



Plan de Mejora de Línea Madrid 2014/2015

El objeto de este documento es sistematizar en un plan las Áreas de mejora detectadas en la Evaluación realizada en mayo/junio 2014/2015, realizar el despliegue y obtener resultados de las Acciones elegidas, así como evaluar el Plan hasta su finalización.

ABRIL 2016



TABLA DE CONTENIDO

1.	CONTROL DE VERSIONES PLAN MEJORA 2014/2015	2
2.	DATOS ORGANIZACIÓN	3
3.	1ª PARTE: RESULTADOS DE SU AUTOEVALUACIÓN	4
4.	2ª PARTE: CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN	7
5.	3ª PARTE: MATRIZ	8
6.	4ª PARTE: VISIÓN GLOBAL -ÁREAS DE MEJORA	12
7.	5ª PARTE: VISIÓN GLOBAL PLAN-ACCIONES DE MEJORA	14
8.	6ª PARTE: ACCIONES DE MEJORA A DESARROLLAR EN 2015/2016	16
9.	7ª PARTE: PLAN DE ACCIÓN	17
1.	ÁREA DE MEJORA 1	17
1.1	ACCIÓN DE MEJORA 1	17
1.2	ACCIÓN DE MEJORA 2	19
	21
1.3	ACCIÓN DE MEJORA 3	22
2.	ÁREA DE MEJORA 2	25
2.1	ACCIÓN DE MEJORA 1	25
3.	ÁREA DE MEJORA 3	27
3.1	ACCIÓN DE MEJORA 1	27
3.2	ACCIÓN DE MEJORA 2	29
4.	ÁREA DE MEJORA 4	31
4.1	ACCIÓN DE MEJORA 1	31
4.2	ACCIÓN DE MEJORA 2	34
4.3	ACCIÓN DE MEJORA 3	36
5.	ÁREA DE MEJORA 5	38
5.1	ACCIÓN DE MEJORA 1	38
6.	ÁREA DE MEJORA 6	40
6.1	ACCIÓN DE MEJORA 1	40
6.2	ACCIÓN DE MEJORA 2	42
7.	ÁREA DE MEJORA 7	43
7.1	ACCIÓN DE MEJORA 1	43
7.2	ACCIÓN DE MEJORA 2	45
8.	ÁREA DE MEJORA 8	46
8.1	ACCIÓN DE MEJORA 1	46
9.	ÁREA DE MEJORA 9	48
9.1	ACCIÓN DE MEJORA 1	48
9.2	ACCIÓN DE MEJORA 2	51
10.	ÁREA DE MEJORA 10	54

10.1 ACCIÓN DE MEJORA 1.....	54
10.2 ACCIÓN DE MEJORA 2.....	56
10.3 ACCIÓN DE MEJORA 3.....	59
ÁREA DE MEJORA 11	61
11.1 ACCIÓN DE MEJORA 1.....	61
10. 8ª PARTE: SEGUIMIENTO/EVALUACIÓN PLAN DE MEJORA	63
9.1 INDICADORES ACCIONES DE MEJORA PLAN	63
9.2 CUMPLIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA PLAN SEGÚN ESTANDAR	iError! Marcador no definido.3

1. CONTROL DE VERSIONES PLAN MEJORA 2014/2015

ELABORADO POR:

REVISADO POR

FECHA

VERSION

UNIDAD GESTIÓN DE CONOCIMIENTO

JEFE DE SERVICIO DE ATENCION PERSONALIZADA

30 de julio de 2018

V. 1.0

M^{ra} Luisa Santidrian Corrales

Juan Vázquez Sanz

26 enero de 2015

V.4. 5

21 abril de 2016

V 4.6

Carlos Lopez Barranco

APROBADO POR

SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

26 enero de 2015

V.4. 5

Francisco José López Carmona

APROBADO POR

SUBDIRECTORA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

21 abril de 2016

V.4. 6

M^{ra} Angeles Castrillo Ortiz

2. DATOS ORGANIZACIÓN

Nombre de la organización	LÍNEA MADRID- <ul style="list-style-type: none"> • SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN ALA CIUDADANÍA • DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA • AREA DE GOBIERNO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO • AYUNTAMIENTO DE MADRID
Dirección	PRINCIPE DE VERGARA 140- 4ª PLANTA
Persona de contacto	SUBDIRECTORA GENERAL M^o ANGELES CASTRILLO ORTIZ
Número de teléfono	91 588 13 75
Dirección de correo electrónico	sgatciudadano@madrid.es
Fecha de la Autoevaluación	JUNIO 2014
Fecha entrega Memoria AEVAL	FEBRERO 2015
Fecha visita Evaluadores	3, 4 y 5 DE FEBRERO 2015
Formulario de Evaluación (MODELO EFQM 2013 en su interpretación para la Administración Pública)	FEBRERO 2015
Seguimiento Plan Mejora	2014/2015/ FINAL 2016

3. 1ª PARTE: RESULTADOS DE SU AUTOEVALUACIÓN

Resultados de la Evaluación	Áreas de Mejora por Criterios EFQM
<p>Qué áreas de mejora relativas al Liderazgo se identificaron como resultado de la evaluación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> No se evidencia sistemática en la evaluación de la coherencia en la actuación de los líderes como ejemplo de la misión, visión y valores. (evaluación 360 grados). Evaluación y revisión del Plan de Comunicación para asegurar el despliegue de los valores, la misión y la visión de Línea Madrid como acción estratégica que promueva la implicación y el sentido de pertenencia de las personas, especialmente en las OAC's, promoviendo la participación activa de las personas, mejorando su rendimiento y generando equipos de trabajo más comprometidos y eficientes. Evaluación y revisión del Plan de Comunicación para asegurar el despliegue de los valores, la misión y la visión de Línea Madrid como acción estratégica que promueva la implicación y el sentido de pertenencia de las personas, especialmente en las OAC's, promoviendo la participación activa de las personas, mejorando su rendimiento y generando equipos de trabajo más comprometidos y eficientes. Los procesos de evaluación y revisión de relaciones con grupos de interés externos definidos por grupo de mejora "grupos de interés" 2013 (consecuencia de la baja respuesta obtenida) no se encuentran desplegados ni sistematizados. Profundizar en transparencia en la gestión con la publicación de nuevos conjuntos de datos en el portal de datos abiertos (registro, cita previa, CRM). Revisar y mejorar los procesos de evaluación y revisión de relaciones con grupos de interés externos definidos por el grupo de mejora "grupos de interés" constituido en el año 2013. El análisis, evaluación y seguimiento de las actividades relacionadas con el liderazgo, los líderes y el trabajo en equipo no está sistematizado no habiendo, además, evidencia sólida de sistemática en el reconocimiento del trabajo a los líderes. Impulsar la participación de las personas en la definición y lanzamiento de nuevos servicios y procedimientos (por ejemplo, modificando el procedimiento de elaboración de protocolos y/o resoluciones conjuntas para solicitar sugerencias de todas las personas de Línea Madrid). Falta de sistematización en la evaluación de impacto del lanzamiento de nuevos servicios, asociada a la negociación de la "resolución conjunta" que da amparo al servicio, que tenga en cuenta de modo estructurado los aspectos personales (impacto sobre la carga de trabajo, entorno, riesgos psicosociales, etc.), normativos, medioambientales (consumo de energía y consumibles) y económicos (costes previstos del servicio), tecnológicos y relativos a la calidad del servicio, etc. Se trataría de incorporar un nuevo documento que fuera asociado al borrador de resolución conjunta, a modo de "memoria de impacto", revisado y acordado por los líderes con clientes internos y otros grupos de interés. No se dispone de un espacio de aprendizaje compartido a través de grupos de discusión que analicen de manera cualitativa las necesidades de las personas y la organización frente al cambio permanente.
<p>Qué áreas de mejora relativas a la Estrategia se identificaron como resultado de la evaluación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> No se dispone de información de buenas prácticas en otras entidades ni de que se mantengan reuniones, intercambios o jornadas con organizaciones similares para intercambiar modelos y gestión asociada al proceso de planificación estratégica. El grupo de comparaciones encargado de la sistematización de la medida y evaluación con otras organizaciones comprobó la escasa información disponible de otras organizaciones en este aspecto. Si bien existen evidencias de la mejora del análisis de necesidades y expectativas y revisión de estrategias en colaboración con algunos clientes internos, no existen evidencias de la realización de una evaluación sistemática de la eficacia de la actuación a los mismos ni de la realización de dichas acciones en todos los servicios (despliegue parcial). Normalizar la evaluación de la implantación de nuevos productos y servicios en relación a las capacidades de la organización, e incluyendo acuerdos de servicio por parte de los clientes internos. Es necesaria una mayor sistematización de los análisis de impacto de las nuevas tecnologías y modelos de gestión asociadas sobre el rendimiento de la organización. Si bien la estrategia de Línea Madrid se adapta a las nuevas circunstancias, hay escasa evidencias de sistemática en la reformulación de la estrategia a corto plazo ante resultados negativos de cumplimiento anual. Aunque hay escenarios definidos para algunos servicios: que se recoge en el documento de alcance del servicio y se analizan cuando hay riesgo a través del plan de contingencia (incendios, falta de luz...). No hay evidencia clara que los planes de calidad definidos incluyan la identificación sistemática de los posibles riesgos y los posibles escenarios correspondientes a las nuevas situaciones de forma global. Si bien se ha avanzado de forma importante, se detectan posibles mejoras en el plan de comunicación y los mecanismos de participación. No parece existir un proceso sistemático para la búsqueda de información de organizaciones similares para incorporarla al proceso de planificación estratégica. No existe información ni indicadores de rendimiento comparativos con otras organizaciones similares que permitan adecuar los objetivos de Línea Madrid. Generar un tercer nivel de información general que unifique la actual atención ofrecida de forma separada y no sistemática por cada canal. Línea Madrid no participa en la encuesta nacional sobre cultura de la innovación en España (COTEC, INE).

Resultados de la Evaluación	Áreas de Mejora por Criterios EFQM
<p>Qué áreas de mejora relativas a las Personas se identificaron como resultado de la evaluación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Si bien se ha avanzado de forma importante, se detecta posibles mejoras en el plan de comunicación y los mecanismos de participación. • Si bien las encuestas de clima laboral se encuentran implantadas en toda la organización, han sido evaluadas y revisadas, se detecta baja participación de las personas adscritas a los servicios centrales. • No se ha revisado la descripción de las funciones de los puestos que fue realizada por el grupo de mejora de personas 2011. • No se dispone de mecanismos eficientes que permitan incrementar la implicación de los trabajadores en los procesos de organización y regulación de su trabajo. • No se realiza evaluación del desempeño de las personas de la Organización. • Inexistencia de formación online para todas las personas de la organización, por ejemplo, para poder hacer extensiva la formación del primer nivel. • Si bien hay espacios comunes que promueven encuentros entre el personal de Línea Madrid, no en todos los casos las personas acceden a ellos. • Mejora de la gestión documental en red y de la utilización del espacio común y carpetas compartidas. • Mejorar la comunicación entre las unidades de soporte y los canales de atención. • Si bien el personal administrativo participa en diversos grupos de trabajo, sería positivo fomentar y/o facilitar en determinados casos su asistencia. • Aún habiendo reconocimiento del trabajo de las personas a través de la productividad y las felicitaciones, sería aconsejable estudiar que ésta fuera en función de los objetivos conseguidos (productividad por objetivos). • No se encuentra implantada la evaluación de riesgos laborales y psicosociales en los Servicios Centrales. • Si bien no es competencia de Línea Madrid, sería necesario homogeneizar los niveles de todas las personas que desempeñan las mismas funciones en puestos similares. • Aun habiendo reconocimiento del trabajo de las personas a través de la productividad, sería aconsejable estudiar que ésta fuera en función de los objetivos conseguidos (productividad por objetivos).
<p>Qué áreas de mejora relativas a las Alianzas y Recursos se identificaron como resultado de la evaluación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Si bien se han realizado 2 encuestas de satisfacción de cliente interno (aliado), hay que sistematizar la evaluación global de la relación con socios y proveedores estratégicos. Incluir indicadores y cuantificación de alianzas y aspectos clave: como por ejemplo nº alianzas, distribución sectorial alianzas. Sistematizar la coordinación con los partners implicados en las labores de registro en oficinas. AaR: Incorporar la evaluación específica, estableciendo indicadores asociados, de la relación con socios y proveedores, en el proceso estratégico de "evaluación y calidad". • No hay evidencia de promoción de alianzas con una búsqueda activa de aliados. • La presencia de LM en foros especializados en atención al ciudadano no es suficientemente potenciada al objeto de conseguir mayor visibilidad de la organización en la sociedad dándose a conocer y haciéndola más asequible a la ciudadanía. En la actualidad, como consecuencia de los recortes presupuestarios a los que se han visto abocadas las AAPP, se hace a demanda. • No hay evidencia de planificación a medio y largo plazo al objeto de asegurar la sostenibilidad financiera del modelo. • No hay evidencia de separación de residuos en las dependencias de los servicios centrales de Línea Madrid. • No se realiza benchmarking con otras organizaciones en temas de sostenibilidad ni se han seleccionado las entidades susceptibles de comparación. • No hay evidencia de objetivos marcados para minimizar el impacto ambiental de la actividad desarrollada ni de indicadores asociados. • En determinados casos, no se realiza escucha activa de los desarrollos tecnológicos en foros y congresos, Línea Madrid no siempre asiste a los eventos que podrían ser útiles para conocer nuevos productos y buenas prácticas de otras Entidades. • Sistematización y presentación de la información contenida en los informes de modo que sea más clara, accesible y orientada a la acción y a la toma de decisiones.
<p>Qué áreas de mejora relativas a los Procesos, Productos y Servicios se identificaron como resultado de la evaluación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El registro único de áreas de mejora sistematizado solo está implantado en parte de la organización. • Los nuevos Servicios prestados a los Ciudadanos no tiene incluidos los procedimientos en sus procesos. • Se encuentra solo parcialmente desplegada la unificación y sistematización (tareas de Calidad adscritas a la Plaza de la Unidad de Gestión de Conocimientos) de todas las áreas de influencia del proceso clave de Evaluación y Calidad, aunque dispone de enfoque, y por lo tanto no está evaluado. • Medición de reputación en redes sociales. • En las encuestas de satisfacción no se evidencia la incorporación de las últimas revisiones, no habiendo sido incorporados los cambios sugeridos y los nuevos servicios prestados por LM. • Unificar el Sistema de Procedimientos por los 3 Canales de Atención. • Realizar despliegue y evaluación de la Identificación de los Grupos de Interés • Definir, determinar e implantar un procedimiento de comparación de servicios con otras Organizaciones similares. • Establecer la estructura y formato para evaluar las Campañas de Marketing que determine Línea Madrid realizadas a través de CRM. • Inicio de proceso de análisis de opiniones o comentarios en nuevo asistente virtual de Línea Madrid en Internet.

Resultados de la Evaluación	Áreas de Mejora por Criterios EFQM
<p>Qué áreas de mejora relativas a los Resultados en los Clientes se identificaron como resultado de la evaluación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Ampliación de presencia de Línea Madrid en las Redes Sociales Implantar nuevos mecanismos propuestos para evaluar la percepción que tienen los colectivos particulares (personas con discapacidad y pensionistas, asociación de consumidores, gestores de fincas, inmigrantes de otras lenguas, etc.) sobre la eficacia de las adaptaciones que LM realiza en la atención a esos colectivos. Aumentar el nº de PTDs en otros centros municipales. Incluir un ítem sobre accesibilidad del canal telefónico para personas con discapacidad auditiva y/o problemas del habla, en el estudio de satisfacción de usuarios (2012) Estudiar si por representación de la muestra es pertinente su viabilidad. Generalizar a todas las atenciones la encuestadora. Evaluación diaria y continua de "Gestiones y Trámites" a través de madrid.es similar a encuestadora. En las encuestas de satisfacción no se evidencia la incorporación de las últimas revisiones, no habiendo sido incorporados los cambios sugeridos y los nuevos servicios prestados por LM. Comparaciones con entidades similares. (estudiar la viabilidad)
<p>Qué áreas de mejora relativas a los Resultados en las Personas se identificaron como resultado de la evaluación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la medición de la satisfacción de aquellas medidas que promueven el reconocimiento, la motivación, la participación, el compromiso, etc. llevadas a cabo por la organización. Necesidad de otras medidas para analizar la percepción: Grupos de Discusión Determinar indicadores en los estudios de riesgos psicosociales con objetivos. Sistematizar la estrategia de Formación a Equipos de Trabajo en habilidades de comunicación Desarrollo de la evaluación del desempeño. Mejorar las herramientas de medida de la percepción que las personas tienen de la gestión de personas y su rendimiento. Diseño de una estrategia sistemática de análisis, evaluación y seguimiento de las actividades relacionadas con el liderazgo y el trabajo en Equipo. Desarrollo de la comunicación interna como vehículo de transmisión de la misión, visión y valores de Línea Madrid al objeto de mejorar la implicación, participación y el sentimiento de pertenencia de las personas con la organización
<p>Qué áreas de mejora relativas a los Resultados en la Sociedad se identificaron como resultado de la evaluación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Implantar nuevos mecanismos propuestos para evaluar la percepción que tienen los colectivos particulares (personas con discapacidad y pensionistas, asociación de consumidores, gestores de fincas, inmigrantes de otras lenguas, etc.) sobre la eficacia de las adaptaciones que LM realiza en la atención a esos colectivos (IVR). No hay comparación en todos los casos con entidades similares ni evidencia de seguimiento de mejores prácticas en gestión medioambiental. Reforzar la imagen de marca en los acuerdos de prestación de servicio a los clientes internos (en particular en la redacción de las resoluciones conjuntas, que fijan tales acuerdos). 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. No hay comparaciones en estos aspectos con entidades similares No existen sistemática en la medición y definición de objetivos para reducir los consumos energéticos y de recursos (al menos en el consumo de material fungible a partir de la gestión centralizada del mismo para las OAC) Análisis del cumplimiento de las medidas y compromisos en material medioambiental contraídos por el adjudicatario del servicio Aumentar las mejoras en atención a colectivos específicos (campañas de obtención de usuario/contraseña y firma electrónica a socios de ASPAYM,) Falta de indicadores de conservación y destrucción de documentación, y de la implantación del protocolo para homogeneización del proceso de destrucción Redactar resolución conjunta con Madrid Participa sobre sus servicios prestados en Línea Madrid Reforzar campañas informativas y promocionales de conocimiento de servicios telemáticos como el acceso a carpeta ciudadana con usuario/contraseña, atención al ciudadano vía Twitter, campañas desde módulo de marketing de CRM, etc.
<p>Qué áreas de mejora relativas a los Resultados Clave se identificaron como resultado de la evaluación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> No se han definido objetivos para algunos de los indicadores definidos por Línea Madrid. Las tendencias de los resultados no son positivas en todos los canales. No hay evidencias de que LM marque claramente la posición frente a los servicios del Ayto. Es importante segmentar los objetivos. Es preciso mejorar la segmentación de los indicadores clave en función de los grupos de interés. No existen comparaciones con otras organizaciones en indicadores clave de rendimiento. Sólo existe en lo relativo a estudios de satisfacción.

