

**PLAN DE CALIDAD DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID**  
**PROYECTO DE AUTOEVALUACIÓN CAF DE LÍNEA MADRID**

**Plan de Trabajo**

Madrid, abril de 2023

## Índice

1. Introducción.....	
2. Antecedentes del Proyecto .....	
3. Justificación del Proyecto .....	
4. Objetivos del Proyecto .....	
5. Actividades del Proyecto .....	
6. Metodología, procedimiento y recursos del Proyecto .....	
7. Cronograma del Proyecto.....	
8. Seguimiento y evaluación del Proyecto .....	

Anexo I. Personas implicadas en el Proyecto.....

Anexo II. Cronograma de actividades.....

Anexo III. Asignación de criterios al EE.....

## 1. Introducción

La Dirección General de Atención a la Ciudadanía, del Área de Gobierno de Vicealcaldía, ha decidido poner en marcha un **Proyecto de Autoevaluación CAF de Línea Madrid** con la colaboración y asesoramiento de la Subdirección General de Calidad y Evaluación.

El presente Plan de Trabajo concreta la estructura y los contenidos del Proyecto y tiene el objetivo de orientar el proceso de diseño, planificación, despliegue y evaluación y seguimiento de este.

## 2. Antecedentes del Proyecto

LÍNEA MADRID es la marca de la DG Atención a la ciudadanía, que integra los canales presencial, telefónico y telemático, a través de sus Oficinas OAC LM, teléfono 010 (y 900 para los mayores), Twitter, Facebook y portal web, constituyendo una estructura que ha vivido desde su creación un proceso de adaptación continuo a las necesidades y demandas de la ciudadanía.

En el marco del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid, LM ha publicado cuatro Cartas de Servicios:

- Carta de Servicios del Teléfono 010 Línea Madrid.  
**Aprobada: 18/05/2006**  
**Certificada: 23/12/2020**  
**Evaluada: 15/03/2023**

Enlace a la web [Carta de servicios 010](#)

- Carta de Servicios de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.  
**Aprobada: 24/05/2007**  
**Certificada: 23/12/2020**  
**Evaluada: 27/03/2023**

Enlace a la web [Carta de Servicios de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía LM](#)

- Carta de Servicios del Portal web municipal.  
**Aprobada: 9/09/2010**  
**Certificada: 23/12/2020**  
**Evaluada: 28/03/2023**

Enlace a la web [Carta de Servicios de Portales Web del Ayuntamiento de Madrid](#)

- Carta de Servicios de Cita Previa.  
**Aprobada: 29/03/2014**  
**Certificada: 23/12/2020**  
**Evaluada: 28/03/2023**

Enlace a la web [Carta de Servicios Cita Previa](#)

### 3. Justificación del Proyecto

El Proyecto de Autoevaluación CAF es un hito más en este proceso dinámico de mejora continua que la Dirección General de Atención a la Ciudadanía quiere mantener.

Los sistemas de calidad pretenden precisamente esta mejora continua en la gestión y prestación de los servicios, de manera que la ciudadanía pueda hacer efectivo el ejercicio de sus derechos en relación con las administraciones y pueda participar en los propios servicios, y que las propias organizaciones proveedoras obtengan resultados eficaces, eficientes y que respondan a los problemas, necesidades, demandas y expectativas de la ciudadanía.

En particular, el Modelo europeo de Mejora de las organizaciones públicas (CAF) desarrollado por la Red Europea de Administraciones Públicas (EUPAN) es un sistema de calidad que nos va a permitir obtener una visión global e integral de la organización de Línea Madrid, comprenderla, autoevaluarla, conocer y medir en qué lugar se encuentra en el camino hacia la excelencia, identificar sus fortalezas e implantar acciones de mejora en aquellas áreas que lo requieran.

Este proceso dinámico de autoevaluación culminará con las gestiones tendentes a la obtención del Sello de Excelencia 500+.

### 4. Objetivos del Proyecto

El Proyecto pretende lograr los objetivos siguientes:

- a) Conseguir una "fotografía" de la situación actual de Línea Madrid que permita conocer la organización y su grado de excelencia.
- b) Dar a conocer el Modelo CAF a las personas que pertenecen a Línea Madrid para que este Modelo vaya formando parte de la cultura de la organización.
- c) Identificar los puntos fuertes y áreas de mejora del sistema de gestión actual de Línea Madrid.
- d) Avanzar los pasos necesarios para obtenerle Sello de Excelencia de 500+.
- e) Sentar las bases para la implantación de los criterios de Excelencia, promoviendo la realización de futuras evaluaciones.

