

# Lineamadrid.personas

1. **Introducción**
2. **Ciclo de Vida laboral en Línea Madrid**
3. **Adscripción del personal de Línea Madrid**
4. **Selección del personal**
5. **Formación y Acciones de mejora**
  - 5.1 Detección sistemática de necesidades de formación
  - 5.2 Evaluación de la eficacia de las acciones formativas
  - 5.3 Canal interno de sugerencias
  - 5.4 Fomento de la participación en acciones de mejora
6. **Evaluación del desempeño**
7. **Sistema de Reconocimiento del Mérito**
8. **Igualdad de Oportunidades**

## Punto de partida:




Informe de AENOR con puntos fuertes y débiles

### CRITERIO 3 - PERSONAS

Las Organizaciones Excelentes hacen **que aflore todo el potencial de las personas que las integran.**

Fomentan la **justicia e igualdad.**

Dan **reconocimiento** a las personas para motivarlas e incrementar su compromiso con la organización logrando que utilicen sus capacidades en beneficio de la misma.



## 2. Ciclo de vida laboral en Lineamadrid

EVENTO	ACCIÓN 1	ACCIÓN 2	ACCIÓN 3	ACCIÓN 4	JUSTIFICACIÓN
<b>Adscripción del Personal</b>	Propuesta para unificar la dependencia				-pertenencia -Eficiencia -movilidad
<b>Selección de personal</b>	Análisis de puestos de trabajo	incorporar la entrevista en la selección	Definir los perfiles de cada puesto	Definir los requisitos para cada puesto	-personal más adecuado al puesto
<b>Formación</b>	Concretar necesidades de formación de cada puesto	Establecer cauces de detección necesidades	Evaluar la eficacia de las acciones formativas		-calidad de atención -satisfacción del personal
<b>Evaluación del desempeño</b>	Concretar estándares de productividad				-motivación -rendimiento.
<b>Reconocimiento de méritos</b>	Plan de reconocimientos para empleados	Dar mayor visibilidad a las felicitaciones			-motivación -compromiso -excelencia
<b>Acciones de mejora</b>	Fomentar la participación en	Sistematizar el buzón de sugerencias			-pertenencia -participación en logros - más calidad
<b>Igualdad de oportunidades</b>	género (% puestos de jefatura)	cursos inmigración y discapacidad	Segmentación en encuestas por colectivos	Mejor accesibilidad en canales	Evitar cualquier discriminación



Líneamadrid

Servicio acreditado con el  
Sello de Excelencia Europea 400+  
por su Modelo de Gestión

### 3. Adscripción del personal a Líneamadrid

#### Propuesta:

Que las Oficinas de Atención al Ciudadano y todos sus puestos se adscriban orgánicamente al Área de Gobierno competente en materia de atención al ciudadano.

# 4. Selección del personal

## Propuestas:

- **Agilizar la cobertura de vacantes**
- **Introducir la entrevista** para apreciar mejor la idoneidad de los candidatos
- Estudiar los pros y contras de cubrir los puestos administrativos de OAC sólo **por concurso**, para progresar en la carrera administrativa y aprovechar la formación previa.

# Ejemplo de Perfil de puesto de trabajo

## PUESTO: Jefe de Negociado de OAC - Grupo C1 Nivel 22.

FUNCIONES	PERFIL	FORMACIÓN VALORABLE
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Facilitar información general del Ayuntamiento de Madrid y otras AAPP, así como sobre el estado de tramitación de expedientes seguidos en el Distrito.</li> <li>-Coordinación de las funciones asignadas al Negociado de Atención al Ciudadano, bajo las directrices del Jefe de Departamento y Adjunto de la OAC.</li> <li>-Control del archivo de los documentos que deben custodiarse en la OAC</li> <li>-Organización y control de turnos de trabajo del personal del negociado.</li> <li>-Actuar como interlocutor para temas de Registro así como para solucionar dudas planteadas por el personal del negociado.</li> <li>-Gestión del Padrón Municipal de Habitantes, Registro, Servicio de Estacionamiento Regulado, tributos, firma electrónica, cita previa y demás tareas destinadas a la atención al ciudadano, así como cualesquiera otros servicios que puedan asignarse a Línea Madrid.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Conocimientos de sistemas de gestión de calidad en la atención al ciudadano.</li> <li>-Conocimientos de técnicas de comunicación y disposición para la formación y aprendizaje continuos.</li> <li>-Experiencia en coordinación de equipos de trabajo.</li> <li>-Conocimientos amplios de la organización y servicios municipales.</li> <li>-Experiencia y conocimientos sobre gestión de recursos humanos, técnicas de dinámica de grupo y sistemas de participación y motivación.</li> <li>-Conocimiento de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con el Ayuntamiento de Madrid</li> <li>-Manejo de aplicaciones informáticas diversas para la atención al ciudadano. (Base de datos de información, registro, SyR, cita previa, padrón municipal, tributos, firma electrónica, SER, CRM)</li> <li>- Disponibilidad horaria</li> </ul>	<p><b>BÁSICA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Atención presencial en Línea Madrid: Organización de una OAC, Consulta de expedientes, información general, tributos, registro, SER, Tarjeta Azul, Q'matic, CRM, Cita previa, Sugerencias y Reclamaciones, Protección de Datos</li> <li>-Gestión del Padrón y su aplicación informática.</li> <li>-Calidad y atención al Ciudadano</li> <li>-Organización y competencias del Ayto de Madrid y sus Áreas de Gobierno.</li> <li>-Formación informática general (Word, Internet, correo electrónico)</li> </ul> <p><b>COMPLEMENTARIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El modelo de excelencia EFQM y su aplicación a la Admón. Pública</li> <li>- Tributos y tasas para Línea Madrid</li> <li>- Atención al ciudadano con discapacidad.</li> <li>- Atención al ciudadano inmigrante.</li> <li>- Organización y funcionamiento de grupos de mejora.</li> <li>- La comunicación y la gestión de situaciones de conflicto en las relaciones con los usuarios.</li> <li>-Prevención del estrés laboral</li> </ul>