4. 2ª PARTE: CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN

Priorizar las Acciones de mejora	Criterios utilizados para priorizar los resultados de la Autoevaluación
<p>Describe los criterios utilizados para evaluar y priorizar todas las áreas de mejora identificadas en la Autoevaluación.</p>	<p>La mejora continua es una dimensión central en el Modelo EFQM de Excelencia, como sistema de gestión y calidad. Como resultado del Proceso de Autoevaluación, se han detectado diversas áreas de mejora, que han sido priorizadas por el Equipo de autoevaluación atendiendo a su impacto en la organización y capacidad de ésta para afrontarlas y de acuerdo a los criterios de importancia y viabilidad (el 1º es subjetivo al auto evaluador y el 2º objetivo y por lo tanto se compensan):</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Importancia.</i> Aunque es un criterio totalmente subjetivo de cada una de las personas que ha participado en el proceso de priorización, a pesar de su subjetividad, sí se han podido establecer, aspectos a tener en cuenta para evaluar la importancia de cada área, lo que nos ha permitido una valoración más homogénea al menos en los elementos a considerar. • <i>Viabilidad.</i> Este criterio, se caracteriza por ser mucho más objetivo ya que evalúa la capacidad técnica de la organización para mejorar cada área identificada, así como la pertinencia institucional de éstas. <p>Una vez completado este paso se ha realizado la selección de áreas de mejora a trabajar en el Plan de Acción que estamos definiendo. Para ello hemos ordenado las áreas según la puntuación obtenida y de mayor a menor, para a continuación establecer la puntuación de corte, es decir la puntuación mínima que deben tener las áreas a trabajar en el plan de acción.</p> <p>Para las áreas de Mejora con mayor puntuación se van a definir acciones de mejora que, con idénticos criterios, han sido priorizadas y presentadas a la Dirección para su valoración y así formalizar su puesta en marcha que permitirá su integración en el propio ciclo de gestión de Línea Madrid.</p>

5. 3ª PARTE: MATRIZ

Prioridad	AM	Subcriterio de referencia	ÁREA DE MEJORA	IMPACTO sobre la organización	CAPACIDAD para implantarla	RANKING
1	7	1e	Falta mejorar e impulsar la participación de las personas en la definición y lanzamiento de nuevos servicios y procedimientos (por ejemplo, modificando el procedimiento de elaboración de protocolos y/o resoluciones conjuntas para solicitar sugerencias de todas las personas de Línea Madrid).	18	19	342
2	28	3e,4c	Falta evaluación de riesgos psicosociales en los Servicios Centrales No se encuentra desplegada la realización de evaluaciones de riesgos laborales y psicosociales en las oficinas centrales de LM	18	18	324
3	8	1e	Sistematizar la evaluación de impacto del lanzamiento de nuevos servicios, asociada a la negociación de la "resolución conjunta" que da amparo al servicio, que tenga en cuenta de modo estructurado los aspectos personales (impacto sobre la carga de trabajo, entorno, riesgos psicosociales, etc.), normativos, medioambientales (consumo de energía y consumibles) y económicos (costes previstos del servicio), tecnológicos y relativos a la calidad del servicio, etc. Se trataría de incorporar un nuevo documento que fuera asociado al borrador de resolución conjunta, a modo de "memoria de impacto", revisado y acordado por los líderes con clientes internos y otros grupos de interés.	17	19	323
4	12	2b	Normalizar la evaluación de la implantación de nuevos productos y servicios en relación a las capacidades de la organización, e incluyendo acuerdos de servicio pro parte de los clientes internos	16	20	320
5	41	5c	El Registro único sistematizado de las Acciones de Mejora se encuentra parcialmente desplegado en la Organización	15	20	300
6	69	8b	Sería necesario reforzar las campañas informativas y promocionales de conocimiento de servicios telemáticos.	17	17	289
7	51	5e	Si bien LM se encuentra presente en las redes sociales, sería necesario ampliar su presencia.	16	18	288
8	19	3a	Baja participación en las encuestas de clima laboral en los Servicios Centrales.	14	20	280
9	42	5c	Se encuentra solo parcialmente desplegada la unificación y sistematización (tareas de Calidad adscritas a la Plaza de la Unidad de Gestión de Conocimientos) de todas las áreas de influencia del proceso clave de Evaluación y Calidad, aunque dispone de enfoque, y por lo tanto no está evaluado.	14	20	280
10	38	4e	Sistematización y presentación de la información contenida en los informes de modo que sea más clara, accesible y orientada a la acción y a la toma de decisiones.	13	21	273
11	44	5c, 6a	En las encuestas de satisfacción no se evidencia la incorporación de las últimas revisiones, no habiendo sido incorporados los cambios sugeridos y los nuevos servicios prestados por LM.	13	21	273
12	26	3d	Mejorar la comunicación entre las unidades de soporte y los canales de atención	14	19	266
13	9	1e	Generar un espacio de aprendizaje compartido a través de grupos de discusión que analicen de manera cualitativa las necesidades de las personas y la organización frente al cambio permanente.	13	20	260
14	40	5b	No se ha revisado ni especificado los propietarios de los procesos según lo marcado por el proceso de Evaluación y Calidad	12	21	252
15	14	2c	La estrategia se adapta a las nuevas circunstancias, si bien no existe evidencia de la sistematicidad de que la estrategia de la organización sea reformulada a corto plazo ante resultados negativos de cumplimiento de objetivos anuales.	13	19	247
16	21	3a	Aumentar la implicación de los trabajadores en los procesos de organización y regulación de su trabajo	20	12	240
17	22	3b	Inexistencia de formación online para toda las personas de la organización, por ejemplo, para poder hacer extensiva la formación del primer nivel	17	14	238

Prioridad	AM	Subcriterio de referencia	ÁREA DE MEJORA	IMPACTO sobre la organización	CAPACIDAD para implantarla	RANKING
18	35	4c	No hay evidencia de separación de residuos en las dependencias de los servicios centrales de Línea Madrid	14	17	238
19	56	6a	No se realiza evaluación diaria y continua (sistematización) de las "Gestiones y Trámites" realizados a través de madrid.es.	18	13	234
20	63	8a	La imagen de marca no se encuentra suficientemente reforzada en los acuerdos de prestación de servicios a los clientes internos (en particular en la redacción de las resoluciones conjuntas, que fijan tales acuerdos)	13	18	234
21	39	5a, 5c	Los Procesos Operativos de los nuevos Servicios prestados a la ciudadanía no han sido incorporados al Mapa de Procesos de LM, además, no se encuentran documentados los procedimientos.	11	21	231
22	1	1a	Evaluación sistemática de la coherencia en la actuación de los líderes como ejemplo de la misión, visión y valores. (evaluación 360 grados)	15	15	225
23	37	4d	En determinados casos, no se realiza escucha activa de los desarrollos tecnológicos en foros y congresos, LM no siempre asiste a los eventos que podrían ser útiles para conocer nuevos productos y buenas prácticas de otras Entidades.	15	15	225
24	43	5c	La reputación en redes sociales de LM no dispone de medición.	15	15	225
25	33	4a	La presencia de LM en foros especializados en atención al ciudadano no es suficientemente potenciada al objeto de conseguir mayor visibilidad de la organización en la sociedad dándose a conocer y haciéndola más asequible a la ciudadanía. En la actualidad, como consecuencia de los recortes presupuestarios a los que se han visto abocadas las AAPP, se hace a demanda.	14	16	224
26	32	4a	No hay evidencia de promoción de alianzas con una búsqueda activa de aliados.	13	17	221
27	3	1b, 1c	Desplegar procesos de evaluación y revisión de relaciones con grupos de interés externos definidos por grupo de mejora "grupos de interés" 2013 (consecuencia de la baja respuesta obtenida)	12	18	216
28	11	2a	Si bien existen evidencias de la mejora del análisis de necesidades y expectativas y revisión de estrategias en colaboración con algunos clientes internos, no existen evidencias de la realización de una evaluación sistemática de la eficacia de la actuación a los mismos ni de la realización de dichas acciones en todos los servicios. (implantar al 100%)	12	18	216
29	53	6a	El número de PTD disponibles en algunos centros municipales, es insuficiente.	12	18	216
30	57	7a	La medición de la satisfacción de aquellas medidas que promueven el reconocimiento, la motivación, la participación, el compromiso, etc. llevadas a cabo por la organización no ha sido evaluada ni revisada.	12	18	216
31	58	7a	No se dispone de herramientas diferentes a los cuestionarios de satisfacción que permitan conocer y analizar la percepción que las personas tienen de la Organización (Ej.: Grupos de Discusión)	12	18	216
32	17	2d	Generar un tercer nivel de información general que unifique la actual atención ofrecida de forma separada y no sistemática por cada canal	15	14	210
33	24	3c	Si bien hay espacios comunes que promueven encuentros entre el personal de LM, no en todos los casos las personas acceden a ellos.	15	14	210
34	29	3e	Si bien no es competencia de LM, sería necesario homogeneizar los niveles de todas las personas que desempeñan las mismas funciones en puestos similares	21	10	210
35	55	6a	La encuestadora no se encuentra implantada para parte de las atenciones realizadas.	15	14	210
36	2	1a, 1b, 2c, 2d, 7b	Optimización del Plan de Comunicación de LM con un Plan de Comunicación Interna que despliegue los valores, la misión y la visión, como acción estratégica para promover la implicación y el sentido de pertenencia de las personas, especialmente en las OAC's y facilite la participación activa de las personas, mejorando su rendimiento y generando equipos de trabajo más comprometidos y eficientes.	11	19	209
37	13	2b	Es necesaria una mayor sistematización de los análisis de impacto de las nuevas tecnologías y modelos de gestión asociadas al rendimiento de la organización	13	16	208

Prioridad	AM	Subcriterio de referencia	ÁREA DE MEJORA	IMPACTO sobre la organización	CAPACIDAD para implantarla	RANKING
38	15	2c	Aunque hay escenarios definidos para algunos servicios que se recoge en el documento de alcance del servicio y se analizan escenarios cuando hay riesgo a través del plan de contingencia (incendios, falta de luz...), no hay evidencia de que los planes de calidad definidos incluyan la identificación sistemática de los posibles riesgos y los posibles escenarios correspondientes a las nuevas situaciones de forma global.	11	18	198
39	31	4a	Si bien se han realizado 2 encuestas de satisfacción de cliente interno (aliado), hay que sistematizar la evaluación global de la relación con socios y proveedores estratégicos. Incluir indicadores y cuantificación de alianzas y aspectos clave: como por ejemplo nº alianzas, distribución sectorial alianzas. Sistematizar la coordinación con los partners implicados en las labores de registro en oficinas. AaR: Incorporar la evaluación específica, estableciendo indicadores asociados, de la relación con socios y proveedores, en el proceso estratégico de "evaluación y calidad".	11	18	198
40	4	1b	Profundizar en transparencia en la gestión con la publicación de nuevos conjuntos de datos en el portal de datos abiertos (registro, cita previa, CRM)	13	15	195
41	6	7b, 1d	El análisis, evaluación y seguimiento de las actividades relacionadas con el liderazgo, los líderes y el trabajo en Equipo no está sistematizado no habiendo, además, evidencia sólida de sistemática en el reconocimiento del trabajo a los líderes.	15	13	195
42	27	3d	Si bien el personal administrativo participa en diversos grupos de trabajo, sería positivo fomentar y/o facilitar en determinados casos su asistencia	13	15	195
43	25	3c	Mejora de la gestión documental en red y de la utilización del espacio común y carpetas compartidas	12	16	192
44	61	7b	Mejorar las herramientas de medida de la percepción que las personas tienen de la gestión de personas y su rendimiento.	16	12	192
45	45	5d	Falta de homogeneidad de los sistemas de procedimientos entre los 3 Canales de Atención	11	17	187
46	65	8b	No hay sistemática en la medición y definición de objetivos para reducir los consumos energéticos y de recursos (al menos en el consumo de material fungible a partir de la gestión centralizada del mismo para las OAC)	13	14	182
47	50	5e	El proceso de análisis de opiniones o comentarios en nuevo asistente virtual de Línea Madrid en Internet no ha sido implantado.	10	18	180
48	52	6a	Implantar nuevos mecanismos para evaluar la percepción que tienen de LM colectivos específicos (personas con discapacidad, pensionistas, asociación de consumidores, gestores de fincas, inmigrantes de otras lenguas, etc.) sobre la eficacia de las adaptaciones que LM realiza en la atención a esos colectivos.	12	15	180
49	47	5d	Si bien los grupos de interés se encuentran claramente identificados, esta identificación no se encuentra sistematizada ni es evaluada.	9	19	171
50	10	2a, 2d	No parece existir un proceso sistemático para la búsqueda de información sobre organizaciones similares para incorporarla al proceso de planificación estratégica. No hay espacios de encuentro que impulsen el intercambio de información y de buenas prácticas, fundamentalmente en los servicios de atención al público considerando el uso de nuevas tecnologías (RRSS, TV, móvil), el nuevo entorno de sociedad participativa, etc.	13	13	169
51	30	3e	Aún habiendo reconocimiento del trabajo de las personas a través de la productividad, sería aconsejable estudiar que ésta fuera en función de los objetivos conseguidos (productividad por objetivos)	21	8	168
52	48	5d, 6a, 6b	No se dispone de un procedimiento documentado que sistematice la realización de comparativas entre los servicios prestados por LM y los de otras Organizaciones similares, siendo especialmente interesante la comparación con organizaciones que dispongan de encuestadoras.	11	15	165
53	67	8b	No se dispone de indicadores ni objetivos relativos a la conservación y destrucción de documentación, y de la implantación del protocolo para homogeneización del proceso de destrucción.	11	15	165

Prioridad	AM	Subcriterio de referencia	ÁREA DE MEJORA	IMPACTO sobre la organización	CAPACIDAD para implantarla	RANKING
54	49	5e	No hay evidencia de evaluación de las Campañas de Marketing realizadas por Línea Madrid a través de CRM	9	18	162
55	64	8a	En los informes de revisión anual de oficinas y en los de seguimiento de servicios no se contemplan los resultados obtenidos en el ámbito de compromiso social y medioambiental.	10	16	160
56	68	8b	No se encuentra redactada una resolución conjunta con Madrid Participa sobre los servicios competencia de esta última que son prestados en Línea Madrid.	10	16	160
57	20	3a	No se ha actualizado la descripción de las funciones de los puestos que fue realizada por el grupo de mejora de personas	9	17	153
58	66	8b	El grado de cumplimiento de las medidas y compromisos adoptados en material medioambiental contraídos por el adjudicatario del servicio no es analizado	10	15	150
59	5	1d, 3b, 7b	No se evalúa el desempeño de las personas ni promueven mecanismos específicos de reconocimiento de la aportación individual a la organización, en este marco, considerando tanto rendimiento individual y de equipo como reconocimiento por terceras personas o grupos (felicitaciones, percepción de grupos de interés relacionados, etc...) y la participación activa en la vida de la organización (por ejemplo, incorporándose voluntariamente a grupos de mejora, formulando sugerencias, etc...) No se establece la relación entre las actuaciones presentadas y la mejora del desarrollo del puesto de trabajo y la consecución de los objetivos operativos.	21	7	147
60	16	2d, 9b	No se dispone de indicadores de rendimiento comparativos con otras organizaciones similares que permitan adecuar los objetivos de Línea Madrid y conocer su posicionamiento respecto al "mercado".	12	12	144
61	23	3b, 4a	Si bien LM definió a través de un grupo de mejora qué se entiende por aliado, esto no se encuentra visible en el en el documento de Líneas Estratégicas de LM y/o en misión/visión y valores ni ha sido comunicado a las personas de la organización para poder tomar conciencia y e impulsar el avance en los objetivos estratégicos de la organización.	8	17	136
62	54	6a	En el estudio de satisfacción de usuarios (2012), no se dispone de un ítem específico que mida la accesibilidad del canal telefónico para personas con discapacidad auditiva y/o problemas del habla.	9	15	135
63	60	7a	La estrategia de Formación a Equipos de Trabajo en habilidades de comunicación no se encuentra sistematizada.	12	11	132
64	34	4b	No hay evidencia de planificación a medio y largo plazo al objeto de asegurar la sostenibilidad financiera del modelo	13	10	130
65	59	7a	Si bien se realizan estudios de riesgos psicosociales útiles para la toma de decisiones en la organización, su información es cualitativa no disponiendo de indicadores ni de objetivos marcados.	12	10	120
66	46	5d	El directorio de contactos anual realizado por el Grupo de Mejora de Benchmarking 2013 no se encuentra actualizado.	7	17	119
67	18	2d	Participación en encuesta nacional sobre cultura de la innovación en España (COTEC, INE)	8	14	112
68	62	8a y 8b	No hay comparación en todos los casos con entidades similares ni evidencia de seguimiento de mejores prácticas en gestión medioambiental.	12	8	96
69	36	4c	No se realiza benchmarking con otras organizaciones en temas de sostenibilidad ni se han seleccionado las entidades susceptibles de comparación.	10	8	80