## 5. 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 II de este Plan de Trabajo y que podrían agruparse del modo que se indica a continuación. En el mismo anexo figura una tabla en la que se irán consignando las sesiones y reuniones que el EE realice.

### 5.1. Actividades preparatorias

- a) Decisión de realizar el Proyecto.
- b) Asignación de responsabilidades.
- c) Reunión de lanzamiento del Proyecto.
- d) Reunión de formación del Equipo Evaluador (EE).
- e) Preparación de la información y documentación que sustentará las evidencias de los puntos fuertes correspondientes a cada subcriterio.

### 5.2. Autoevaluación

- a) Autoevaluación individual por parte de los auto evaluadores del EE.
- b) Procesamiento de las evaluaciones individuales.
- c) Sesión de consenso.

### 5.3. Elaboración del Informe de Autoevaluación.

### 5.4. Elaboración y despliegue del Plan de Acción de Mejora

### 5.5. Elaboración de la Memoria

### 5.6. Presentación al Sello de Excelencia

### 5.7. Actividades de comunicación interna

La Dirección General de Atención a la Ciudadanía elaborará un plan de comunicación interna que incluirá los mensajes clave, la población objetivo de la comunicación y los canales por los que se va a comunicar a la organización el lanzamiento del Proyecto y el proceso de despliegue del mismo.

## 6. Metodología, procedimiento y recursos del Proyecto

### 6.1. Asignación de roles y responsabilidades

- a) Dirección del Proyecto: M<sup>a</sup> Ángeles Castrillo Ortiz, directora general de Atención a la Ciudadanía.
- b) Autoevaluación: Equipo Evaluador (EE).
- c) Coordinación del EE: Mar Núñez
- d) Interlocutoras de la Subdirección General de Calidad y Evaluación: Paloma Mucientes Rufo y Blanca Lopez Cambra
- e) Interlocutora de la DG de Atención al Ciudadanía: Concha Orive

## **6.2. Constitución del Equipo Evaluador (EE)**

La Dirección General de Atención al Ciudadano ha constituido un Equipo Evaluador (EE) cuyos miembros figuran en el listado del Anexo I.

Al EE podrán incorporarse posteriormente y de manera ocasional de otros integrantes en función de las tareas específicas de cada momento del Proyecto.

## **6.3. Procedimiento para la autoevaluación**

- a) A los evaluadores del EE se les asignarán los criterios del Modelo CAF que habrán de evaluar de manera individual (Ver Anexo III).
- b) Los evaluadores realizarán la evaluación utilizando para ello los formularios proporcionados por la SG de Calidad y Evaluación.
- c) Los evaluadores del EE podrán recabar la colaboración de otras personas de su unidad para consolidar la evaluación, en cuanto a la identificación de puntos fuertes y áreas de mejora, así como para contrastar los niveles de enfoque, despliegue y evaluación de cada uno de los subcriterios Agentes Facilitadores y los correspondientes niveles de los subcriterios Resultados. En todo caso, las puntuaciones de la plantilla PDCA habrá de concretarlas cada evaluador del EE individualmente.
- d) La evaluación de los criterios y subcriterios Resultados podría hacerse en una sesión conjunta de los miembros del EE. La puntuación se realizará en todo caso individualmente también.
- e) El proceso de autoevaluación se completará en la sesión de consenso.

## **6.4. Apoyo técnico de la Subdirección General de Calidad y Evaluación**

En la medida en que así lo requieran la Dirección del Proyecto o los miembros del EE, podrán contar con el apoyo técnico del personal de la Subdirección General de Calidad y Evaluación.

## **6.5. Procedimiento para la implantación y despliegue del Plan de Mejora**

## **6.6. Procedimiento para el despliegue de las actividades de comunicación interna**

El despliegue se hará conforme a lo establecido en el plan de comunicación interna del Proyecto.

## **7. Cronograma del Proyecto**

En el Anexo II, se incluye una relación de los hitos principales del Proyecto.

## **8. Seguimiento y evaluación del Proyecto**

Quienes ostentes los roles de Dirección del Proyecto y coordinación del EE, con la colaboración de la Subdirección General de Calidad y Evaluación, harán un seguimiento continuo del desarrollo de las actividades, teniendo en cuenta la planificación de actividades y el correspondiente cronograma del Anexo II, informando oportunamente al EE y al resto de la organización.

