

# **LÍNEA MADRID AYUNTAMIENTO DE MADRID**

# **Informe de validación**

## **RENOVACIÓN SELLO DE EXCELENCIA BASADO EN EL MODELO EFQM**

INFORME DE VALIDACIÓN:

Renovación del Nivel de Excelencia de organizaciones públicas

Sello de Excelencia basado en el Modelo EFQM

Dirección General de Gobernanza Pública

Subdirección General de la Inspección General de los Servicios de la AGE



<b>Solicitante:</b>	<b>LÍNEA MADRID AYUNTAMIENTO DE MADRID</b>
<b>Lugar:</b>	MADRID
<b>Fecha:</b>	2018
<b>Participantes:</b>	
<b>Validador:</b>	VIRGINIA ÁLVAREZ CANO



## 1ª Parte – Comentarios generales del Validador

Resumen de los resultados alcanzados por el solicitante con respecto a los criterios de validación, por ejemplo, si la implantación de sus acciones alcanzó el perfil mínimo requerido de acuerdo con la matriz REDER.

Después de llevar a cabo una validación de las tres acciones de mejora incluidas en el Plan de Mejora de Línea Madrid del Excmo. Ayuntamiento de Madrid. Para la solicitud de la renovación del sello EFQM +500 se constata que alcanza el perfil requerido, haciéndose por tanto acreedora de la certificación que han solicitado, en la modalidad EFQM.

Visión general de cualquier tema recurrente identificado durante la validación, por ejemplo, Relevancia de las acciones de mejora para la organización, Enfoque sistemático del despliegue, Si las revisiones del progreso se utilizaron de manera efectiva, Medición del impacto o de los beneficios de las acciones de mejora, etc.

Se destaca en este primer apartado como LM ha optado en el momento de priorizar sus acciones, por aquellas más relacionadas con el ciudadano (teniendo en cuenta los servicios que presta) pero sin olvidar su vertiente interna en cuanto a la necesidad de implicar al personal en la mejora y establecer un proceso sistemático de mejora e innovación. Se pone de relieve la importancia de las encuestas de expectativas de los usuarios, especialmente relevantes en la acción referida al uso y explotación de las redes sociales. Por otro lado la política de transparencia y datos abiertos se concreta ya no sólo en el Ayuntamiento sino en cada uno de sus organismos.

Puntos fuertes clave identificados durante el proceso (Comunicación, implicación, Planificación, Revisión, etc)

Las acciones, especialmente la segunda y la tercera se centran en el ciudadano, en conocer sus necesidades y en mejorar la transparencia y participación. En todas la lógica REDER se pone de relieve y en los enfoques se precisan los objetivos a lograr y la razón de su elección. No obstante el enfoque es excesivamente extenso y parte del despliegue y de la evaluación se encuentran mezclados con el enfoque.

Áreas de mejora clave en las que podría centrarse el solicitante. Por ejemplo, para hacer más estructurados o sistemáticos sus enfoques, o para fortalecer la relación entre Acción de Mejora y resultados.

El enfoque es muy amplio, y aunque no se sigue el modelo oficial para la solicitud de las renovaciones, de la lectura completa se determinan las diferentes partes a evaluar. La acción tercera recoge al final los resultados claves de LM y no se comprende la relación de los mismos con la transparencia, salvo que hagan referencia también a información que se comunica pero si es así debería hacerse constar.

Perfil Mínimo Alcanzado	X
-------------------------	---

Perfil Mínimo No Alcanzado	
----------------------------	--

INFORME DE VALIDACIÓN:

Renovación del Nivel de Excelencia de organizaciones públicas

Sello de Excelencia basado en el Modelo EFQM

Dirección General de Gobernanza Pública

Subdirección General de la Inspección General de los Servicios de la AGE



## 2ª Parte – Informe sobre la implantación de las acciones

**Acción nº1:  
REGISTRO ÚNICO DE MEJORAS (RUM).**

	<b>Comentarios</b>
<b>Enfoque</b>	<p>La acción seleccionada aborda un área que ha sido previamente determinada en base a la necesidad de visualizar y conseguir una gestión eficaz y eficiente de las acciones de mejora que lleva a cabo e implanta Línea Madrid con el fin de prestar un mejor servicio a los ciudadanos y por otro lado mejorar la implicación del personal.</p> <p>La existencia de este Registro ha estado sometida a variaciones, reactivándose de nuevo en 2016 bajo la premisa del nuevo equipo directivo, desplegando su eficacia en todo Línea Madrid (LM).</p> <p>Esta primera acción está relacionada con la propia naturaleza del modelo, que se basa en la necesidad de introducir mejoras continuas para avanzar en la gestión y dirigirse a la búsqueda de la excelencia.</p> <p>Las áreas de las que derivan están identificadas y afectan a la casi totalidad de los criterios agentes del modelo EFQM, ya que en todos ellos se dan continuas referencias a la necesidad de mejorar e innovar.</p> <p>En base a esta filosofía se ha creado este RUM.</p> <p>Se ha definido que es el RUM (base de datos que sistematiza las acciones de mejora identificadas, sus características y resultados), así como su justificación y su finalidad.</p> <p>Se recogen un total de ocho objetivos, entre los que se destaca por su relevancia el sistematizar el proceso de mejora e innovación, acercar e incorporar las políticas y estrategias de gestión de la calidad a las personas de LM, o aumentar e implicar a las personas en las mejoras.</p> <p>Se trata por lo tanto de una acción que tiene relevancia y proyección tanto interna como externa.</p> <p>El enfoque es claro y se ha determinado la repercusión que su desarrollo puede tener en los resultados de percepción de los usuarios por los servicios prestados.</p> <p>Tiene un marcado carácter transversal afectando a todo LM al hacerse efectiva en toda la organización.</p> <p>Se ha definido el impacto que se espera obtener (es preciso tomar en cuenta que se trata de una herramienta encuadrada dentro de una filosofía para lograr una mejora), que es una consolidación y unificación del proceso de mejora y perfeccionamiento.</p>