6. 4ª PARTE: VISIÓN GLOBAL -ÁREAS DE MEJORA

Prioridad en el Ranking	Área de Mejora	UNIDAD ORGANIZATIVA RESPONSABLE	Fecha finalización despliegue	Diagrama Gantt de acciones 2014/2015						2015	Estado
				J	A	S	O	N	D		
1	Falta mejorar e impulsar la participación de las personas en la definición y lanzamiento de nuevos servicios y procedimientos	COMITÉ SUBDIRECCIÓN S. IMPLANTACIÓN Y SEGUIMIENTO	30 Nov 2014								Implantada
		S. ATENCIÓN PERSONALIZADA(U. GESTIÓN CONOCIMIENTO)	2015								Implantada
			30 Nov 2014								Implantada
2	Falta evaluación de riesgos psicosociales en los Servicios Centrales. No se encuentra desplegada la realización de evaluaciones de riesgos laborales y psicosociales en las oficinas centrales de LM	DEPARTAMENTO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	2015/2016							En proceso	
3	No está clara la sistematización la evaluación de impacto del lanzamiento de nuevos servicios, asociada a la negociación de la "resolución conjunta" que da amparo al servicio, que tenga en cuenta de modo estructurado los aspectos personales (impacto sobre la carga de trabajo, entorno, riesgos psicosociales, etc.), normativos, medioambientales (consumo de energía y consumibles) y económicos (costes previstos del servicio), tecnológicos y relativos a la calidad del servicio, etc.	SERVICIO DE IMPLANTACIÓN Y SEGUIMIENTO	31 Enero 2015								Implantada
		D GESTIÓN CONTENIDOS (G Mejora Gestión Publica Responsable 2013)	31 Enero 2015								Implantada
4	No está clara la normalización de la evaluación de la implantación de nuevos productos y servicios en relación a las capacidades de la organización, e incluyendo acuerdos de servicio por parte de los clientes internos	SUBDIRECCIÓN GENERAL									Implantada
		DEPARTAMENTO GESTIÓN CONTENIDOS	30 nov/31 Dic 2014/31 enero 2015								Implantada
		S ATENC PERSONALIZADA (U OBRAS, EQUIPAMIENTOS Y CONSERVACIÓN)									Implantada
5	El Registro único sistematizado de las Acciones de Mejora se encuentra parcialmente desplegado en la Organización	S. ATENCIÓN PERSONALIZADA (U GESTIÓN CONOCIMIENTO)	2015/2016							En proceso	
6	Sería necesario reforzar las campañas informativas y promocionales de conocimiento de servicios telemáticos. (Sistematizar en el Plan la Acción realizada)	S ATENCIÓN PERSONALIZADA(U GESTIÓN CONOCIMIENTO)	30 Nov 2014								Implantada
		S.ATENCIÓN PERSONALIZADA (U. GESTIÓN CONOCIMIENTO)	2015								Implantada
7	Si bien LM se encuentra presente en las redes sociales, sería necesario ampliar su presencia	DEPARTAMENTO ATENCIÓN TELEMÁTICA	2015/2016							En proceso	
		S. ATENCIÓN PERSONALIZADA (U. GESTIÓN CONOCIMIENTO)	2015								Implantada

Prioridad en el Ranking	Área de Mejora	UNIDAD ORGANIZATIVA RESPONSABLE	Fecha finalización despliegue	Diagrama Gantt de acciones 2014/2015						2015	Estado
				J	A	S	O	N	D		
8	Participación en las encuestas de clima laboral en los Servicios Centrales.	SUBDIRECCIÓN GENERAL COMITÉ DE SUBDIRECCIÓN	30 Nov 2014								Implantada
9	Se encuentra solo parcialmente desplegada la unificación y sistematización (tareas de Calidad adscritas a la Plaza de la Unidad de Gestión de Conocimientos) de todas las áreas de influencia del proceso clave de Evaluación y Calidad, aunque dispone de enfoque, y por lo tanto no está evaluado.	S. ATENCIÓN PERSONALIZADA (U. GESTIÓN CONOCIMIENTO)	31 Enero 2015								Implantada
											Implantada
10	No está clara la sistematización y presentación de la información contenida en los informes de modo que sea más clara, accesible y orientada a la acción y a la toma de decisiones.	SUBDIRECCIÓN GENERAL(S. IMPLANTACIÓN Y SEGUIMIENTO)	31 Enero 2015								Implantada
		SUBDIRECCIÓN GENERAL S.ATENCIÓN PERSONALIZADA	31 Enero 2015								Implantada
		SUBDIRECCIÓN GENERAL S.ATENCIÓN PERSONALIZADA (UGESTIÓN CONOCIMIENTO)	30 Nov 2014								Implantada
11	En las encuestas de satisfacción no se evidencia la incorporación de las últimas revisiones, no habiendo sido incorporados los cambios sugeridos y los nuevos servicios prestados por LM.	COMITÉ SUBDIRECCIÓN (especialmente los canales) S.ATENCIÓN PERSONALIZADA (U GESTIÓN CONOCIMIENTO responsable dinamizador de los propietarios cuestionarios y encuestas)	30 septiembre 2014								Implantada

7. 5ª PARTE: VISIÓN GLOBAL PLAN-ACCIONES DE MEJORA 2014/2015

Área de Mejora	Acciones	Acciones de Mejora	UNIDAD ORGANIZATIVA RESPONSABLE	Fecha finalización despliegue	Diagrama Gantt acciones								Estado
					2014							15	
					J	A	S	O	N	D	E		
1	1.1	Modificar y mejorar el procedimiento de Gestión de Servicios para nuevos servicios	COMITÉ SUBDIRECCIÓN/S.IM PLANTACIÓN Y SEGUIMIENTO	30 Nov 2014									Implantada
	1.2	Revisar, actualizar y modificar en lo que proceda el procedimiento de participación y sugerencias realizadas a través del canal sugerencias "SUGERENCIASENLINEA@MADRID.ES"	S. ATENCIÓN PERSONALIZADA (U. GESTIÓN CONOCIMIENTO)	1º Semestre 2015								Implantada	
	1.3	Revisar, actualizar y modificar en lo que proceda el procedimiento de participación en el Concurso de Ideas de Línea Madrid.	S. ATENCIÓN PERSONALIZADA (U. GESTIÓN CONOCIMIENTO)	30 Noviembre 2014									Implantada
2	2.1	Realizar el despliegue de la evaluación de riesgos laborales y Psicosociales en las oficinas centrales de LM	SUBDIRECCIÓN /D GESTIÓN ADMINISTR	2015/2016								En Proceso	
3	3.1	Incorporar un nuevo documento que fuera asociado al borrador de resolución conjunta, a modo de "memoria de impacto"	SUBDIRECCIÓN GENERAL/COMITÉ SUBDIRECCIÓN	31 Enero 2015									Implantada
	3.2	Revisar el documento de declaración ambiental de Línea Madrid para introducir compromisos sobre la evaluación del impacto ambiental de nuevos servicios.	DPTO. GESTIÓN CONTENIDOS (Grupo de Mejora)	31 Enero 2015									Implantada
4	4.1	Elaborar un texto tipo de resolución conjunta para la prestación de servicio en Línea Madrid, incluyendo ANS en los compromisos tanto de LM como del cliente interno. Incorporar seguimiento de ANS en informes de seguimiento de servicios. Modificar proceso de gestión de servicios	SUBDIRECCIÓN GENERAL/S. DE IMPLANTACIÓN	30 Diciembre 2014									Implantada
	4.2	Elaborar un texto propuesta de cláusula de compromiso del cliente interno en materia de contenidos para las resoluciones conjuntas, estructurada como ANS basado en indicadores cuantitativos.	DPTO. GESTIÓN CONTENIDOS	30 Noviembre 2014									Implantada
	4.3	Elaborar un texto propuesta de cláusula de compromiso del cliente interno en materia de suministro de consumibles (ejemplo: tarjetas para Madridmayor.es) para las resoluciones conjuntas, estructurada como ANS basado en indicadores cuantitativos.	S. ATENCIÓN PERSONALIZADA (U. OBRAS, EQUIP Y CONSERVACIÓN)	31 Enero 2015									Implantada
5	5.1	Revisar e implantar procedimiento acciones de mejora (grupo de mejora de acciones de mejora). Debe incorporarse la entrada de propuestas desde todas las fuentes identificadas (SyR, buzón interno de sugerencias, revisiones anuales de las oficinas, informes de seguimiento de servicios, etc...).	S. ATENCIÓN PERSONALIZADA (U. GESTIÓN CONOCIMIENTO)	1º Semestre 2015								Implantada	
	5.2	Desplegar en toda la organización el procedimiento de acciones de mejora		2015/2016								Aplazada	
6	6.1	Campaña de promoción clave de usuario y contraseña (su evaluación está publicada en ayre) (Sistematizar en el Plan la Acción realizada)	S. ATENCIÓN PERSONALIZADA (U. GESTIÓN CONOCIMIENTO)	Junio/Julio Noviembre 2014									Implantada

Área de Mejora	Acciones	Acciones de Mejora	UNIDAD ORGANIZATIVA RESPONSABLE	Fecha finalización despliegue	Diagrama Gantt acciones							Estado	
					2014								15
					J	A	S	O	N	D	E		
	6.2	Incluir en el plan anual de comunicación de 2015, la campaña de promoción clave de usuario y contraseña (su evaluación está publicada en ayre) realizada en junio y julio de 2014.	S. ATENCIÓN PERSONALIZADA (U. GESTIÓN CONOCIMIENTO)	2015									Implantada
7	7.1	Abrir espacio en redes sociales para "sector atención al ciudadano" y otras organizaciones relacionadas con LM según la propuesta del grupo de mejora de grupos de interés.	S. ATENCIÓN PERSONALIZADA (U. GESTIÓN CONOCIMIENTO)	2015/2016							Desestimada		
	7.2	Campaña promoción @lineamadrid		2015							Desestimada		
	7.3	Sistematizar las actuaciones de Línea Madrid en Redes Sociales	D. ATENCIÓN TELEMÁTICA	2015/2016							Aplazada		
8	8.1	Reforzar la comunicación sobre la encuesta de clima laboral de 2014, haciendo hincapié especialmente en cómo se han tenido en cuenta los resultados de la anterior	SUBDIRECCIÓN GENERAL	Antes 30 Noviembre 2014									Implantada
9	9.1	Revisar, realizar seguimiento y evaluar los indicadores de la Tabla de Indicadores de los Procesos, del proceso clave de Evaluación y Calidad y en consecuencia de todos los Procesos de Línea Madrid.	S. ATENCIÓN PERSONALIZADA (U. G CONOCIMIENTO)	Antes 31 Enero 2015									Implantada
	9.2	Sistematizar el Plan de Mejoras de Línea Madrid una vez realizada la Autoevaluación EFQM.	S.ATENCIÓN PERSONALIZADA (UNIDAD GCONOCIMIENTO)	Según seguimiento de las acciones mejora reflejar las que estén finalizadas en 2015 1ªY 2ª FASE COMPLETADA								Implantada	
10	10.1	Elaboración y aprobación de modelos de informes de: Seguimiento de Servicios	SUBDIRECCIÓN GENERAL S. IMPLANTACIÓN Y SEGUIMIENTO	Antes 31 Enero 2015									Implantada
	10.2	Elaboración y aprobación de modelos de informes de: Revisión Anual de Oficinas	SUBDIRECTOR GENERAL /S. ATPERSONALIZADA	Antes 31 Enero 2015									Implantada
	10.3	Elaboración y aprobación de modelos de informes de: Campañas	SUBDIRECCIÓN GENERAL /S. ATPERSONALIZADA (UG CONOCIMIENTO)	Antes 30 Noviembre 2014									Implantada
11	11.1	Revisar cuestionarios de las encuestas de satisfacción y actualizar consecuentemente el "modelo integrado de evaluación de LM", publicándolo después tanto en ayre como en www.madrid.es/lineamadrid .	COMITÉ SUBDIREC (los canales) S. AT PERSONALIZADA (U G CONOCIMIENTO responsable dinamizador de los propietarios cuestionarios y encuestas)	Antes 30 septiembre 2014									Implantada

8. 6ª PARTE: ACCIONES DE MEJORA A DESARROLLAR EN 2015/2016

<u>Área de Mejora</u>	<u>Acciones</u>	<u>Acciones de Mejora</u>	UNIDAD ORGANIZATIVA RESPONSABLE	Fecha finalización despliegue	Diagrama Gantt de acciones		Estado
					2015/2016		
2	2.1	Realizar el despliegue de la evaluación de riesgos laborales y Psicosociales en las oficinas centrales de LM	SUBDIRECCIÓN /DEPART. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	2015/2016	2015	2016	En proceso
5	5.2	Desplegar en toda la organización el procedimiento de acciones de mejora	SERVICIO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA (UNIDAD GESTIÓN CONOCIMIENTO)	2015/2016	2015	2016	Aplazada
7	7.3	Sistematizar las actuaciones de Línea Madrid en Redes Sociales	SERVICIO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA DEPART. ATENCION TELEMATICA	2015	2015	2016	Aplazada

9. 7ª PARTE: PLAN DE ACCIÓN

ACCIONES IMPLANTADAS Y EN PROCESO

1. <u>ÁREA DE MEJORA 1</u>			
A	Definición del área de Mejora:	Falta mejorar e impulsar la participación de las personas en la definición y lanzamiento de nuevos servicios y procedimientos.	
B	Prioridad en el ranking:	1 de 11	C Criterio del Modelo: Liderazgo Subcriterio 1e
1.1 ACCIÓN DE MEJORA 1			
A	Definición de la acción de Mejora:	Modificar y mejorar el procedimiento de Gestión de Servicios para nuevos servicios	
B	Propietario de la acción:	SERVICIO DE IMPLANTACIÓN Y SEGUIMIENTO/ SUBDIRECCIÓN GENERAL Y COMITÉ SUBDIRECCIÓN	C Fecha de finalización del despliegue: Antes 30 Noviembre 2014
D	Estado actual (anotar mes y año)	Rojo ●	Ámbar ● Verde ●
Noviembre 2014			
E	RESULTADOS (Despliegue)	Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> ¿Se ha llevado a cabo el despliegue de la acción de mejora en el plazo previsto en el Plan de Mejora? Describir brevemente hitos 		<ul style="list-style-type: none"> El proyecto define como fecha clave de finalización de despliegue. Hasta la fecha, pendiente de completar de acuerdo con el plan. 	
¿Se ha desplegado la acción de mejora?		En proceso de realización	
F	EVALUAR, REVISAR Y PERFECCIONAR	Comentarios (Completar con las acciones/conclusiones realizadas por el Equipo del Proyecto)	
El seguimiento semanal o mensual podría incluir:	El equipo de proyecto realizó los siguientes hitos:		
<ul style="list-style-type: none"> Aprendizaje y creatividad derivados del proceso, temas pendientes por resolver. Revisiones. Utilización del aprendizaje y la 	<ol style="list-style-type: none"> Reuniones/Contactos <ol style="list-style-type: none"> Se han mantenido las reuniones/contactos e intercambio de documentos y correcciones precisas para la elaboración de los contenidos de los documentos actualizados y de los nuevos propuestos. Revisiones <ol style="list-style-type: none"> Se ha revisado los contenidos de los Documentos por la Subdirección General, el Servicio de Implantación y Seguimiento de Servicios y por la Unidad de Gestión de Conocimiento Modificaciones 		

<p>creatividad para buscar oportunidades de mejora y planificar e implantar mejoras e innovaciones, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Qué acciones correctoras, mejoras e innovaciones se han llevado a cabo? 	<p>a. Se ha modificado y actualizado el Proceso de Gestión de Servicios.</p> <p>4. Nuevos documentos Procedimientos del Proceso de Gestión de Servicios</p> <p>a. GS01 Incorporación de servicios a Línea Madrid, con 34 Items de control del Procedimiento, incluidos objetivos de Calidad e Indicadores.</p> <p>b. GS02 Lanzamiento de servicios de Línea Madrid, con 34 Items de control del Procedimiento, incluidos objetivos de Calidad e Indicadores.</p> <p>c. GS03 Evaluación de servicios de Línea Madrid con 34 Items de control del Procedimiento, incluidos objetivos de Calidad e Indicadores.</p>
<p>G ENTREGABLES Se incluirá un listado de los documentos elaborados para la acción de mejora, fecha de la aprobación por el Comité de Subdirección y el enlace de la ubicación de cada documento.</p>	<p>Título de documento , fecha aprobación Comité Subdirección y ubicación:</p> <ol style="list-style-type: none"> ...Proceso de Gestión de Servicios GS01 Incorporación de servicios a Línea Madrid. GS02 Lanzamiento de servicios de Línea Madrid. GS03 Evaluación de servicios de Línea Madrid <p>Ubicación documentos: J:\1 AUDITORIA EFQM\16 Plan de Acción de Mejora 2014\accion mejora 1.1 Procedimientos Gestion servicios.</p> <p>Enlaces:</p> <p>..\accion mejora 1.1 Procedimientos Gestion servicios\9 PROCESO GESTIÓN SERVICIOS 20141021.docx</p> <p>..\accion mejora 1.1 Procedimientos Gestion servicios\ficha procd GS01 NUEVOS SERVICIOS 2014.docx</p> <p>..\accion mejora 1.1 Procedimientos Gestion servicios\ficha procd GS02 LANZAMIENTO SERVICIOS 2014.docx</p> <p>..\accion mejora 1.1 Procedimientos Gestion servicios\ficha procd GS03 EVALUACIÓN SERVICIOS 2014.docx</p>

1.2 ACCIÓN DE MEJORA 2

A	Definición de la acción de Mejora:	Revisar, actualizar y modificar en lo que proceda el procedimiento de participación y sugerencias realizadas a través del canal sugerencias "SUGERENCIASENLINEA@MADRID.ES"		
B	Propietario de la acción:	SERVICIO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA (UNIDAD GESTIÓN CONOCIMIENTO)	C Fecha de finalización del despliegue:	2015/1º Semestre 2016
D	Estado actual (mes y año)	Rojo ●	Ámbar ●	Verde ●
	Abril 2016			
E	RESULTADOS (Despliegue)	Comentarios		
	<ul style="list-style-type: none"> ¿Se ha llevado a cabo el despliegue de la acción de mejora en el plazo previsto en el Plan de Mejora? Describir brevemente hitos 	<ul style="list-style-type: none"> El proyecto define como fecha clave de finalización de despliegue. Hasta la fecha, pendiente de completar de acuerdo con el plan. 		
	¿Se ha desplegado la acción de mejora?	En proceso de finalización su implantación		
F	EVALUAR, REVISAR Y PERFECCIONAR	Comentarios (Completar con las acciones/conclusiones realizadas por el Equipo del Proyecto)		

El seguimiento semanal o mensual podría incluir:

- Aprendizaje y creatividad derivados del proceso, temas pendientes por resolver.
- Revisiones del enfoque y por qué.
- Revisiones del plan de despliegue y por qué.
- Utilización del

El equipo de proyecto realizó los siguientes hitos:

Este Canal se encuentra sujeto a una Acción de mejora que

se ha

Sugerencias en Línea Formulario AYRE									
Campos Autorellenables		Temática de la Sugerencia en Línea es listas desplegables/campos cerrados					CAMPO TEXTO ABIERTO	Feedback	
Fecha de presentación	Datos personalizar campo mercado con "no obligatorias"	SERVICIOS	PROCEDIMIENTOS INTERNOS	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	CONTENIDOS	OTRA TEMÁTICA	SUGERENCIA	COMO TA NI SUGERENCIA? Codigo Sugerencia	
00/00/2015	Nombre *	Información General	Funcionamiento OAC	CRM	web	Cual?	CAMPO TEXTO ABIERTO (caracteres)	XXXXXX	
	Apellido *	Información Urbánitica	Comunicación Interna	Cita Previa	Intranet	Campo texto abierta	Documentar/Iniciar/Actualizar/Relacionar	Fecha de consulta	
	Unidad *	Contra Localor	Accionar Farmatovar Instituto	Garter Exporar	Otrar		Campo habilidad para anotar documentar apartedar	00/00/2015	
	Puerta de trabajo *	Requira	Serionar Farmatovar Internar	Otrar	Cual?			Fecha de respuesta	
	Email de contacto *	Padron	Porranar (tomar relacionadar con RRHH)	Cual?	Campo texto abierta			00/00/2015	
	Permiso para Publicación en AYRE de la Sugerencia con	Contra Electoral	Otrar	Campo texto abierta				RESPUESTA	
	Campo SI/NO	Comunicación a Tráfico	Cual?					Campo texto abierta	
		Tributar	Campo texto						
		SER							
		BICIMAD							
		Identificación Electrónica							
		Tarjeta Azul							
		Avistar y Petitioner							
		Sanclonar a Tráfico							
		Centrar Abiortar							
		Teleasistencia							
		Ayuda Social IBI							
		Tarjeta Madrid Mayor							
		SyR							
		Accesora Uruvaria							
		Contraracha							
		Impravar							
		Otrar							
		Cual?							
		Campo texto abierta							

desarrollado en el último trimestre de 2015, en la Autoevaluación

aprendizaje y la creatividad para buscar oportunidades de mejora y planificar e implantar mejoras e innovaciones, etc.