## ANEXO I

### PERSONAS IMPLICADAS EN EL PROYECTO

(Figuran en negrita los miembros del Equipo Evaluador)

Nombre	Puesto de trabajo	correo electrónico
<b>M<sup>a</sup> Ángeles Castrillo</b>	DG Atención a la Ciudadanía	<a href="mailto:castrillooma@munimadrid.es">castrillooma@munimadrid.es</a>
<b>Jose Manuel Roper</b>	SG Atención a la Ciudadanía	
<b>Rosa Rodriguez</b>	SG Servicios y Portal Institucional	
<b>Concha Orive</b>	Servicio Gestión administrativa	
<b>Mar Núñez</b>	Dpto. Calidad	
<b>Antonio Rodriguez Agea</b>	Servicio telefónico y telemático	
<b>Miguel Barrera Lyx</b>	Dpto. web	
<b>Juan Pedro Martín</b>	Adjunto Formación	
<b>Ana Palop</b>	Adjunta SyR	
<b>Alicia Fernandez</b>	Dpto. Gestión administrativa	
<b>M<sup>a</sup> Jose Martinez</b>	Servicio Implantación	
<b>Begoña Zulaica</b>	Servicio Atención personalizado	
<b>Nacho Escobar</b>	Adjunto Coordinación OAC	
<b>Jose Antonio Baena</b>	Secretaría DG	
<b>Hortensia Gonzalez</b>	Jefatura Unidad	
<b>Olga Gracia</b>	Jefa OAC	
<b>Yolanda Quintero</b>	Adjunta OAC	
<b>Yolanda Rodriguez</b>	OAC	
<b>Sergio Gómez de Rozas</b>	Implantación	
Ismael Jimenez	Implantación	
Javier Guerrero	telemático	
Ana Pérez Pardo	web	
Alfonso Suarez	web	
Rut García Lorente	OAC	
<b>Paloma Mucientes Rufo</b>	Jefa de Dpto. Modelos de Calidad	<a href="mailto:mucientesrma@madrid.es">mucientesrma@madrid.es</a>

<b>Nombre</b>	<b>Puesto de trabajo</b>	<b>correo electrónico</b>
<b>Blanca Lopez Cambra</b>	Coordinadora de Proyectos	<a href="mailto:lopezcbe@madrid.es">lopezcbe@madrid.es</a>

## ANEXO II CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades	Año 2023			Año 2024							Observaciones
	Abr	May	Jun	Jul	Sep.	Oct	Nov	Ene	Febr	Mar	
1.Lanzamiento del Proyecto	■										
2.Formación Equipo Evaluador		■									
3.Autoevaluación por Equipo Evaluador		■									
4.Revisión evaluaciones por la coordinadora del proyecto			■								
5.Preparación de la sesión de consenso			■								

Actividades	Año 2023			Año 2024							Observaciones
	Abr	May	Jun	Jul	Sep.	Oct	Nov	Ene	Febr	Mar	
6.Sesión de consenso											
7.Elaboración del Informe de Autoevaluación											
8.Elaboración y despliegue del Plan de Acción de Mejora											
9.Elaboración de la Memoria											
10.Presentación Sello de Excelencia											
11.											
12.											

<b>Cronograma de sesiones y reuniones del Proyecto</b>				
<b>Sesión</b>	<b>Responsable</b>	<b>Participantes</b>	<b>Tareas</b>	<b>Observaciones</b>
25-04-2023		Equipo Evaluador, personas de la SG de Calidad	Lanzamiento del Proyecto	
18-05-2023		Equipo Evaluador, personas de la SG de Calidad	Revisión de criterios	



## ASIGNACIÓN DE CRITERIOS:

Se ha asignado una persona responsable por cada criterio, pero la revisión y puntuación del criterio se hará en grupos, contando con todas las personas concernidas de las dos Subdirecciones y del servicio de Gestión administrativa.

1 ESTRATEGIA.....	M <sup>a</sup> Ángeles Castrillo
2 LIDERAZGO.....	Begoña Zulaica
3 PERSONAS.....	Concha Orive
4 ALIANZAS Y RECURSOS.....	M <sup>a</sup> José Martínez
5 PROCESOS.....	Rosa Rodríguez
6 RESULTADOS EN CIUDADANÍA/CLIENTES.....	Jose Manuel Roperó
7 RESULTADOS EN PERSONAS.....	Alicia Fernández
8 RESULTADOS EN RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	Mar Núñez
9 RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.....	M <sup>a</sup> Ángeles Castrillo