrid.

- Prueba piloto
  - Sesión de acogida y una jornada en el 010
  - 80 horas de prácticas por alumno. Un alumno en cada oficina, en un total de 12.
- Firma de un **convenio** con la Agencia para el Empleo, para la realización de prácticas formativas no laborales.
- Beneficiarios: ciudadanos de difícil empleabilidad por distintos motivos (discapacidad, paro de larga duración, etc...)



Líneamadrid

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



ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

## Acciones de ámbito social



**Apoyo de voluntarios** a personas con dificultades para realizar gestiones.

- Se ha elaborado el **Protocolo de servicio de acompañamiento a la gestión administrativa.**
- Prueba piloto desde el 2 de diciembre en las oficinas del distrito de Puente de Vallecas.
- Beneficiarios: personas mayores, personas con discapacidad y ciudadanos con necesidades especiales.



**Líneamadrid**

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



ÁREA DE GOBIERNO  
DE ECONOMÍA, HACIENDA  
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

## Acciones de ámbito social

### Formación en Línea Madrid para estudiantes de 4º de la ESO en adelante

- Sistematizar las visitas de estudiantes a las OAC, y puesta en funcionamiento para el curso 2014-2015.
- Publicitar esta acción en los centros educativos
- Elaborar un protocolo y concretar un calendario de visitas



**Líneamadrid**

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

# Acciones de ámbito medioambiental



## Acciones ya emprendidas:

- Ahorro y reciclaje de papel
- Apagado automático de equipos informáticos
- Impresoras a doble cara
- Firma electrónica
- Termostatos
- Mejorar la separación de residuos en las dependencias de Línea Madrid
- Custodia y destrucción de documentación en oficinas



**Líneamadrid**

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



ÁREA DE GOBIERNO  
DE ECONOMÍA, HACIENDA  
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

# Acciones de ámbito medioambiental



## Nuevas acciones en proceso :

- Adhesión de Línea Madrid en el programa Madrid Compensa
- Inclusión en el Plan de Formación 2014-2015 de sesiones formativas de concienciación de buenos hábitos medioambientales.
- Revisión y publicación del Catálogo de buenas prácticas ambientales de Línea Madrid
- Incluir en los informes de revisión anual de oficinas y en los de seguimiento de servicios los resultados en el ámbito de compromiso social y medioambiental.



**Líneamadrid**

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

# Acciones de ámbito medioambiental

## Separación de residuos en las dependencias de Línea Madrid

- Detección de **necesidades** de contenedores de tóner, papel y plástico
- Provisión de **contenedores** en las dependencias que no tenían
- Porcentaje actual de contenedores en dependencias:

- Papel: 89%
- Tóner: 82%
- Plástico: 43%



**Líneamadrid**

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



ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

# Acciones de ámbito medioambiental

- **Sensibilización en buenas prácticas medioambientales**
  - Inclusión en el Plan de Formación y Calidad de Línea Madrid 2014 - 2015 de dos sesiones formativas
  - Impartidas por Dirección General de Sostenibilidad
  - Temas: calidad del aire, ahorro de papel y ahorro de energía.



**Líneamadrid**

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



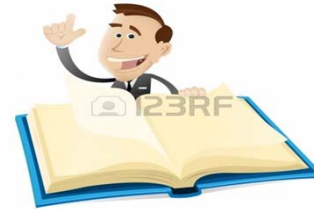
ÁREA DE GOBIERNO  
DE ECONOMÍA, HACIENDA  
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



# Acciones de ámbito medioambiental

## Buenas prácticas ambientales:

- Revisión del Catálogo de Buenas prácticas ambientales
- Publicación en:
  - Ayre:



Ayre Sectorial/Atención al Ciudadano/Evaluación y Calidad/EFQM/Grupo de Mejora 2013/Grupo de mejora sobre Gestión Pública Responsable.

- [www.madrid.es](http://www.madrid.es) :

Inicio/ Línea Madrid/Evaluación y Calidad/ Planes de mejora.



**Líneamadrid**

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



ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA, HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

## Acciones de ámbito medioambiental

**Custodia y destrucción de la documentación** que se genera **en papel en las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid**.

- Sistematización y unificación de **tiempos de conservación y destrucción de documentación**.
- Elaboración de **protocolo** para homogeneización del proceso y destrucción segura de documentos, dependiendo de su volumen:
  - Poco volumen: mediante destructora de papel .
  - Mucho volumen: acuerdo con el Parque Tecnológico de Valdemingómez.



**Líneamadrid**

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

# Acciones de ámbito medioambiental

## Adhesión de Línea Madrid al programa Madrid Compensa

- Contribuir a la lucha contra la contaminación atmosférica y a la disminución de emisiones de gases de efecto invernadero a través de medidas que fomenten la captación y absorción de CO<sub>2</sub> como, por ejemplo, la plantación de árboles.
- Recogida de datos de consumo energético en el 2012 (gas y electricidad) de todas las oficinas, para el cálculo del coste final de la compensación por el año 2012.



**Acción no realizable en el 2013 por razones presupuestarias**



**Líneamadrid**

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



## Componentes

- Aláez Fernández, Máximo Antonio
- Arribas de Andrés, María del Mar
- Díaz Fernández, M<sup>a</sup> Pilar
- Fernández Hijón, Carmen Esther
- Guzón Gago, María Luz
- Hervás Cortés, M<sup>a</sup> del Carmen
- Núñez Suárez, M<sup>a</sup> del Mar
- Picatoste Ruggeroni, Loreto
- Rodríguez Gutiérrez, Rosa María
- Rodríguez Pérez, Mercedes
- Toquero Ubal, Ascensión



**Líneamadrid**

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



Muchas gracias



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