- *¿Qué acciones correctoras, mejoras e innovaciones se han llevado a cabo?*

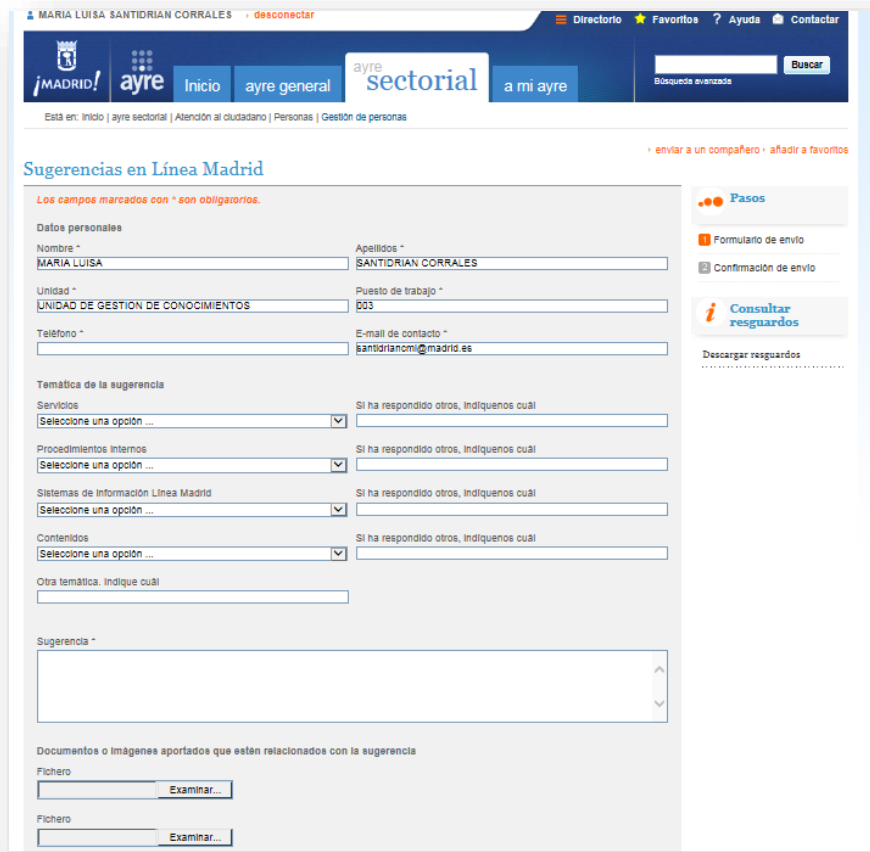
realizada para la revalidación de EFQM de 500+, se priorizaron las Acciones de Mejora en el Ranking, en el N° 1 estaba la siguiente *Área de Mejora*:









"Falta mejorar e impulsar la participación de las personas en la definición y lanzamiento de nuevos servicios y procedimientos"

Por lo tanto en este sentido se decidió acometer la siguiente acción de mejora:

"Revisar, actualizar y modificar en lo que proceda el procedimiento de participación y sugerencias realizadas a través del canal sugerencias "SUGERENCIASENLINEA@MADRID.ES"

Una vez revisado, y consensuado con los actores que coordinan dicho procedimiento se ha propuesto realizarlo a través de un formulario a través de la Intranet AYRE en 2016/2017. Este formulario se ha realizado por el Servicio de Coordinación de AYRE con las siguientes características:









	<p>Actualmente el formulario esta disponible para su utilización por la Plantilla de Línea Madrid</p> <p><u>CANAL DE COMUNICACIÓN DEL CANAL DE SUGERENCIAS 2016/2017</u></p> <p>En el año 2016/2017 se transmitirán las actuaciones del Canal de Sugerencias en Línea a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Presentaciones mensuales en las Reuniones de Responsables, del seguimiento del Plan de Formación y Calidad. ○ Canal Sectorial de Intranet de Atención al Ciudadano <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación: Inicio ayre sectorial Atención al ciudadano Personas Participación Sugerencias en línea
<p>G ENTREGABLES</p> <p>Se incluirá un listado de los documentos elaborados para la acción de mejora, fecha de la aprobación por el Comité de Subdirección y el enlace de la ubicación de cada documento.</p>	<p>Título de documento , fecha aprobación Comité Subdirección y ubicación:</p> <p>1. H:\PUBLICO\01 EFQM\2016\ACCIONES MEJORA 2015\ACC MEJORA SUGERENCIAS EN LINEA 2015</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none">  CORREOS  CORREOS CANAL SUGERENCIAS 2015  EXCEL SUG EN LINEA 2015  FORMULARIO AYRE  PPT 2014  respuestas sug línea  SUGRENCIAS EN LINEA PTES 2014  VARIOS </div>

1.3 ACCIÓN DE MEJORA 3				
A	Definición de la acción de Mejora:		Revisar, actualizar y modificar en lo que proceda el procedimiento de participación en el Concurso de Ideas de Lineamadrid.	
B	Propietario de la acción:	SERVICIO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA (UNIDAD GESTIÓN CONOCIMIENTO)	C	Fecha de finalización del despliegue:
D	Estado actual (anotar mes y año)	Rojo ●	Ámbar ●	Verde ●
	Noviembre 2014			
E	RESULTADOS (Despliegue)		Comentarios	
	<ul style="list-style-type: none"> ¿Se ha llevado a cabo el despliegue de la acción de mejora en el plazo previsto en el Plan de Mejora? Describir brevemente hitos 	<ul style="list-style-type: none"> El proyecto define como fecha clave de finalización de despliegue el Antes 30 Noviembre 2014 Hasta la fecha, pendiente de completar de acuerdo con el plan. Hitos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ 30 julio a 6 Agosto revisión, modificación Bases del V Concurso de Ideas ✓ 30 julio contacto con Responsable de Intranet, para solicitar utilización aplicativo "innovando juntos", para el Concurso de Ideas de Línea Madrid ✓ 31 Julio envío solicitud oficial SAP a Responsable Intranet. ✓ 31 julio Respuesta responsable de Intranet (contacto con IAM) ✓ Reunión 20 agosto con Encarnación y Carmen AYRE, inclusión pantalla de Inicio Objetivos/Bases/Plazos/Participantes/Presentación y Votación. ✓ 21 de Agosto envío Imagen y frase para portada de Inicio a Dirección General de Medios ✓ 21 agosto envío por el Servicio de Atención Personalizada de las bases modificadas a Subdirección. ✓ 25/29 agosto revisión/modificación bases por Subdirección General. ✓ 26/27 septiembre envío Imagen JPG en alta resolución (por Unidad de Obras, Equipamientos y Conservación para que Dirección General de Medios prepare imagen portada para Intranet) ✓ 31 Agosto/12 septiembre aprobación bases Subdirección General y finalización de la Acción de Mejora. ✓ 9 septiembre envío bases a AYRE para su publicación. ✓ 15 al 30 de Septiembre presentación de Ideas ✓ Votación de todo el personal de Línea Madrid del 21 al 31 de Octubre. ✓ Reunión del Jurado para ratificar las Ideas Ganadora el 6 de Noviembre. 		

	<p>✓ Acto de Entrega de Premios el 14 de Noviembre de 2014, con la Presentación del Acto de La dirección General de Calidad y entrega de Premios realizada por Delegada del Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública, Doña Concepción Dancausa.</p>
¿Se ha desplegado la acción de mejora?	Finalizada el 14 de Noviembre
F EVALUAR, REVISAR Y PERFECCIONAR	Comentarios (Completar con las acciones/conclusiones realizadas por el Equipo del Proyecto)
<p>El seguimiento semanal o mensual podría incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje y creatividad derivados del proceso, temas pendientes por resolver. • Revisiones del enfoque y por qué. • Revisiones del plan de despliegue y por qué. • Utilización del aprendizaje y la creatividad para buscar oportunidades de mejora y planificar e implantar mejoras e innovaciones, etc. • ¿Qué acciones correctoras, mejoras e innovaciones se han llevado a cabo? 	<p>El equipo de proyecto realizo los siguientes hitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reuniones: Se han mantenido reuniones con la Subdirección Gral. Atención Ciudadano, con el Servicio de Atención Personalizada, Con los responsables de la INTRANET, con el Jurado, con los Ganadores Concurso de Ideas 2013 y 2014, con la Empresa Colaboradora FERROSER, con el Instituto de Formación, Con la Dirección General de Calidad y con la Asesora de la Delegada del área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública. 2. Revisiones: Se han realizado las revisiones de las Bases, Programa, Actas, Listado Jubilados, Listado Ideas Presentadas, Diseño Diplomas, Listados asistentes... 3. Modificaciones : versiones bases 4, Programa 4 4. Se han realizado los Recordatorios de los Hitos más Importantes a toda la Plantilla de Línea Madrid, como Participación para presentar Ideas, Votación, Asistencia al Acto etc. <p>5. Resultados:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Se han modificado las bases en cuanto a ampliar la participación de todas las personas que componen Línea Madrid, incluyendo un apartado de votación de las ideas preseleccionadas por el Jurado (de acuerdo a las bases/metodología de preselección de ideas del Concurso). b. Se ha modificado el formato y la forma de presentar las ideas (con apoyo tecnológico), para facilitar su acceso. c. Se han modificado los objetivos añadiendo en consonancia con la política estratégica de Línea Madrid d. Se ha modificado abriendo la temática, para abrir a la participación, para promover nuevos gestiones/servicios de atención al ciudadano e. Se ha modificado el formato de participación abriéndola a votación del Personal de Línea Madrid.

<p>G</p> <p>ENTREGABLES</p> <p>Se incluirá un listado de los documentos elaborados para la acción de mejora, fecha de la aprobación por el Comité de Subdirección y el enlace de la ubicación de cada documento.</p>	<p><i>Título de documento y ubicación:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bases Concurso de Ideas Aprobado por Subdirección 12 de Septiembre 2014 (enlace) http://ayre.munimadrid.es/UnidadesDescentralizadas/AtencionAlCiudadano/ConcursoIdeasLineaMadrid/2014/ficheros/Bases_VConcursoIdeasLineaMadrid.pdf 2. Espacio para participación V Concurso de Ideas en Canal Sectorial Atención al Ciudadano http://ayre.munimadrid.es/portal/site/ayre3/menuitem.e6d5fe51c1f94e99a189d35b95286a0/?vgnextoid=2e6a907a4e41e210VgnVCM2000000c205a0aRCRD&vgnnextchannel=2e6a907a4e41e210VgnVCM2000000c205a0aRCRD 3. Resultado de la Votación V Concurso de Ideas. (enlace) http://ayre.munimadrid.es/portal/site/ayre3/menuitem.e672e651d46c33cea426a42671f1a5a0/?vgnextoid=a9f18d4d194e8410VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vgnnextchannel=a9f18d4d194e8410VgnVCM1000000b205a0aRCRD&WT.ac=V+Concurso+de+Ideas+de+L%C3%ADnea+Madrid 4. Enlace de cada Idea Presentada en la Intranet: http://ayre.munimadrid.es/portal/site/ayre3/menuitem.e672e651d46c33cea426a42671f1a5a0/?vgnextoid=a9f18d4d194e8410VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vgnnextchannel=a9f18d4d194e8410VgnVCM1000000b205a0aRCRD&WT.ac=V+Concurso+de+Ideas+de+L%C3%ADnea+Madrid
---	--

2. ÁREA DE MEJORA 2			
A Definición del área de Mejora:	Falta evaluación de riesgos psicosociales en los Servicios Centrales No se encuentra desplegada la realización de evaluaciones de riesgos laborales y psicosociales en las oficinas centrales de LM.		
B Prioridad en el ranking:	2 de 11	C Criterio del Modelo:	Personas Subcriterio 3e Alianzas y Recursos Subcriterio 4c
2.1 ACCIÓN DE MEJORA 1			
A Definición de la acción de Mejora:	Realizar el despliegue de la evaluación de riesgos laborales y Psicosociales en las oficinas centrales de LM.		
B Propietario de la acción:	DEPARTAMENTO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	C Fecha de finalización del despliegue:	2015/2016
D Estado actual	Rojo ●	Ámbar ●	Verde ●
En proceso Abril 2016			
E RESULTADOS (Despliegue)	Comentarios		
<ul style="list-style-type: none"> ¿Se ha llevado a cabo el despliegue de la acción de mejora en el plazo previsto en el Plan de Mejora? Describir brevemente hitos 	<ul style="list-style-type: none"> El proyecto define como fecha clave de finalización de despliegue en 2016 Hasta la fecha, pendiente de completar de acuerdo con el plan. 		
¿Se ha desplegado la acción de mejora en todo su potencial con arreglo al Plan de Mejora?	En proceso de realización		
F EVALUAR, REVISAR Y PERFECCIONAR	Comentarios (Completar con las acciones/conclusiones realizadas por el Equipo del Proyecto)		
<p>El seguimiento semanal o mensual podría incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aprendizaje y creatividad derivados del proceso, temas pendientes por resolver. Revisiones del enfoque descrito y por qué. Revisiones del plan de 	<p>El equipo de proyecto realizó los siguientes hitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> En Octubre de 2015 la Subdirección de Prevención de Riesgos Laborales requería lo siguiente: "Con respecto a la Evaluación de Riesgos Laborales que estamos realizando en el Edificio de la C/ Príncipe de Vergara, 140, en el cual hay ubicado personal adscrito a esa Área de Gobierno, le relaciono la documentación en formato WORD que necesitamos para elaborar los correspondientes informes: AREA DE GOBIERNO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO <ul style="list-style-type: none"> Relación nominal de trabajadores, puesto de trabajo de cada uno de ellos, horarios y turnos. Ubicación de los puestos de trabajo en el Centro (planta...). Equipos de protección individual, si tuvieran. Por otro lado, la documentación relativa a las funciones de esos trabajadores, los equipos de trabajo que utilizan y la formación en 		

<p><i>despliegue y por qué.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Utilización del aprendizaje y la creatividad para buscar oportunidades de mejora y planificar e implantar mejoras e innovaciones, etc.</i> • <i>¿Qué acciones correctoras, mejoras e innovaciones se han llevado a cabo?</i> 	<p><i>Prevención de Riesgos Laborales la han enviado en formato PDF. Solicitamos, si fuera posible, que nos lo envíen en formato WORD, con el fin de incorporarlo al documento de evaluación, sin tener que transcribirlo.”</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 2. <i>Se remitió a la Subdirección de Prevención de Riesgos Laborales toda la Información solicitada en el punto 1.</i> 3. <i>Se realizó una recopilación de datos sobre la formación en este tema, recopilando los datos en la ubicación: H:\PUBLICO\09 PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES\FORMACION PREV RIESGOS</i> 4. <i>En febrero de 2016 se remitió al personal de los Servicios Centrales de la Subdirección Gral. de Atención a la Ciudadanía: “La Evaluación Inicial de Riesgos y Propuesta de Planificación de la Actividad Preventiva del edificios de calle Príncipe de Vergara nº 140, elaborado por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, contempla una serie de condiciones y riesgos que afecta a los siguientes puestos de trabajo:</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>-Puestos directivos</i> • <i>Puestos de apoyo técnico</i> • <i>Puestos técnicos</i> • <i>Puestos administrativos</i> • <i>Puestos de Encargado de Edificios, POSI/PODO/POLMA</i> • <i>Conductor</i> <p><i>Con el fin de dar cumplimiento a la normativa en materia de prevención de riesgos laborales y al efecto de formación e información de los trabajadores, se remiten documentos con las recomendaciones para prevenir y evitar los riesgos detectados, con el fin de que se dé traslado de los mismos al personal dependiente de su Subdirección General.”</i></p> 5. <i>En Abril 2016 se está pendiente de llevar a cabo las recomendaciones remitidas</i>
<p>G ENTREGABLES Se incluirá un listado de los documentos elaborados para la acción de mejora, fecha de la aprobación por el Comité de Subdirección y el enlace de la ubicación de cada documento.</p>	<p><i>Título de documento , fecha aprobación Comité Subdirección y ubicación:</i></p> <p><i>Toda la documentación relacionada en la siguiente ubicación:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>H:\PUBLICO\09 PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES</i> <ul style="list-style-type: none">  CORREOS  DOCUMENTACION  Emergencias Subdirección  FORMACION PREV RIESGOS  RIESGOS SICOSOCIALES OACS  DOCUMENTACION CONCLUSIONES 2.

3. ÁREA DE MEJORA 3			
A Definición del Área de Mejora:	No está clara la sistematización la evaluación de impacto del lanzamiento de nuevos servicios, asociada a la negociación de la "resolución conjunta" que da amparo al servicio, que tenga en cuenta de modo estructurado los aspectos personales (impacto sobre la carga de trabajo, entorno, riesgos psicosociales, etc.), normativos, medioambientales (consumo de energía y consumibles) y económicos (costes previstos del servicio), tecnológicos y relativos a la calidad del servicio, etc.		
B Prioridad en el ranking:	3 de 11	C Criterio del Modelo:	Liderazgo Subcriterio 1e
3.1 ACCIÓN DE MEJORA 1			
A Definición de la acción de Mejora:	✓ Incorporar un nuevo documento que fuera asociado al borrador de resolución conjunta, a modo de "memoria de impacto"		
B Propietario de la acción:	COMITÉ SUBDIRECCIÓN/ SERVICIO DE IMPLANTACIÓN Y SEGUIMIENTO	C Fecha de finalización del despliegue:	Antes 31 Enero 2015
D Estado actual (anotar mes y año)	Rojo ●	Ámbar ●	Verde ●
Enero 2015			
E RESULTADOS (Despliegue)	Comentarios		
<ul style="list-style-type: none"> ¿Se ha llevado a cabo el despliegue de la acción de mejora en el plazo previsto en el Plan de Mejora? Describir brevemente hitos 	<p>El proyecto define como fecha clave de finalización de despliegue el 31 de Enero de 2015.</p> <p>Se ha llevado a cabo el despliegue de la acción de mejora en el plazo previsto en el Plan de Mejora.</p> <p>Hitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Consulta de los informes realizados con anterioridad. Revisión de los apartados contenidos en los informes realizados con anterioridad e incorporación de nuevos apartados para la prestación de servicios en LM. Estructuración Informe según necesidades de Línea Madrid 		
¿Se ha desplegado la acción de mejora en todo su potencial con arreglo al Plan de Mejora?	<p>En proceso de: Finalizado el despliegue.</p> <ul style="list-style-type: none"> Finalización del despliegue en cuanto a la Elaboración del modelo de informe de Impacto de Servicios. 		