# 5. Formación y Acciones de mejora

## Objetivos:

**5.1- Detección de necesidades** de formación para cada puesto

**5.2- Implantación de un sistema para la evaluación de las acciones formativas**

**5.3- Sistematización del funcionamiento de los canales de comunicación interna**

**5.4- Fomento de la participación en acciones de mejora**





Líneamadrid

Servicio acreditado con el  
Sello de Excelencia Europea 400+  
por su Modelo de Gestión

## 5.1 Detección de necesidades de formación

### Fuentes de detección:

- a) Revisión del perfil de cada puesto de trabajo
- b) Novedades de procedimiento, gestión o servicio
- c) Detección por evaluación continua
- d) Demandas de los interesados
- e) Detección mediante prueba objetiva periódica
- f) Evaluación de la eficacia formativa





Líneamadrid

Servicio acreditado con el  
Sello de Excelencia Europea 400+  
por su Modelo de Gestión

## 5.2 Evaluación de la eficacia de acciones formativas

### a) En los cursos

a1. Evaluación directa:

Cuestionario respondido por los alumnos **antes y después** del curso

a2. Evaluación indirecta:

Cuestionario respondido por los responsables

### b) En las sesiones formativas y formación de 2º nivel

b1. Supervisión estrecha del ejercicio de la nueva tarea

b2. Ejercicio del rol de docente en sesiones de repaso



Líneamadrid

Servicio acreditado con el  
Sello de Excelencia Europea 400+  
por su Modelo de Gestión

## 5.3 Protocolo de gestión del Canal de sugerencias

- **Objetivo:** alentar la participación directa en la mejora de la calidad.
- **Contenido de las sugerencias:** propuestas de mejora sobre gestiones, procedimientos o clima laboral
- **Usuarios:** personal dependiente de la Subdirección
- **Procedimiento:** envío a [sugerenciasenlinea@madrid.es](mailto:sugerenciasenlinea@madrid.es)  
Respuesta en un plazo inferior a 10 días  
traslado cuando sea necesario e informe al autor
- **Archivo:** registro de las sugerencias y sus respuestas
- **Estadística:** % de participación, tiempo medio de respuesta, % de sugerencias aplicables
- **Publicidad:** se destacarán en ayre las sugerencias mejores



**Líneamadrid**

Servicio acreditado con el  
Sello de Excelencia Europea 400+  
por su Modelo de Gestión

## 5.4 Fomento de la participación en acciones de mejora

Concurso de Ideas, Jornadas Técnicas, Grupos de Mejora, Foro,  
Buzón de Sugerencias

- a) **Publicitar la oferta**
- b) **Reconocer y premiar la participación**
- c) **Difundir los resultados**



Líneamadrid

Servicio acreditado con el  
Sello de Excelencia Europea 400+  
por su Modelo de Gestión

## 6. Evaluación del desempeño

### Definición:

Valoración de la contribución de cada empleado a los objetivos de la organización desde su puesto de trabajo.

### Procedimiento:

Medir según estándares de productividad y actitud, previamente definidos, de modo que anualmente se pudiera comprobar su cumplimiento.

### Beneficios:

Incorporar a la ficha personal del trabajador para tener en cuenta en los concursos.