	<ul style="list-style-type: none"> En proceso, redactar el primer Informe del año 2015 con el nuevo formato.
<p>F EVALUAR, REVISAR Y PERFECCIONAR</p>	<p>Comentarios (Completar con las acciones/conclusiones realizadas por el Equipo del Proyecto)</p>
<p>El seguimiento semestral podría incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> Revisión de las novedades llevadas a cabo en los procedimientos de gestión. ¿Qué acciones correctoras, mejoras e innovaciones se han llevado a cabo? ¿Qué acciones correctoras, mejoras e innovaciones se deberían llevar a cabo? 	<p>El equipo de proyecto ha terminado con la acción de mejora faltando la puesta en marcha del nuevo modelo.</p> <p>Resultados: El presente documento tiene como objetivo analizar el impacto que la implantación del servicio xxx tendría en los diferentes canales de Línea Madrid, desde el punto de vista de los recursos humanos, organización, tecnológico, económico, medioambiental y otros, así como en la satisfacción de los ciudadanos, y se realiza a solicitud de (cliente interno)</p> <p>Modelo TIPO MEMORIA DE IMPACTO DE IMPLANTACIÓN DE SERVICIOS. Este modelo tiene una descripción del tipo de contenido que debe incluirse en cada uno de los apartados del Informe. Son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. INTRODUCCIÓN 2. CONTENIDO DEL SERVICIO Y ÁMBITO DE ACTUACIÓN 3. OPORTUNIDAD DE LA IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO 4. IMPACTO DE LA IMPLANTACIÓN DEL SERVICIOS <ol style="list-style-type: none"> 4.1. EN LOS CANALES DE LÍNEA MADRID <ol style="list-style-type: none"> 4.1.1. DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LOS RECURSOS HUMANOS 4.1.2. DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LA ORGANIZACIÓN 4.1.3. DESDE EL PUNTO DE VISTA TECNOLÓGICO 4.1.4. DESDE EL PUNTO DE VISTA ECONÓMICO 4.1.5. DESDE EL PUNTO DE VISTA MEDIOAMBIENTAL 4.2. EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS 5. CONCLUSIONES
<p>G ENTREGABLES Se incluirá un listado de los documentos elaborados para la acción de mejora, fecha de la aprobación por el Comité de Subdirección y el enlace de la ubicación de cada documento.</p>	<p>Título de documento, fecha aprobación Comité Subdirección y ubicación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Modelo TIPO MEMORIA DE IMPACTO DE IMPLANTACIÓN DE SERVICIOS. <p><u>Ubicación</u></p> <p>J:\01 AUDITORIA EFQM\01 PLAN MEJORA EFQM 2014_31 ENERO 2015\011 acción mejora 3.1 Elaboración Memoria de Impacto de Implantación de Servicios</p>

3.2 ACCIÓN DE MEJORA 2			
A Definición de la acción de Mejora:		Revisar el documento de declaración ambiental de Línea Madrid para introducir compromisos sobre la evaluación del impacto ambiental en la introducción de nuevos servicios.	
B Propietario de la acción:	DPTO. GESTIÓN CONTENIDOS (grupo de Mejora 2013)	C Fecha de finalización del despliegue:	Antes 31 Enero 2015
D Estado actual (anotar mes y año)	Rojo ●	Ámbar ●	Verde ●
Enero 2015			
E RESULTADOS (Despliegue)	Comentarios		
<ul style="list-style-type: none"> ¿Se ha llevado a cabo el despliegue de la acción de mejora en el plazo previsto en el Plan de Mejora? Describir brevemente hitos 	<ul style="list-style-type: none"> El proyecto define como fecha clave de finalización de despliegue a finales del Hasta la fecha, pendiente de completar de acuerdo con el plan. 		
¿Se ha desplegado la acción de mejora en todo su potencial con arreglo al Plan de Mejora?	Finalizado el despliegue		
F EVALUAR, REVISAR Y PERFECCIONAR	Comentarios		
<p>El seguimiento semanal o mensual podría incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aprendizaje y creatividad derivados del proceso, temas pendientes por resolver. Revisiones del enfoque descrito y por qué. Revisiones del plan de despliegue y por qué. Utilización del aprendizaje y la creatividad para buscar oportunidades de mejora y planificar e implantar mejoras e innovaciones, etc. ¿Qué acciones correctoras, mejoras e innovaciones se han llevado a cabo? 	<p>El equipo de proyecto realizó los siguientes hitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Revisión de la declaración ambiental de Línea Madrid y del Catálogo de buenas prácticas ambientales. Examen del Plan de acción y de los entregables realizados por el grupo de mejora Gestión pública responsable (2013) Consultas y reuniones con integrantes del grupo de mejora EFQM Análisis de los indicadores del cuadro de mando Redacción de los compromisos sobre la evaluación del impacto ambiental de nuevos servicios y establecimiento de indicadores. 		

<p>G ENTREGABLES Se incluirá un listado de los documentos elaborados para la acción de mejora, fecha de la aprobación por el Comité de Subdirección y el enlace de la ubicación de cada documento.</p>	<p><i>Título de documento , fecha aprobación Subdirección y ubicación:</i></p> <p><i>Fecha Aprobación Enero 2015</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>Documento: RESOLUCIÓN CONJUNTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ... Y DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CIUDADANO RELATIVA A LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN MATERIA DE A TRAVÉS DE LÍNEA MADRID.</i> <u><i>Ubicación Documento:</i></u> <i>Cláusula de compromiso de declaración ambiental de Línea Madrid sobre la evaluación del impacto ambiental en la introducción de nuevos servicios (acción de mejora 3.2)</i> <u><i>Ubicación Documento:</i></u>
--	---

4. ÁREA DE MEJORA 4				
A	Definición del Área de Mejora:	No está clara la normalización de la evaluación de la implantación de nuevos productos y servicios en relación a las capacidades de la organización, e incluyendo acuerdos de servicio por parte de los clientes internos		
B	Prioridad en el ranking:	4 de 11	C	Criterio del Modelo: Estrategia Subcriterio 2b
4.1 ACCIÓN DE MEJORA 1				
A	Definición de la acción de Mejora:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborar un texto tipo de resolución conjunta para la prestación de servicio en Línea Madrid, incluyendo ANS en los compromisos tanto de LM como del cliente interno. Incorporar seguimiento de ANS en informes de seguimiento de servicios. ✓ Modificar proceso de gestión de servicios 		
B	Propietario de la acción:	SUBDIRECCIÓN GENERAL	C	Fecha de finalización del despliegue: Antes 31 Diciembre 2014.
D	Estado actual (anotar mes y año)	Rojo ●	Ámbar ●	Verde ●
Diciembre 2014				
E	RESULTADOS (Despliegue)	Comentarios		
	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se ha llevado a cabo el despliegue de la acción de mejora en el plazo previsto en el Plan de Mejora? • Describir brevemente hitos 	<ul style="list-style-type: none"> • El proyecto define como fecha clave de finalización de despliegue a finales de diciembre de 2014. • Hasta la fecha, finalizado de acuerdo con la fecha fijada con el plan. • Hitos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Reuniones varias de las Unidades implicadas en el tema la estructuración de los Acuerdos de Niveles de Servicio de los Clientes Internos de Línea Madrid (Subdirección General/Comité de Subdirección /Servicio de Implantación y Seguimientos de Servicios y Unidad de Gestión de Conocimiento) ○ Estructuración de los Acuerdos de Niveles de Servicio de las partes implicadas en el Documento "RESOLUCIÓN CONJUNTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE Y DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CIUDADANO RELATIVA A LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN MATERIA DE A TRAVÉS DE LÍNEA MADRID." 		
	¿Se ha desplegado la acción de mejora en todo su potencial con arreglo al Plan de Mejora?	Finalizado el despliegue		

F EVALUAR, REVISAR Y PERFECCIONAR	Comentarios (Completar con las acciones/conclusiones realizadas por el Equipo del Proyecto)			
<p>El seguimiento semanal o mensual podría incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje y creatividad derivados del proceso, temas pendiente s por resolver. • Revisiones del enfoque descrito y por qué. • Revisiones del plan de despliegue y por qué. • ¿Qué acciones correctoras, mejoras e innovaciones se han llevado a cabo? 	<i>El equipo de proyecto definió los siguientes Indicadores:</i>			
	Indicador	Forma de medición	Objetivo	Responsable
	Todos los asociados a las cartas de servicio aplicables (010-Línea Madrid, Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid, madrid.es, registro, cita previa, ...).			
	A1 - Satisfacción de usuarios del servicio	Servicio de gran uso: Media aritmética de la valoración de satisfacción general (entre 0 y 10 puntos) otorgada por los ciudadanos por canal de atención para el servicio correspondiente en los estudios anuales de satisfacción de Línea Madrid o en encuesta específica. Servicio de uso reducido: % de usuarios que se declaran satisfechos o muy satisfechos con el servicio recibido en Línea Madrid (fuente: BI Línea Madrid).	>7,5 o bien > 90%	DG de Calidad y Atención al Ciudadano
	A2 - Escalado a tercer nivel	Porcentaje de solicitudes de servicio escaladas a tercer nivel en relación con el total de solicitudes de servicio reflejadas en el sistema CRM de Línea Madrid (a minimizar). Fuente: BI Línea Madrid.	< 20	DG de Calidad y Atención al Ciudadano
	A3 - Tiempo medio de resolución en tercer nivel	Tiempo medio de cierre de solicitudes de servicio a partir de su escalado a tercer nivel, expresado en jornadas laborables (a minimizar). Fuente: BI Línea Madrid.	≤ 2	DG de
	A4 - Cierre de avisos y peticiones	Tiempo medio de cierre de avisos y peticiones en sistema AVISA2 o equivalente (días). Fuente: BI AVISA.	< 10	DG de
	A5 - Cierre de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones	Tiempo medio de cierre de sugerencias y reclamaciones sobre el servicio en sistema SyR (días). Fuente: BI SyR.	< 15	DG de DG de Calidad y Atención al Ciudadano
A6 - Revisión de contenidos	Número medio de acciones (modificaciones, republicaciones, validaciones, bajas, altas) sobre los contenidos realizadas anualmente (número de acciones / número de contenidos relativos al nuevo servicio). Fuente: Gestor de Contenidos	≥ 1	DG de	

G ENTREGABLES

Se incluirá un listado de los documentos elaborados para la acción de mejora, fecha de la aprobación por el Comité de Subdirección y el enlace de la ubicación de cada documento.

Título de documento , fecha aprobación Comité Subdirección y ubicación:

1. Documento "RESOLUCIÓN CONJUNTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ... Y DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CIUDADANO RELATIVA A LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN MATERIA DE A TRAVÉS DE LÍNEA MADRID."

4.2 ACCIÓN DE MEJORA 2			
A Definición de la acción de Mejora:	✓ Elaborar un texto propuesta de cláusula de compromiso del cliente interno en materia de contenidos para las resoluciones conjuntas, estructurada como ANS basado en indicadores cuantitativos.		
B Propietario de la acción:	DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE CONTENIDOS	C Fecha de finalización del despliegue:	Antes 31 diciembre 2014.
D Estado actual (anotar mes y año)	Rojo ●	Ámbar ●	Verde ●
Diciembre 2014			
E RESULTADOS (Despliegue)	Comentarios		
<ul style="list-style-type: none"> ¿Se ha llevado a cabo el despliegue de la acción de mejora en el plazo previsto en el Plan de Mejora? Describir brevemente hitos 	<ul style="list-style-type: none"> El proyecto define como fecha clave de finalización de despliegue a finales de diciembre de 2014. Hasta la fecha, finalizado de acuerdo con la fecha fijada con el plan. Hitos: <ul style="list-style-type: none"> Reuniones varias de las Unidades implicadas en el tema la estructuración de los Acuerdos de Niveles de Servicio de los Clientes Internos de Línea Madrid (Subdirección General/Comité de Subdirección / Departamento de Gestión de Contenidos y Unidad de Gestión de Conocimiento) Estructuración de los Acuerdos de Niveles de Servicio de las partes implicadas en el Documento "RESOLUCIÓN CONJUNTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE Y DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CIUDADANO RELATIVA A LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN MATERIA DE A TRAVÉS DE LÍNEA MADRID." 		
¿Se ha desplegado la acción de mejora en todo su potencial con arreglo al Plan de Mejora?	Finalizado el despliegue		
F EVALUAR, REVISAR Y PERFECCIONAR	Comentarios (Completar con las acciones/conclusiones realizadas por el Equipo del Proyecto)		
El seguimiento semanal o mensual podría incluir: <ul style="list-style-type: none"> Aprendizaje y creatividad derivados del 	El equipo de proyecto realizó los siguientes hitos: <ol style="list-style-type: none"> Revisión borrador de resolución conjunta para la prestación de servicio en Línea Madrid y de los acuerdos de nivel de servicio. Revisión indicadores del proceso de gestión de contenidos y de las cartas de servicio de los canales de atención al ciudadano. Redacción cláusula de compromiso del cliente interno en materia de contenidos. 		

<p>proceso, temas pendientes por resolver.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisiones del enfoque descrito y por qué. • Revisiones del plan de despliegue y por qué. • ¿Qué acciones correctoras, mejoras e innovaciones se han llevado a cabo? 	<p>9. Consultas y reuniones con la Unidad de Gestión del Conocimiento, con la Unidad de Coordinación, con el Departamento de Gestión de servicios .</p> <p>10. Matización de la Subdirección a la redacción de la cláusula y establecimiento de indicador.</p> <p>11. El equipo de proyecto definió el siguiente Indicador:</p> <table border="1" data-bbox="467 519 1361 1328"> <thead> <tr> <th><u>Indicador</u></th> <th><u>Forma de medición</u></th> <th><u>Objetivo</u></th> <th><u>Responsable</u></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">Todos los asociados a las cartas de servicio aplicables (010-Línea Madrid, Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid, madrid.es, registro, cita previa, ...).</td> </tr> <tr> <td>A6 – Revisión de contenidos</td> <td>Número medio de acciones (modificaciones, republicaciones, validaciones, bajas, altas) sobre los contenidos realizadas anualmente (número de acciones / número de contenidos relativos al nuevo servicio). Fuente: Gestor de Contenidos</td> <td>≥1</td> <td>DG de ...</td> </tr> </tbody> </table>	<u>Indicador</u>	<u>Forma de medición</u>	<u>Objetivo</u>	<u>Responsable</u>	Todos los asociados a las cartas de servicio aplicables (010-Línea Madrid, Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid, madrid.es, registro, cita previa, ...).				A6 – Revisión de contenidos	Número medio de acciones (modificaciones, republicaciones, validaciones, bajas, altas) sobre los contenidos realizadas anualmente (número de acciones / número de contenidos relativos al nuevo servicio). Fuente: Gestor de Contenidos	≥1	DG de ...
<u>Indicador</u>	<u>Forma de medición</u>	<u>Objetivo</u>	<u>Responsable</u>										
Todos los asociados a las cartas de servicio aplicables (010-Línea Madrid, Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid, madrid.es, registro, cita previa, ...).													
A6 – Revisión de contenidos	Número medio de acciones (modificaciones, republicaciones, validaciones, bajas, altas) sobre los contenidos realizadas anualmente (número de acciones / número de contenidos relativos al nuevo servicio). Fuente: Gestor de Contenidos	≥1	DG de ...										
<p>G ENTREGABLES Se incluirá un listado de los documentos elaborados para la acción de mejora, fecha de la aprobación por el Comité de Subdirección y el enlace de la ubicación de cada documento.</p>	<p>Título de documento , fecha aprobación Subdirección y ubicación: Fecha Aprobación Diciembre 2014</p> <p>3. Documento: RESOLUCIÓN CONJUNTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE Y DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CIUDADANO RELATIVA A LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN MATERIA DE A TRAVÉS DE LÍNEA MADRID. <u>Ubicación Documento:</u> ..\acción de mejora 4.2 ANS Clientes Internos G Contenidos\RESOLUCIÓN tipo servicios v1.5.docx</p> <p>4. Cláusula de compromiso del cliente interno en materia de contenidos para las resoluciones conjuntas (acción de mejora 4.2) <u>Ubicación Documento:</u> ..\acción de mejora 4.2 ANS Clientes Internos G Contenidos\IndicadoresAccionMejoraDEf.doc</p>												

4.3 ACCIÓN DE MEJORA 3				
A	Definición de la acción de Mejora:	Elaborar un texto propuesta de cláusula de compromiso del cliente interno en materia de suministro de consumibles (ejemplo: tarjetas para Madridmayor.es) para las resoluciones conjuntas, estructurada como ANS basado en indicadores cuantitativos.		
B	Propietario de la acción:	SERVICIO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA UNIDAD DE OBRAS, EQUIPAMIENTOS Y CONSERVACIÓN	C	Fecha de finalización del despliegue:
		Antes 31 Enero 2015		
D	Estado actual (anotar mes y año)	Rojo ●	Ámbar ●	Verde ●
Enero 2015				
E	RESULTADOS (Despliegue)	Comentarios		
	<ul style="list-style-type: none"> ¿Se ha llevado a cabo el despliegue de la acción de mejora en el plazo previsto en el Plan de Mejora? Describir brevemente hitos 	<ul style="list-style-type: none"> El proyecto define como fecha clave de finalización de despliegue a finales de Enero de 2015. Hasta la fecha, finalizado de acuerdo con la fecha fijada con el plan. Hitos: <ul style="list-style-type: none"> Reuniones varias de las Unidades implicadas en el tema la estructuración de los Acuerdos de Niveles de Servicio de los Clientes Internos de Línea Madrid (Subdirección General/Servicio de Atención Personalizada y Unidad de Gestión de Conocimiento) Estructuración de los Acuerdos de Niveles de Servicio de las partes implicadas en el Documento "RESOLUCIÓN CONJUNTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE Y DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CIUDADANO RELATIVA A LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN MATERIA DE A TRAVÉS DE LÍNEA MADRID." 		
¿Se ha desplegado la acción de mejora en todo su potencial con arreglo al Plan de Mejora?		Finalizado el despliegue		
F	EVALUAR, REVISAR Y PERFECCIONAR	Comentarios (Completar con las acciones/conclusiones realizadas por el Equipo del Proyecto)		

El seguimiento semanal o mensual podría incluir:

- Aprendizaje y creatividad derivados del proceso, temas pendientes por resolver.
- Revisiones del enfoque descrito y por qué.
- Revisiones del plan de despliegue y por qué.
- Utilización del aprendizaje y la creatividad para buscar oportunidades de mejora y planificar e implantar mejoras e innovaciones, etc.
- ¿Qué acciones correctoras, mejoras e innovaciones se han llevado a cabo?

El equipo de proyecto realizó los siguientes hitos:

1. Revisión borrador de resolución conjunta para la prestación de servicio en Línea Madrid y de los acuerdos de nivel de servicio.
2. Redacción cláusula de compromiso del cliente interno en materia fungible y consumibles.
3. Consultas y reuniones con la Unidad de Gestión del Conocimiento, con el Servicio de Atención Personalizada y la Subdirección General de Atención al Ciudadano.
4. Matización de la Subdirección a la redacción de la cláusula y establecimiento de indicador.
5. El equipo de proyecto definió el siguiente Indicador:

INDICADOR	FORMA DE MEDICIÓN	OBJETIVO	RESPONSABLE
TODOS LOS ASOCIADOS A LAS CARTAS DE SERVICIO APLICABLES (010-LÍNEA MADRID, CÍRCULOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA LÍNEA MADRID, MADRID.ES, REGISTRO, CITA VIA, ...[LCFJ]).			
AZ - MATERIAL FUNGIBLE Y CONSUMIBLE PARA LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO	(N MATERIAL FUNGIBLE Y CONSUMIBLE PROGRAMADO +10% N MATERIAL FUNGIBLE Y CONSUMIBLE PROGRAMADO) EN EL TIEMPO ESTABLECIDO/N ATENCIONES O SERVICIOS PRESTADOS.	100 %	DG DE

G ENTREGABLES
Se incluirá un listado de los documentos elaborados para la acción de mejora, fecha de la aprobación por el Comité de Subdirección y el enlace de la ubicación de cada documento.






Título de documento , fecha aprobación Subdirección y ubicación: Fecha Aprobación Enero 2015

1. Documento: RESOLUCIÓN CONJUNTA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE Y DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CIUDADANO RELATIVA A LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN MATERIA DE A TRAVÉS DE LÍNEA MADRID.
2. Cláusula de compromiso del cliente interno en materia de suministro de material fungible y consumibles para las resoluciones conjuntas (acción de mejora 4.3)

Ubicación Documento:

J:\01 AUDITORIA EFQM\01 PLAN MEJORA EFQM 2014_31 ENERO 2015/07 acción de mejora 4.3 ANS Suministro de Consumibles

5. ÁREA DE MEJORA 5			
A	Definición del Área de Mejora:	El Registro único sistematizado de las Acciones de Mejora se encuentra parcialmente desplegado en la Organización	
B	Prioridad en el ranking:	5 de 11	C Criterio del Modelo: Procesos Subcriterio 5c
5.1 ACCIÓN DE MEJORA 1			
A	Definición de la acción de Mejora:	✓ Revisar e implantar procedimiento acciones de mejora (grupo de mejora de acciones de mejora). Debe incorporarse la entrada de propuestas desde todas las fuentes identificadas (SyR, buzón interno de sugerencias, revisiones anuales de las oficinas, informes de seguimiento de servicios, etc...). (El Subdirector tiene el registro actualizado.)	
B	Propietario de la acción:	SERVICIO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA (UNIDAD GESTIÓN CONOCIMIENTO)	C Fecha de finalización del despliegue: 2015
D	Estado actual (anotar mes y año)	Rojo ●	Ámbar ● Verde ●
Septiembre 2014			
E	RESULTADOS (Despliegue)	Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> ¿Se ha llevado a cabo el despliegue de la acción de mejora en el plazo previsto en el Plan de Mejora? Describir brevemente hitos 		<ul style="list-style-type: none"> El proyecto define como fecha clave de finalización de despliegue a finales del Hasta la fecha, pendiente de completar de acuerdo con el plan. 	
¿Se ha desplegado la acción de mejora en todo su potencial con arreglo al Plan de Mejora?		En proceso de comenzar despliegue	
F	EVALUAR, REVISAR Y PERFECCIONAR	Comentarios (Completar con las acciones/conclusiones realizadas por el Equipo del Proyecto)	
El seguimiento semanal o mensual podría incluir: <ul style="list-style-type: none"> Aprendizaje y creatividad derivados del proceso, temas pendientes por resolver. Revisiones del enfoque descrito y por qué. Revisiones del plan de despliegue y por qué. 		El equipo de proyecto realizó los siguientes hitos: <ol style="list-style-type: none"> Se han realizado reuniones con los diferentes Servicios Departamentos que llevan a cabo las Acciones de Mejora según sus competencias. 	

<ul style="list-style-type: none"> • Utilización del aprendizaje y la creatividad para buscar oportunidades de mejora y planificar e implantar mejoras e innovaciones, etc. • ¿Qué acciones correctoras, mejoras e innovaciones se han llevado a cabo? 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Cada Área ha llevado a cabo una recogida de datos con los diferentes parámetros según sus necesidades. 3. La Unidad de Gestión de Conocimiento recepciona esas Acciones de mejora las incluye en un archivo común, las unifica y realiza un Informe.
<p>G ENTREGABLES Se incluirá un listado de los documentos elaborados para la acción de mejora, fecha de la aprobación por el Comité de Subdirección y el enlace de la ubicación de cada documento.</p>	<p>Título de documento , fecha aprobación Comité Subdirección y ubicación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las Acciones de Mejora están ubicadas en : H:\PUBLICO\01 EFQM\2016\ACCIONES MEJORA 2015 <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <ul style="list-style-type: none">  ACCIONES MEJORA SERVICIOS  ACC MEJORA SUGERENCIAS EN LINEA 2015  ACCIONES MEJORA CPREVIA CRM  ACCIONES MEJORA SYR  ACCIONES MEJORA LINEAMADRID 2015.xlsx </div>

6. ÁREA DE MEJORA 6				
A	Definición del Área de Mejora:	Sería necesario reforzar las campañas informativas y promocionales de conocimiento de servicios telemáticos.		
B	Prioridad en el ranking:	6 de 11	C	Criterio del Modelo:
				Resultados en Sociedad Subcriterio 8b
6.1 ACCIÓN DE MEJORA 1				
A	Definición de la acción de Mejora:	✓ Campaña de promoción clave de usuario y contraseña (su evaluación está publicada en ayre): ya realizada en junio y julio de 2014.		
B	Propietario de la acción:	SERVICIO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA (UNIDAD GESTIÓN CONOCIMIENTO)	C	Fecha de finalización del despliegue:
				Antes 31 Julio 2014
D	Estado actual (anotar mes y año)	Rojo ●	Ámbar ●	Verde ●
Septiembre 2014				
E	RESULTADOS (Despliegue)	Comentarios		
<ul style="list-style-type: none"> ¿Se ha llevado a cabo el despliegue de la acción de mejora en el plazo previsto en el Plan de Mejora? Describir brevemente hitos 		<ul style="list-style-type: none"> El proyecto define como fecha clave de finalización de despliegue a finales del 31 de Julio Hasta la fecha, completada de acuerdo con el plan. Hitos: Se ha realizado la campaña de promoción de usuario y contraseña a través de: <ol style="list-style-type: none"> Correos Electrónicos a Usuarios de Línea Madrid. Llamadas a usuarios del Canal 010 de Línea Madrid. Promoción directa en la Oficinas de Atención del Ciudadano de Línea Madrid. Promoción en Twitter @Lineamadrid Mensaje de Aviso en el 010 de Línea Madrid. Promoción en www.madrid.es Comunicación Interna. La Planificación temporal se desarrolló con normalidad durante 1 mes, del 18 de junio al 15 de julio. 		
¿Se ha desplegado la acción de mejora en todo su potencial con arreglo al Plan de Mejora?		Se finalizó el despliegue en la fecha prevista		
F	EVALUAR, REVISAR Y PERFECCIONAR	Comentarios (Completar con las acciones/conclusiones realizadas por el Equipo del Proyecto)		

El seguimiento semanal o mensual podría incluir:

- *Aprendizaje y creatividad derivados del proceso, temas pendientes por resolver.*
- *Revisiones del enfoque descrito y por qué.*
- *Revisiones del plan de despliegue y por qué.*
- *Utilización del aprendizaje y la creatividad para buscar oportunidades de mejora y planificar e implantar mejoras e innovaciones, etc.*
- *¿Qué acciones correctoras, mejoras e innovaciones se han llevado a cabo?*

El equipo de proyecto realizó los siguientes hitos:

1. *Resultados:*
 1. *Se han remitido 56.953 correos electrónicos de la Base de Datos de Línea Madrid (CRM).*
 2. *Se han realizado 13.820 contactos, de los cuales se logró comunicar con el ciudadano en 5.645 de los casos, lo que supone un 40,85.*
 3. *En www.madrid.es el Nº de visitas en 30 días ha sido de 7.628.(en el mismo periodo de tiempo la cifra comparativa es de 2.618), por lo tanto se puede concluir que se triplicaron las visitas en el tiempo que estuvo destacado en la página principal*
2. *Resultados Finales de la Campaña:*
 - *Desde el inicio y durante la campaña se ha multiplicado por más de 10 servicios semanales en la obtención de clave de Usuario y Contraseña para acceder a "mi carpeta" en las Oficinas de Línea Madrid.*

G ENTREGABLES

Se incluirá un listado de los documentos elaborados para la acción de mejora, fecha de la aprobación por el Comité de Subdirección y el enlace de la ubicación de cada documento.

Título de documento , fecha aprobación Comité Subdirección y ubicación:

- *Plan de Promoción del Servicio de Obtención de Clave de Usuario y Contraseña a través de Línea Madrid.*
- *https://extranet.munimadrid.es/Unidad esDescentralizadas/AtencionAlCiudadano/Comunicacion/campa%C3%B1a_promocion_micarpeta/,DanaInfo=ayre.munimadrid.es+CAMPA%C3%91A_promoci%C3%B3n_clave_20140723.pdf*

6.2 ACCIÓN DE MEJORA 2			
A Definición de la acción de Mejora:	✓ Incluir en el plan anual de comunicación de 2015, la campaña de promoción clave de usuario y contraseña (su evaluación está publicada en ayre) realizada en junio y julio de 2014.		
B Propietario de la acción:	SDE ATENCIÓN PERSONALIZADA (UNIDAD GESTIÓN CONOCIMIENTO)	C Fecha finalización del despliegue:	2015
D Estado actual	Rojo ●	Ámbar ●	Verde ●
2015			
E RESULTADOS (Despliegue)	Comentarios		
<ul style="list-style-type: none"> ¿Se ha llevado a cabo el despliegue de la acción de mejora en el plazo previsto en el Plan de Mejora? 	<ul style="list-style-type: none"> El proyecto define como fecha clave de finalización de despliegue en 2015 		
¿Se ha desplegado la acción de mejora en todo su potencial con arreglo al Plan de Mejora?	En proceso de finalización		
F EVALUAR, REVISAR Y PERFECCIONAR	Comentarios (Completar con las acciones/conclusiones realizadas por el Equipo del Proyecto)		
<p>El seguimiento semanal o mensual podría incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aprendizaje y creatividad derivados del proceso, temas pendientes por resolver. Revisiones del enfoque descrito y por qué. Revisiones del plan de despliegue y por qué. Utilización del aprendizaje y la creatividad para buscar oportunidades de mejora y planificar e implantar mejoras e innovaciones, etc. ¿Qué acciones correctoras, mejoras e innovaciones se han llevado a cabo? 	<p>El equipo de proyecto realizó los siguientes hitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> La campaña de promoción de clave de usuario y contraseña, se incluyó en el Plan de Comunicación 2014. Se llevó a cabo dicho año a través de las OAC y se consideró como realizada en la evaluación de dicho plan. Para 2015 no se consideró oportuno realizarla de nuevo y por eso se excluyó expresamente del Plan de 2015. Nota Consultor U. Gestión Unidad Gestión de Conocimiento (Coordinador Plan de Comunicación Línea Madrid). <ol style="list-style-type: none"> Para este tipo de campañas la competencia debe recaer en los distintos departamentos responsables de los canales, en función del canal desde el que se pretenda llevar a cabo. 		
G ENTREGABLES Se incluirá un listado de los documentos elaborados para la acción de mejora, fecha de la aprobación por el Comité de Subdirección y el enlace de la ubicación de cada documento.	<p>Título de documento , fecha aprobación Comité Subdirección y ubicación:</p> <ol style="list-style-type: none"> H:\PUBLICO\05 PLAN COMUNICACIÓN\05 2014 PLAN COMUNICACION H:\PUBLICO\05 PLAN COMUNICACIÓN\04 2015 PLAN COMUNICACION Y EVALUACION 		

7. ÁREA DE MEJORA 7			
A Definición del Área de Mejora:	Si bien LM se encuentra presente en las redes sociales, sería necesario ampliar su presencia.		
B Prioridad en el ranking:	7 de 11	C Criterio del Modelo:	Procesos Subcriterio 5e
7.1 ACCIÓN DE MEJORA 1			
A Definición de la acción de Mejora:	✓ Abrir espacio en redes sociales para "sector atención al ciudadano" y otras organizaciones relacionadas con LM según la propuesta del grupo de mejora de grupos de interés.		
B Propietario de la acción:	SERVICIO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA (UNIDAD GESTIÓN CONOCIMIENTO)	C Fecha de finalización del despliegue:	2015
D Estado actual	Rojo ●	Ámbar ●	Verde ●
Septiembre 2014			
E RESULTADOS (Despliegue)	Comentarios		
<ul style="list-style-type: none"> ¿Se ha llevado a cabo el despliegue de la acción de mejora en el plazo previsto en el Plan de Mejora? 	<ul style="list-style-type: none"> El proyecto define como fecha clave de finalización de despliegue en 2015 		
¿Se ha desplegado la acción de mejora en todo su potencial con arreglo al Plan de Mejora?	Finalizada: Desestimada		
F EVALUAR, REVISAR Y PERFECCIONAR	Comentarios (Completar con las acciones/conclusiones realizadas por el Equipo del Proyecto)		
<p>El seguimiento semanal o mensual podría incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aprendizaje y creatividad derivados del proceso, temas pendientes por resolver. Revisiones del 	<p>El equipo de proyecto realizó los siguientes hitos:</p> <p>Información Coordinador del Proyecto, Consultor U. Gestión Unidad Gestión de Conocimiento (Coordinador Plan de Comunicación Línea Madrid).</p> <ol style="list-style-type: none"> En relación a la acción tendente a "abrir espacio en redes sociales para el sector atención al ciudadano..." se hizo en el mes de mayo un resumen-borrador con las actuaciones que había que llevar a cabo para realizar la acción. Asimismo, se hicieron dos borradores de escritos para la plantilla y para enviar a las listas de correo del "sector atención al ciudadano". Por esas fechas, el Subdirector nos convocó a una reunión (05/06/2015) en la que participamos él mismo, Iñigo, Enrique y yo, con el fin de comentar el borrador de acciones. En dicha reunión se decidió comunicar a los responsables de la organización lo que se pretendía hacer para que pudieran aportar ideas, sobre todo, en relación al tipo de publicaciones que se deberían hacer para promover el debate. Mientras, se quedó en estudiar qué plataforma sería la más idónea para realizar el trabajo, dejando esta 		

<p>enfoque descrito y por qué.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisiones del plan de despliegue y por qué. • Utilización del aprendizaje y la creatividad para buscar oportunidades de mejora y planificar e implantar mejoras e innovaciones, etc. • ¿Qué acciones correctoras, mejoras e innovaciones se han llevado a cabo? 	<p>cuestión para una próxima reunión, una vez que se recibieran las propuestas de los responsables de las Unidades.</p> <p>3. El escrito enviado el 5 de junio fue el siguiente:</p> <p>"Querid@ amig@:</p> <p>Una de las acciones de mejora identificadas a raíz del último proceso de autoevaluación EFQM de Línea Madrid fue la de "Abrir espacio en redes sociales para sector atención al ciudadano y otras organizaciones relacionadas con LM".</p> <p>Para ponerla en práctica, hemos pensado abrir en alguna de las redes sociales existentes (a determinar) un perfil corporativo donde se publicarían cuestiones relacionadas con nuestro trabajo y se invitaría a compartir esta información, al margen del personal de Línea Madrid que se acuerde, a una serie de personas, representantes de empresas y otras administraciones, que conocemos dentro de la Organización como "Sector atención al ciudadano" (otros Ayuntamientos y organizaciones públicas y privadas dedicadas como nosotros a la atención al ciudadano o cliente).</p> <p>Para poder tener una idea global sobre qué cuestiones se podrían publicar, teniendo en cuenta el comentario anterior sobre la "salida al exterior" de estas informaciones y el retorno en forma de opiniones, experiencias, etc, que esto podría suponer, te ruego que medites un poco sobre ello y aportes todas aquellas cuestiones derivadas de vuestro trabajo que te parezcan interesantes para su publicación en este medio, calendarizando si es posible aquellos contenidos o situaciones que se repitan periódicamente a lo largo del tiempo.</p> <p>Agradecería muy sinceramente tus aportaciones sobre este particular, que puedes enviar a la dirección de correo forlineamadrid@madrid.es con el asunto "Abrir espacio en redes sociales sector atención al ciudadano".</p> <p>Muchas gracias y un cordial saludo,</p> <p>*****</p> <p>Francisco J. López Carmona Subdirector General de Atención al Ciudadano"</p> <p>Una vez enviado, se recibieron dos respuestas, de Isabel Sanmillán Buzón y María Antonia Saorí Martínez, no contestando el resto de responsables. A la vista de esta situación, el Subdirector no volvió a convocar a las personas que estuvimos en la primera reunión, no habiéndose realizado actuaciones posteriores.</p>
<p>G ENTREGABLES Se incluirá un listado de los documentos elaborados para la acción de mejora, fecha de la aprobación por el Comité de Subdirección y el enlace de la ubicación de cada documento.</p>	<p>Título de documento , fecha aprobación Comité Subdirección y ubicación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. H:\PUBLICO\05 PLAN COMUNICACIÓN\05 2014 PLAN COMUNICACION 2. H:\PUBLICO\05 PLAN COMUNICACIÓN\04 2015 PLAN COMUNICACION Y EVALUACION

7.2 ACCIÓN DE MEJORA 2			
A Definición de la acción de Mejora:		✓ Campaña promoción @lineamadrid	
B Propietario de la acción:	DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN TELEMÁTICA	C Fecha de finalización del despliegue:	2015
D Estado actual		Rojo ●	Ámbar ● Verde ●
2015			
E RESULTADOS (Despliegue)		Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> ¿Se ha llevado a cabo el despliegue de la acción de mejora en el plazo previsto en el Plan de Mejora? 		<ul style="list-style-type: none"> El proyecto define como fecha clave de finalización de despliegue 2015 Hasta la fecha, completada de acuerdo con el plan. 	
¿Se ha desplegado la acción de mejora en todo su potencial con arreglo al Plan de Mejora?		Finalizada: Desestimada	
F EVALUAR, REVISAR Y PERFECCIONAR		Comentarios (Completar con las acciones/conclusiones realizadas por el Equipo del Proyecto)	
<p>El seguimiento semanal o mensual podría incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aprendizaje y creatividad derivados del proceso, temas pendientes por resolver. Revisiones del enfoque descrito y por qué. Revisiones del plan de despliegue y por qué. Utilización del aprendizaje y la creatividad para buscar oportunidades de mejora y planificar e implantar mejoras e innovaciones, etc. ¿Qué acciones correctoras, mejoras e innovaciones se han llevado a cabo? 	<p>El equipo de proyecto realizó los siguientes hitos: Desestimada por el Equipo del Proyecto</p> <p>Las razones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ferrovial propuso una empresa para la campaña en Twitter, que resultó un fiasco que no dio respuesta después de dos reuniones mantenidas en la Subdirección General. Por parte de mi departamento se contactó con empresas del sector y recibimos dos propuestas económicas y de campaña que se elevaron al Comité. En paralelo, mi propuesta de realizar un vídeo explicando servicios de Línea Madrid tiene éxito, Paco López Carmona decide que el equipo de Gestión de Contenidos sea el que los haga, y adquiere de su bolsillo la herramienta usada en su versión gratuita, y se hacen algunos vídeos. Dado que alguna de las propuestas de campañas inciden en la falta de conocimiento de la marca Línea Madrid y de los servicios que presta, y en casi todas se alude a realiza una campaña mejorando los medios audiovisuales (fotografía, vídeo, etc.), en un comité se "desestima" realizar el gasto por el momento (todo esto antes de las elecciones municipales) a la espera del resultado de los vídeos realizados. 		