# 7. Sistema de Reconocimiento del Mérito

INDICADOR DE MÉRITO	CONSTATACIÓN	RESPONSABLE COMUNICACIÓN	NOTIFICACIÓN
Felicitaciones individualizadas de ciudadanos	Presentación de una felicitación por un ciudadano	Delegado del Área	carta personalizada
Obtención de un premio (sello EFQM)	Informe del Director General	Delegado del Área	carta personalizada
Premio individual/colectivo en el Concurso de Ideas	Acta del jurado del Concurso de Ideas	Delegado del Área y representante del jurado	Carta personalizada y nominación en acto de entrega de premios
Actuación individual o colectiva destacada por cumplimiento más allá de las obligaciones del cargo	Informe del Director General	Delegado del Área	carta personalizada
Felicitaciones colectivas de ciudadanos	Presentación de una felicitación por un ciudadano	Delegado del Área	carta colectiva a la unidad implicada
Felicitaciones de "clientes internos"	Recepción de una felicitación de un "cliente interno"	Director General	correo electrónico al personal implicado
Cumplimiento anual de los compromisos fijados en las cartas de servicio de cada canal, unidad o del conjunto de línea madrid	Informe emitido por los responsables de la revisión de la carta de servicios	Director General	correo electrónico al personal implicado
Cumplimientos objetivos presupuestarios anuales	Informe del Subdirector Gral.	Director General	correo electrónico al personal implicado
Resultados de las encuestas de satisfacción	Informe del Subdirector Gral.	Director General	correo electrónico al personal implicado
Estudios de medios comunicación o entidades de prestigio favorables a línea madrid	Informe responsable del canal	Subdirector General	correo electrónico al personal implicado
Resultado favorable de campañas extraordinarias	Informe responsable del servicio	Subdirector General	correo electrónico al personal implicado
Actuaciones individuales destacadas	Informe del superior jerárquico	Jefe del Servicio / superior inmediato	correo electrónico al personal implicado

# Plan de visibilidad de los reconocimientos

Indicador de mérito	Notificación	Efectos	Visibilidad
Felicitaciones individualizadas de ciudadanos	Carta personalizada	Incorporación al expediente personal (a SGT y Personal)	Publicación trimestral personalizada en ayre- atención al ciudadano
Obtención de un premio (sello de calidad EFQM)	Carta personalizada	Incorporación al expediente personal (a SGT y Personal)	Publicación trimestral personalizada en ayre- atención al ciudadano
Obtención de un premio en el concurso de ideas	Carta personalizada. Nominación en acto de entrega de premios	Incorporación al expediente personal (a SGT y Personal)	Publicación en ayre- atención al ciudadano. Entrega del premio durante la celebración
Actuación destacada más allá de las obligaciones	Carta personalizada	Incorporación al expediente personal (a SGT y Personal)	Publicación trimestral personalizada en ayre- atención al ciudadano
Felicitaciones colectivas de ciudadanos	Carta colectiva a unidad implicada		Publicación trimestral personalizada en ayre- atención al ciudadano
Felicitaciones de "clientes internos"	Correo al personal implicado		Publicación en ayre- atención al ciudadano
Cumplimiento anual de los compromisos fijados en las Cartas de Servicio	Correo al personal implicado		Publicación anual colectiva en el canal de atención al ciudadano de ayre
Cumplimientos objetivos presupuestarios anuales	Correo al personal implicado		Publicación anual colectiva en el canal de atención al ciudadano de ayre
Resultados de las encuestas de satisfacción	Correo al personal implicado		Publicación anual colectiva en el canal de atención al ciudadano de ayre
Estudios de medios comunicación o entidades de prestigio favorables a Líneamadrid	Correo al personal implicado		Publicación en ayre- atención al ciudadano
Resultado favorable de campañas extraordinarias	Correo al personal implicado		
Actuaciones individuales destacadas	Correo al personal implicado		



Líneamadrid

Servicio acreditado con el  
Sello de Excelencia Europea 400+  
por su Modelo de Gestión

## 8. Igualdad de oportunidades

### Género

- Mensaje de bienvenida con lenguaje no sexista
- Acceso equitativo y no discriminatorio a puestos de responsabilidad

### Discapacidad

- Accesibilidad universal en las nuevas OAC
- Atención en lengua de signos en todas las OAC
- Accesibilidad Web: acceso universal
- [Guía Urbana Accesible "AA"](#)
- Curso de atención al ciudadano con discapacidad
- Curso de Introducción al lenguaje de signos
- En el 010, en estudio, la posibilidad de un chat

### Inmigración

- Curso de Atención al ciudadano inmigrante
- Atención en inglés y francés en todas las OAC, y rumano, árabe y chino en algunas
- Atención en inglés y francés en el 010



Líneamadrid

Servicio acreditado con el  
Sello de Excelencia Europea 400+  
por su Modelo de Gestión

# GRACIAS por vuestra atención

## El grupo:

Ana Pecellín

Loreto Picatoste

Isabel Romera

Concha Orive

Tomás Díaz

Juan Vázquez

Alicia Agustí

Carmen Manzano

Máximo Aláez

Mar Núñez