8. ÁREA DE MEJORA 8				
A	Definición del Área de Mejora:	Participación en las encuestas de clima laboral en los Servicios Centrales.		
B	Prioridad en el ranking:	8 de 11	C	Criterio del Modelo:
				Personas Subcriterio 3a
8.1 ACCIÓN DE MEJORA 1				
A	Definición de la acción de Mejora:	✓ Reforzar la comunicación sobre la encuesta de clima laboral de 2014, haciendo hincapié especialmente en cómo se han tenido en cuenta los resultados de la anterior		
B	Propietario de la acción:	SUBDIRECCIÓN GRAL.	C	Fecha de finalización del despliegue:
				Antes 30 Noviembre 2014
D	Estado actual (anotar mes y año)	Rojo ●	Ámbar ●	Verde ●
	Noviembre 2014			
E	RESULTADOS (Despliegue)	Comentarios		
	<ul style="list-style-type: none"> ¿Se ha llevado a cabo el despliegue de la acción de mejora en el plazo previsto en el Plan de Mejora? Describir brevemente hitos 	<ul style="list-style-type: none"> El proyecto define como fecha clave de finalización de despliegue a finales del 30 de Noviembre. Hasta la fecha, completada de acuerdo con el plan. Hitos: <ul style="list-style-type: none"> Reuniones varias de las Unidades implicadas en el tema de Clima Laboral (Subdirección General/Comité de Subdirección /Departamento de Gestión Administrativa/Servicio de Atención Personalizada/Unidad de Obras, Equipamiento y Conservación y Unidad de Gestión de Conocimiento), para recopilar información de las actuaciones realizadas en el año anterior relacionadas con Clima Laboral, realizar los Informes al respecto y valorar las actuaciones a realizar, en relación Clima Laboral de 2014. 		
	¿Se ha desplegado la acción de mejora en todo su potencial con arreglo al Plan de Mejora?	En proceso de finalización de despliegue.		
F	EVALUAR, REVISAR Y PERFECCIONAR	Comentarios (Completar con las acciones/conclusiones realizadas por el Equipo del Proyecto)		

<p>El seguimiento semanal o mensual podría incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje y creatividad derivados del proceso, temas pendientes por resolver. 	<p>El equipo de proyecto realizo los siguientes hitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Resultados: <ol style="list-style-type: none"> a. Reunión del Subdirector con toda la plantilla de Servicios Centrales explicando el trabajo que se ha realizado en este tema del año anterior y animando a la participación de la Plantilla en las Encuestas de Este Año. b. Envío de la misma información que se ha transmitido de forma personal a la Plantilla a través de correo electrónica, asimismo animando a la participación en la cumplimentación de la Encuesta de Clima Laboral de este Año 2014.
<p>G ENTREGABLES Se incluirá un listado de los documentos elaborados para la acción de mejora, fecha de la aprobación por el Comité de Subdirección y el enlace de la ubicación de cada documento.</p>	<p>Título de documento , fecha aprobación Comité Subdirección y ubicación:</p> <ol style="list-style-type: none"> c. Documento de revisión y actuaciones a realizar de los datos de la Encuesta de Clima Laboral tanto de los Servicios Centrales cómo de las OAC del año 2013. Ubicación Enlace: J:\01 AUDITORIA EFQM\16 Plan de Acción de Mejora 2014\81 acción de mejora 8.1 reforzar comunicación clima laboral d. Excel Resumen clima laboral por OAC - Condiciones físicas 2013 y actuaciones 2014. Ubicación Enlace: J:\01 AUDITORIA EFQM\16 Plan de Acción de Mejora 2014\81 acción de mejora 8.1 reforzar comunicación clima laboral

9. ÁREA DE MEJORA 9			
A Definición del Área de Mejora:	Se encuentra solo parcialmente desplegada la unificación y sistematización (tareas de Calidad adscritas a la Plaza de la Unidad de Gestión de Conocimientos) de todas las áreas de influencia del proceso clave de Evaluación y Calidad, aunque dispone de enfoque, y por lo tanto no está evaluado.		
B Prioridad en el ranking:	9 de 11	C Criterio del Modelo:	Procesos Subcriterio 5c
9.1 ACCIÓN DE MEJORA 1			
A Definición de la acción de Mejora:	Dentro del apartado de Indicadores de los procesos del Mapa de Procesos de Línea Madrid: ✓ Revisar, realizar seguimiento y evaluar los indicadores de la Tabla de Indicadores de los Procesos del proceso clave de Evaluación y Calidad y en consecuencia de todos los Procesos de Línea Madrid.		
B Propietario de la acción:	SERVICIO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA (UNIDAD GESTIÓN CONOCIMIENTO)	C Fecha de finalización del despliegue:	Antes 31 Enero de 2015
D Estado actual (anotar mes y año)	Rojo ●	Ámbar ●	Verde ●
Enero 2015			
E RESULTADOS (Despliegue)	Comentarios		
<ul style="list-style-type: none"> ¿Se ha llevado a cabo el despliegue de la acción de mejora en el plazo previsto en el Plan de Mejora? Describir brevemente hitos 	<ul style="list-style-type: none"> El proyecto define como fecha clave de finalización de despliegue a finales del Enero 2015 Hasta la fecha, completada de acuerdo con el plan. Hitos: <ul style="list-style-type: none"> Enero/Mayo 2014 recopilación de datos e Informes relacionados con los Indicadores de la Tabla de Indicadores de Procesos. Mayo/Agosto 2014 completar los Indicadores en la Tabla de Procesos, de los Procesos Clave de 2013: <ul style="list-style-type: none"> Planificación Estratégica, se realizó además la evaluación del Grado de Cumplimiento de este Proceso de los años 2011/2012 y 2013. Información, Registro, Cita Previa, Gestiones y Trámites, Padrón, Tributos, Avisos, SyR Línea Madrid, Gestión de Contenidos, Gestión de Servicios, Gestión de Canales. Así mismo se han completado los Indicadores de los procedimientos en la Tabla de Procesos de: <ul style="list-style-type: none"> Información, Cita Previa, Padrón, Tributos, Avisos, SyR Línea Madrid Agosto 2014/Enero 2015, se han completado los Indicadores del resto de procesos. 		

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Se han actualizado los gráficos de los procesos con los Indicadores incluidos de 2013, para tener la comparativa con el estándar y la tendencia de tres años 2011/2012 y 2013. ○ Se ha actualizado el Proceso de Evaluación y Calidad en la Tabla de Indicadores de Procesos incluyendo 2 de los Indicadores revisados por los Grupos de Mejora de Acciones de Mejora y Procesos en 2013 (los otros 3 indicadores se completaran en la Evaluación del Año 2014). ○ Se han completado 3 Indicadores de Proceso de Evaluación y Calidad con carácter retroactivo, Años 2011, 2012 y 2013. ○ Indicador N°3: <ul style="list-style-type: none"> • Se ha completado el Indicador referido a: Grado de actuaciones erróneas detectadas en la atención al ciudadano del Proceso de Evaluación y Calidad con carácter retroactivo el año 2011 (obteniendo una desviación positiva del 6,7%, respecto al estándar marcado), en el Año 2012 se ha obtenido un resultado negativo de 5,7% y en el Año 2013 una desviación positiva de 9,1%. ○ Indicador N°4: <ul style="list-style-type: none"> • Se ha completado el Indicador referido a: Grado de cumplimiento según estándar de los indicadores de los procesos/procedimientos del Proceso de Evaluación y Calidad con carácter retroactivo el año 2011 (obteniendo una desviación positiva del 5,1%, respecto al estándar marcado), en el Año 2012 se ha obtenido un 5,2% y en el Año 2013 un ○ Indicador N° 5: <ul style="list-style-type: none"> • Se ha completado el Indicador referido a: Grado de cumplimiento del Proceso de Planificación Estratégica según las 3 Áreas de Acción marcadas (con estándar) de Línea Madrid del Proceso de Evaluación y Calidad con carácter retroactivo el año 2011 (obteniendo una desviación positiva del 1,5%, respecto al estándar marcado), en el Año 2012 se ha obtenido un resultado negativo de un 4,4% y en el Año 2013 una desviación positiva de un 19,1%.
<p>¿Se ha desplegado la acción de mejora en todo su potencial con arreglo al Plan de Mejora?</p>	<p>En proceso de: Finalizado el despliegue.</p>
<p>F EVALUAR, REVISAR Y PERFECCIONAR</p>	<p>Comentarios (Completar con las acciones/conclusiones realizadas por el Equipo del Proyecto)</p>

El seguimiento semanal o mensual podría incluir:

- Aprendizaje y creatividad derivados del proceso, temas pendientes por resolver.
- Revisiones del enfoque descrito y por qué.
- Revisiones del plan de despliegue y por qué.
- Utilización del aprendizaje y la creatividad para buscar oportunidades de mejora y planificar e implantar mejoras e innovaciones, etc.
- ¿Qué acciones correctoras, mejoras e innovaciones se han llevado a cabo?

El equipo de proyecto realizó los siguientes hitos:

Resultados obtenidos de la revisión del despliegue han sido los siguientes:

1. **Inclusión apartado Grado de Cumplimiento Procesos** Evaluación y Calidad y Planificación Estratégica del Mapa de Procesos de Línea Madrid:
 - a. **Proceso de Evaluación y Calidad:** Se ha elaborado en la Tabla de Excel de Procesos un apartado para controlar el Grado de Cumplimiento de todos los Indicadores de todos los Procesos de Línea Madrid, según el estándar marcado. (Es un Indicador del Proceso de Evaluación y Calidad).
 - b. **Proceso de Planificación Estratégica:** Se ha elaborado en la Tabla de Excel de Procesos un apartado para controlar el Grado de Cumplimiento del Proceso de Planificación Estratégica según el estándar marcado, relacionadas con las áreas de Acción del Ayuntamiento de Madrid (Publicadas en Observatorio de la Ciudad) con carácter retroactivo, Años 2011/ 2012 y 2013:
 - i. Relación con la Ciudadanía.
 - ii. Administración de la Ciudad.
 - iii. Objetivos Sistema de Gestión Presupuestaria.

G ENTREGABLES
Se incluirá un listado de los documentos elaborados para la acción de mejora, fecha de la aprobación por el Comité de Subdirección y el enlace de la ubicación de cada documento.

Título de documento , fecha aprobación Comité Subdirección y ubicación:

1. Tabla de Indicadores de Procesos de Línea Madrid (enlace ubicación) J:\1 AUDITORIA EFQM\TABLA INDICADORES PROCESOS 2011_2013
2. Informe Acción Mejora Proceso de Evaluación y Calidad (enlace ubicación) J:\1 AUDITORIA EFQM\TABLA INDICADORES PROCESOS 2011_2013
3. Fichas de Procesos y Procedimientos de los Procesos Operativos del Mapa de Procesos (enlace ubicación) J:\1 AUDITORIA EFQM\15 Procesos LM Actualizados

9.2 ACCIÓN DE MEJORA 2				
A	Definición de la acción de Mejora:	Dentro del apartado del despliegue relacionado con EFQM del Proceso de Evaluación y Calidad, la acción de mejora propuesta es: ✓ Sistematizar el Plan de Mejoras de Línea Madrid una vez realizada la Autoevaluación EFQM.		
B	Propietario de la acción:	SERVICIO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA (UNIDAD GESTIÓN CONOCIMIENTO)	C	Fecha de finalización del despliegue:
D	Estado actual (anotar mes y año)	Rojo ●	Ámbar ●	Verde ●
	31 Enero 2015			
E	RESULTADOS (Despliegue)	Comentarios		
	<ul style="list-style-type: none"> ¿Se ha llevado a cabo el despliegue de la acción de mejora en el plazo previsto en el Plan de Mejora? Describir brevemente hitos 	<ul style="list-style-type: none"> El proyecto define como fecha clave de finalización de despliegue 1ª Fase, a 31 Enero 2015 (cerrar los de esa fecha y realizar seguimiento y 2ª Fase, cierre de los a finales de Junio 2015) Hasta la fecha, completada de acuerdo con el plan. Hitos: <ul style="list-style-type: none"> Julio Envío Subdirección General Borrador Modelo Plan Mejoras. Julio reunión con Subdirector General para Revisión de Mejoras EFQM y Borrador Modelo Plan Mejoras. Julio/agosto redacción de Borrador de Plan de Mejoras. Agosto: <ul style="list-style-type: none"> reenvío por apartados, revisiones y modificaciones realizadas por el Servicio de Atención Personalizada envío Borrador completo del Plan al Servicio Atención Personalizada para modificaciones corrección del Servicio Atención Personalizada Borrador del Plan. inclusión modificaciones realizadas por Servicio de Atención Personalizada. envío Plan de Mejoras para modificaciones Subdirección General Agosto/septiembre realizar modificaciones por la Subdirección General. Septiembre incluir modificaciones de la Subdirección Gral. A partir 30 de septiembre/31 Enero llevar a cabo el Plan de Mejoras, una vez sistematizado, por cada uno de los responsables según Diagrama Gantt de acciones. Realizar control y seguimiento del Plan, así como comunicación con los responsables de las Acciones de Mejora a través de un Excel que se actualiza a medida que se van finalizando las Acciones de Mejora. Informar regularmente al Comité de Subdirección y a todos los implicados de las Acciones de mejora de la programación, los plazos, seguimiento del Plan. 		

	<ul style="list-style-type: none"> ○ 31 Enero finalización 1ª Fase, Acción Mejora de Sistematización del Plan de Mejoras de Línea Madrid.
<p>¿Se ha desplegado la acción de mejora en todo su potencial con arreglo al Plan de Mejora?</p>	<p>En proceso de: Finalización 1ª Fase Despliegue</p>
<p>F EVALUAR, REVISAR Y PERFECCIONAR</p>	<p>Comentarios (Completar con las acciones/conclusiones realizadas por el Equipo del Proyecto)</p>
<p>El seguimiento semanal o mensual podría incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje y creatividad derivados del proceso, temas pendientes por resolver. • Revisiones del enfoque descrito y por qué. • Revisiones del plan de despliegue y por qué. • Utilización del aprendizaje y la creatividad para buscar oportunidades de mejora y planificar e implantar mejoras e innovaciones, etc. • ¿Qué acciones correctoras, mejoras e innovaciones se han llevado a cabo? 	<p>El equipo de proyecto realizó los siguientes hitos:</p> <p>2. Resultados:</p> <ol style="list-style-type: none"> Sistematización Plan Mejoras para EFQM Documento Plan de Mejoras Fichas de Acción de Mejoras <p>3. Revisiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> Seguimiento del despliegue de las acciones de mejora del Plan de Mejora. <p>4. Evaluación:</p> <ol style="list-style-type: none"> Comprobación del cumplimiento del Diagrama Gantt de acciones del Plan de Mejora 2014. Informe de cumplimiento Plan de Mejora, incluido en el Plan y Excel seguimiento Plan: <ul style="list-style-type: none"> Indicador 1 Nº Acciones de mejoras realizadas/Nº Acciones de Mejora Programadas Indicador 2 Grado de cumplimiento de las Acciones de mejoras del Plan de Acción según cronograma en plazo. <p>Cumplimiento de acciones de mejora plan según estándar- Realización de al menos el 80% de las Acciones de mejora del Plan de Mejora tanto programadas cómo en plazo.</p>
<p>G ENTREGABLES Se incluirá un listado de los documentos elaborados para la acción de mejora, fecha de la aprobación por el Comité de Subdirección y el enlace de la ubicación de cada documento.</p>	<p>Título de documento , fecha aprobación Comité Subdirección y ubicación:</p> <ol style="list-style-type: none"> Documento de Plan de Acción de Mejoras de Línea Madrid. <p>Ubicación:</p> <p>J:\1 AUDITORIA EFQM\16 Plan de Acción de Mejora 2014\acción de mejora 9.2 Sistematización Plan Mejora</p> <p>Enlaces:</p> <p>Plan de Mejora Línea Madrid 2014 EFQM v4 2.docx</p> <p>Seguimiento Plan mejora 2014.xlsx</p>

	<p>2. <i>Excel de Seguimiento de Plan de Mejora EFQM 2014</i></p> <p><i>Ubicación:</i></p> <p><i>J:\1 AUDITORIA EFQM\16 Plan de Acción de Mejora 2014\acción de mejora 9.2 Sistematización Plan Mejora</i></p>
--	--

10. ÁREA DE MEJORA 10			
A	Definición del Área de Mejora:	Sistematización y presentación de la información contenida en los informes de modo que sea más clara, accesible y orientada a la acción y a la toma de decisiones.	
B	Prioridad en el ranking:	10 de 11	C Criterio del Modelo: Alianzas y Recursos Subcriterio 4a
10.1 ACCIÓN DE MEJORA 1			
A	Definición de la acción de Mejora:	✓ Elaboración y aprobación de modelos de informes de: a. Seguimiento de Servicios	
B	Propietario de la acción:	SERVICIO DE IMPLANTACIÓN Y SEGUIMIENTO/ SUBDIRECCIÓN GRAL.	C Fecha de finalización del despliegue: Antes 31 Enero 2015
D	Estado actual (anotar mes y año)	Rojo ●	Ámbar ● Verde ●
Enero 2015			
E	RESULTADOS (Despliegue)	Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> ¿Se ha llevado a cabo el despliegue de la acción de mejora en el plazo previsto en el Plan de Mejora? Describir brevemente hitos 	<p>El proyecto define como fecha clave de finalización de despliegue el 31 de Enero de 2015.</p> <p>Se ha llevado a cabo el despliegue de la acción de mejora en el plazo previsto en el Plan de Mejora.</p> <p>Hitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Consulta de los informes de seguimiento realizados con anterioridad. Revisión de los apartados contenidos en los informes de seguimiento realizados con anterioridad e incorporación de nuevos apartados resultantes del nuevo modelo tipo de resolución conjunta para la prestación de servicios en LM. Estructuración Informe según necesidades de Línea Madrid 		
¿Se ha desplegado la acción de mejora en todo su potencial con arreglo al Plan de Mejora?	<p>En proceso de: Finalizado el despliegue.</p> <ul style="list-style-type: none"> Finalización del despliegue en cuanto a la Elaboración del modelo de informe de Seguimiento de Servicios. En proceso, redactar el primer Informe del año 2015 con el nuevo formato. 		
F	EVALUAR, REVISAR Y PERFECCIONAR	Comentarios (Completar con las acciones/conclusiones realizadas por el Equipo del Proyecto)	

<p>El seguimiento semestral podría incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de las novedades llevadas a cabo en los procedimientos de gestión. • ¿Qué acciones correctoras, mejoras e innovaciones se han llevado a cabo? • ¿Qué acciones correctoras, mejoras e innovaciones se deberían llevar a cabo? 	<p>El equipo de proyecto ha terminado con la acción de mejora faltando la puesta en marcha del nuevo modelo.</p> <p>Resultados:</p> <p>Modelo INFORME DE SEGUIMIENTO DE SERVICIOS. Este modelo tiene una descripción del tipo de contenido que debe incluirse en cada uno de los apartados del Informe. Son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Objetivo 2. Contexto 3. Servicios prestados en Línea Madrid 4. Resultados de la gestión en Línea Madrid <ol style="list-style-type: none"> 4.1. Resultados operativos 4.2. Valoración de los ciudadanos (en su caso) 4.3. Costes del servicio 5. Novedades en los procedimientos de gestión <ol style="list-style-type: none"> 5.1. Mejoras introducidas respecto al informe anterior (en su caso) 5.2. Otras novedades del servicio (en su caso) 6. Control del servicio <ol style="list-style-type: none"> 6.1. Reuniones mantenidas 6.2. Gestiones incompletas 6.3. Incidencias <ol style="list-style-type: none"> 6.3.1. Vinculadas a la D.G. (cliente interno) 6.3.2. Vinculadas a Línea Madrid 6.4. Cliente misterioso (en su caso) 7. Áreas de mejora propuestas <ol style="list-style-type: none"> 7.1. Pendientes 7.2. Nuevas <p>Anexo I.- Resultados de gestión del servicio xxx</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comparativa del servicio xxx con otros servicios 2. Total de gestiones del servicio xxx 3. Información detallada gestiones servicio xxx 4. Trámites del servicio xxx por canales y oficinas 5. Datos de consulta/información en la Web <p>Anexo II.- Resultado de los indicadores de los acuerdos de nivel de servicio establecidos en la resolución conjunta firmada entre la D.G. xxx y la D.G de Calidad y Atención al Ciudadano</p> <p>Anexo III.- Informe de cita previa –en su caso- (informe facilitado por la unidad técnica de organización del servicio de atención personalizada)</p>
<p>G ENTREGABLES</p> <p>Se incluirá un listado de los documentos elaborados para la acción de mejora, fecha de la aprobación por el Comité de</p>	<p>Título de documento, fecha aprobación Comité Subdirección y ubicación:</p> <p>2. Modelo INFORME DE SEGUIMIENTO DE SERVICIOS</p>

Subdirección y el enlace de la ubicación de cada documento.	Ubicación J:\01 AUDITORIA EFQM\01 PLAN MEJORA EFQM 2014_31 ENERO 2015\011 acción mejora 10.1 Elaboración Informe Seguimiento Servicio
---	--

10.2 ACCIÓN DE MEJORA 2			
A Definición de la acción de Mejora:	Actualización anual del modelo de informes de Revisión Anual de Oficinas (se lleva haciendo desde 2012).		
B Propietario de la acción:	SERVICIO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA/ SUBDIRECCIÓN GRAL.	C Fecha de finalización del despliegue:	Antes 31 Enero 2015
D Estado actual (anotar mes año)	Rojo ●	Ámbar ●	Verde ●
Enero 2015			
E RESULTADOS (Despliegue)	Comentarios		
<ul style="list-style-type: none"> Se ha llevado a cabo el despliegue de la acción de mejora en el plazo previsto en el Plan de Mejora En la revisión de 2014, se ha actualizado el informe del siguiente modo: <ol style="list-style-type: none"> incorporación de gráficos en el apartado de Formación inclusión de las felicitaciones al personal inclusión del cumplimiento del compromiso medioambiental establecido en la carta de servicios inclusión de la observancia de reglas de coordinación inclusión del parámetro de intensidad de citación en la oficina 	<ul style="list-style-type: none"> El proyecto define como fecha clave de finalización de despliegue a finales del 31 Enero 2015. Hasta la fecha, completada de acuerdo con el plan anual de revisión. Hitos: <ul style="list-style-type: none"> Consulta a las oficinas para sugerencias y aportaciones Análisis de propuestas conjuntamente con las correspondientes al departamento Valoración por la Subdirección y eventual aprobación Elaboración de modelo definitivo Comunicación a las Oficinas Puesta en marcha 		
¿Se ha desplegado la acción de mejora en todo su potencial con arreglo al Plan de Mejora?	<ul style="list-style-type: none"> Finalización del despliegue en cuanto a la Actualización del modelo de informes de Revisión Anual de Oficinas. 		

	<ul style="list-style-type: none"> En proceso, llevar a cabo la Actualización del contenido del Informe de Revisión Anual de Oficinas, pues la primera revisión se hace en febrero de 2015.
<p>F EVALUAR, REVISAR Y PERFECCIONAR</p>	<p>Comentarios (Completar con las acciones/conclusiones realizadas por el Equipo del Proyecto)</p>
<p>El seguimiento semanal o mensual podría incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aprendizaje y creatividad derivados del proceso, temas pendientes por resolver. Revisiones del enfoque descrito y por qué. Revisiones del plan de despliegue y por qué. Utilización del aprendizaje y la creatividad para buscar oportunidades de mejora y planificar e implantar mejoras e innovaciones, etc. ¿Qué acciones correctoras, mejoras e innovaciones se han llevado a cabo? 	<p>El equipo de ha terminado con la acción de mejora faltando la puesta en marcha del nuevo modelo.</p> <p>1. Resultados:</p> <ol style="list-style-type: none"> Modelo INFORME SOBRE LA REVISIÓN REALIZADA A LA OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE....., este modelo tiene una descripción del tipo de contenido que debe incluirse en cada uno de los apartados del Informe. Modelo de FICHA DE INFORME DE LA VISITA este modelo tiene una descripción del tipo de contenido que debe incluirse en cada uno de los apartados de la Ficha.
<p>G ENTREGABLES Se incluirá un listado de los documentos elaborados para la acción de mejora, fecha de la aprobación por el Comité de Subdirección y el enlace de la ubicación de cada documento.</p>	<p>Título de documento , fecha aprobación Comité Subdirección y ubicación:</p> <ol style="list-style-type: none"> GUIÓN DE ACTIVIDAD ANUAL: <ol style="list-style-type: none"> REVISIÓN ACTUALIZACIÓN DEL PROCESO FICHA PARA LA REVISIÓN sin gráficos FICHA PARA LA REVISIÓN con gráficos INFORME DE LA REVISIÓN <p>Ubicación</p> <p>J:\1 AUDITORIA EFQM\16 Plan de Acción de Mejora 2014\acción mejora 10.2</p> <p>Enlaces</p> <p>..\012 accion mejora 10.2 Actualización modelo informes Rev Anual OAC\Informe visita - OAC XXX.docx</p>

	<p><u>..\012 accion mejora 10.2 Actualización modelo informes Rev Anual OAC\FICHA OAC XXXBIS.doc</u></p> <p><u>..\012 accion mejora 10.2 Actualización modelo informes Rev Anual OAC\FICHA OAC XXX.pdf</u></p>
--	--

10.3 ACCIÓN DE MEJORA 3			
A Definición de la acción de Mejora:		✓ Elaboración y aprobación de modelos de informes de: a. Campañas	
B Propietario de la acción:	SERVICIO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA (UNIDAD GESTIÓN CONOCIMIENTO) SUBDIRECCIÓN GRAL.	C Fecha de finalización del despliegue:	Antes 30 Noviembre 2014
D Estado actual (anotar mes y año)	Rojo ●	Ámbar ●	Verde ●
Noviembre 2014			
E RESULTADOS (Despliegue)		Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> ¿Se ha llevado a cabo el despliegue de la acción de mejora en el plazo previsto en el Plan de Mejora? Describir brevemente hitos 		<p>El proyecto define como fecha clave de finalización de despliegue a finales de Noviembre de 2014. Hasta la fecha, completada de acuerdo con el plan. Hitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Revisión bibliografía sobre Informes Estructuración Informe según necesidades de Línea Madrid con los siguiente parámetros: <ul style="list-style-type: none"> CONTROL DE VERSIONES ANTECEDENTES DE LA CAMPAÑA OBJETO PÚBLICO OBJETIVO DE LA CAMPAÑA OBJETIVO CRONOGRAMA DE ACTUACION DE LA CAMPAÑA DESCRIPCIÓN BREVE DE PROPUESTAS MEDIOS DE COMUNICACIÓN DE LA CAMPAÑA <ul style="list-style-type: none"> Emisión a través de Correo electrónico a usuarios Línea Madrid Actuaciones a través del canal 010 Promoción directa en las propias oficinas de Línea Madrid Promoción en Twitter (@lineamadrid) Promoción en www.madrid.es Comunicación Interna DESCRIPCIÓN RESULTADOS <ul style="list-style-type: none"> Actividades realizadas RESULTADO FINAL EVALUACION <ul style="list-style-type: none"> Indicadores Modelo informe de seguimiento ANEXOS 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Estructuración Informe de Seguimiento y control de los Indicadores con los siguiente parámetros: <ul style="list-style-type: none"> ○ Seguimiento Actividades de Campaña ○ Control Indicadores de Actividades de Campaña
<p>¿Se ha desplegado la acción de mejora en todo su potencial con arreglo al Plan de Mejora?</p>	<p>Finalización del despliegue</p>
<p>F EVALUAR, REVISAR Y PERFECCIONAR</p>	<p>Comentarios (Completar con las acciones/conclusiones realizadas por el Equipo del Proyecto)</p>
<p>El seguimiento semanal o mensual podría incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje y creatividad derivados del proceso, temas pendientes por resolver. • ¿Qué acciones correctoras, mejoras e innovaciones se han llevado a cabo? 	<p>El equipo de proyecto realizo los siguientes hitos:</p> <p>2. Resultados:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Modelo Informe de Campañas b. Modelo Informe de Seguimiento y Control de Indicadores de Campañas
<p>G ENTREGABLES Se incluirá un listado de los documentos elaborados para la acción de mejora, fecha de la aprobación por el Comité de Subdirección y el enlace de la ubicación de cada documento.</p>	<p>Título de documento , fecha aprobación Comité Subdirección y ubicación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. MODELO DE INFORME DE CAMPAÑAS DE LÍNEA MADRID Ubicación J:\1 AUDITORIA EFQM\16 Plan de Acción de Mejora 2014\accion mejora 10.1 Modelo Informe Campañas Enlace: ..\accion mejora 10.1 Modelo Informe Campañas\Modelo Informe de CAMPAÑAS BORRADPR v1 20 OCT.docx 2. MODELO SEGUIMIENTO Y CONTROL DE INDICADORES DE CAMPAÑAS DE LÍNEA MADRID Ubicación: J:\1 AUDITORIA EFQM\16 Plan de Acción de Mejora 2014\accion mejora 10.1 Modelo Informe Campañas Enlace: ..\accion mejora 10.1 Modelo Informe Campañas\Modelo de Seguimiento Campaña 2014.xlsx

ÁREA DE MEJORA 11			
A	Definición del Área de Mejora:	En las encuestas de satisfacción no se evidencia la incorporación de las últimas revisiones, no habiendo sido incorporados los cambios sugeridos y los nuevos servicios prestados por LM.	
B	Prioridad en el ranking:	9 de 11	C Criterio del Modelo: Procesos Subcriterio 5c Resultados en los Clientes Subcriterio 6a
11.1 ACCIÓN DE MEJORA 1			
A	Definición de la acción de Mejora:	✓ Revisar cuestionarios de las encuestas de satisfacción y actualizar consecuentemente el "modelo integrado de evaluación de LM", publicándolo después tanto en ayre como en www.madrid.es/lineamadrid . a. Nota: Quota tiene entre sus compromisos contractuales actualizar y revisar anualmente el documento.	
B	Propietario o de la acción:	COMITÉ SUBDIRECCIÓN (especialmente los canales) SERVICIO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA (UNIDAD GESTIÓN CONOCIMIENTO responsable dinamizador de los propietarios cuestionarios y encuestas)	C Fecha de finalización del despliegue: Septiembre 2014
D	Estado actual (anotar mes y año)	Rojo ●	Ámbar ●
Septiembre 2014			
E	RESULTADOS (Despliegue)	Comentarios	
<ul style="list-style-type: none"> ¿Se ha llevado a cabo el despliegue de la acción de mejora en el plazo previsto en el Plan de Mejora? Describir brevemente hitos 	<ul style="list-style-type: none"> El proyecto define como fecha clave de finalización de despliegue Septiembre 2014 Hasta la fecha, completada de acuerdo con el plan. Hitos: <ul style="list-style-type: none"> 13 Agosto Reunión de los propietarios/responsables de la Acción de Mejora para: cronograma de comienzo del despliegue de la acción de mejora, concretar la fecha de la reunión con Quota, orden del día de la Reunión (Cuestionarios revisados por las unidades responsables) y convocatoria participantes. 14 Agosto reunión con S Gral SyR, para comunicar fecha reunión y que habría que revisar los cuestionarios, para realizar las modificaciones pertinentes en la fecha prevista. 10 septiembre Convocatoria Reunión con Calendario. Primeros Septiembre Contacto con Quota para comentarles que hay fijada la fecha de la reunión el día 10 de septiembre, que tienen que proponer cronograma para aprobación en la Reunión y aprobación de las modificaciones/inclusiones de los cuestionarios de las encuestas por todos los implicados Primeros Septiembre Solicitar a Quota Cuestionarios 2013 (según modelo de Evaluación). 		

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Antes de la reunión del 10 de Septiembre realizar modificaciones por los responsables de los cuestionarios y llevarlos modificados al día 10 de septiembre. ○ 22 septiembre Revisar Encuestas de las Nuevas Cartas de Servicio de Registro y Cita Previa. ○ 26 septiembre actualizar el "modelo integrado de evaluación de LM" ○ 30 de septiembre finalización acción mejora y publicación después tanto en INTRANET como en www.madrid.es/lineamadrid..
<p>¿Se ha desplegado la acción de mejora en todo su potencial con arreglo al Plan de Mejora?</p>	<p>En proceso de: finalización del despliegue.</p>
<p>F EVALUAR, REVISAR Y PERFECCIONAR</p>	<p>Comentarios (Completar con las acciones/conclusiones realizadas por el Equipo del Proyecto)</p>
<p>El seguimiento semanal o mensual podría incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje y creatividad derivados del proceso, temas pendientes por resolver. • Revisiones del plan de despliegue y por qué. • ¿Qué acciones correctoras, mejoras e innovaciones se han llevado a cabo? 	<p>El equipo de proyecto realizó los siguientes hitos:</p> <p>1. Resultados</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Se ha incluido el cuestionario de Twitter en el Modelo Integrado. b. Se han revisado por los responsables todos los cuestionarios y el modelo Integrado. c. Se han incluido las modificaciones en los Cuestionarios de: <ul style="list-style-type: none"> Encuesta de Clima Laboral. Encuesta de Cliente misterioso.
<p>G ENTREGABLES Se incluirá un listado de los documentos elaborados para la acción de mejora, fecha de la aprobación por el Comité de Subdirección y el enlace de la ubicación de cada documento.</p>	<p>Título de documento , fecha aprobación y ubicación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS (CIUDADANOS Y PERSONAL FUNCIONARIO) DE LÍNEA MADRID 2. 30 Septiembre 2014 3. Ubicación : <ul style="list-style-type: none"> • J:\ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN\MODELO EVALUACIÓN LM • http://ayre.munimadrid.es/portal/site/ayre3/menuitem.7f998b6de50e62948c101870b95286a0/?vgnnextoid=d62e2d104fa06310VgnVCM2000000c205a0aRCRD&vgnnextchannel=28edfd2468c4e210VgnVCM1000000b205a0aRCRD • www.madrid.es/lineamadrid..

10. 8ª PARTE: SEGUIMIENTO/EVALUACIÓN PLAN DE MEJORA

9.1. INDICADORES ACCIONES DE MEJORA PLAN

9.2. CUMPLIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA PLAN SEGÚN ESTANDAR

ÁREAS DE MEJORA - 11			
ACCIONES DE MEJORA - 23		Programadas - 23	
Realizadas 18	Desestimadas 2	En proceso 1	Aplazadas 2
GRADO DE CUMPLIMIENTO SEGÚN PROGRAMACIÓN			78,26%

Nº Acciones de mejoras realizadas / Nº Acciones de Mejora Programadas