### INFORME DE VALIDACIÓN:

Renovación del Nivel de Excelencia de organizaciones públicas

Sello de Excelencia basado en el Modelo EFQM

Dirección General de Gobernanza Pública

Subdirección General de la Inspección General de los Servicios de la AGE



<b>Despliegue</b>	<p>Para llevar a cabo el despliegue de esta acción, se ha establecido un cronograma donde se recogen los hitos más relevantes para su desarrollo. Se ha establecido un equipo dirigido por el responsable de la Unidad de Gestión del Conocimiento.</p> <p>En cuanto al desarrollo de la acción se recogen las actividades realizadas, y se pone de relieve que si bien el RUM se creó en 2013, la implantación final tuvo lugar en 2018. Las actividades siguen una lógica clara, que nos permite determinar que la lógica del modelo REDER está presente.</p>
<b>Evaluación y Revisión</b>	<p>Para evaluar el desarrollo de la acción hay que tener en cuenta que es objeto de una evaluación continua.</p> <p>Su estructura a través de hojas Excel permite realizar filtros y búsquedas desde diferentes variables, lo que incrementa su operabilidad.</p> <p>Se han definido multitud de indicadores, estando prevista la revisión de los campos en función de su uso y utilidad eliminando los que no resulten eficaces.</p>
<b>Resultados</b>	<p>En cuanto a los resultados alcanzados, la acción ha puesto de relieve su utilidad y el incremento en cuanto al número de mejoras aprobadas e implantadas.</p>
<b>Comentarios Generales</b>	<p>La acción es relevante ya que abarca a todo LM y no sólo áreas concretas. Supone una mejora directamente relacionada con la filosofía del modelo EFQM de la necesidad de contar con un proceso sistemático de mejora e innovación, permitiendo además un aprendizaje continuo.</p>

Perfil Mínimo Alcanzado	X
-------------------------	---

Perfil Mínimo No Alcanzado	
----------------------------	--



## 2ª Parte – Informe sobre la implantación de las acciones

**Acción nº 2:**  
**LÍNEA MADRID EN REDES SOCIALES. Consolidar, ampliar y sistematizar la presencia de LM en redes sociales como canal de atención a la ciudadanía.**

	<b>Comentarios</b>
<b>Enfoque</b>	<p>Esta acción aborda un área de mejora seleccionada de las existentes y priorizada conforme a criterios fundamentados.</p> <p>Al igual que en la acción anterior se prevén una serie de objetivos que más que generales, parecen tener la consideración de específicos muy vinculados a la estrategia que consiste en hacer más accesible a todos los sectores de la población especialmente a los más jóvenes, la posibilidad de hacer gestiones a través de los perfiles de las redes sociales, incrementando la satisfacción de los usuarios y mejorando su eficacia.</p> <p>Dentro de esta estrategia los objetivos que se recogen abarcan desde sistematizar las actuaciones de LM en las redes sociales, fidelizar a los usuarios, hacer más ágil el proceso de respuesta a los ciudadanos, o mejorar la imagen de la marca LM.</p> <p>Responde a una estrategia que deriva de las necesidades nuevas surgidas de los ciudadanos que demandan respuestas más ágiles y uso más constante de esta vía de comunicación.</p> <p>El enfoque viene determinado por la necesidad de favorecer la aproximación a la ciudadanía dentro de los principios de transparencia, colaboración y participación.</p> <p>Si bien desde 2010 LM está en las redes sociales, no es hasta 2016 cuando se establece una estrategia basada en la definición de objetivos en base a los resultados obtenidos, decidiendo a partir de este momento elaborar planes anuales de acción donde se fijen los objetivos, se recojan las estrategias para lograrlos, se definan indicadores de seguimiento y evaluación y por último se marquen las metas para el cumplimiento de los objetivos.</p> <p>Se ha creado un sistema de monitorización, análisis y evaluación con tres planos de seguimiento: diariamente, mensualmente y anualmente.</p> <p>Se encuentra fundamentalmente relacionado con los criterios 4, 8 de la sociedad y 5 de los procesos y de cómo se comunican y se ponen en el mercado.</p>



<b>Despliegue</b>	<p>Se parte de la formación de un grupo de trabajo y a lo largo del plan de mejora se va analizando la situación que ha dado lugar a la nueva estrategia.</p> <p>El despliegue se contempla de forma precisa refiriendo las actividades desarrolladas, y directamente relacionando el despliegue con el enfoque (parte del enfoque en realidad es el despliegue) definiendo de forma clara la lógica REDER del modelo.</p>
<b>Evaluación y Revisión</b>	<p>La acción se ha desarrollado en el plazo inicialmente previsto, se han establecido una serie de indicadores de seguimiento relacionados con los objetivos identificados y previstos en cada plan anual de acción, para cada una de las redes en las que está presente LM.</p> <p>En base a los resultados logrados del primer plan de medios sociales, se han analizado los resultados y se han introducido en el siguiente plan las correspondientes mejoras.</p>
<b>Resultados</b>	<p>Los resultados que se presentan son buenos y con tendencia al alza en todas las redes (Twitter, Facebook y Youtube), superando en todos los casos los objetivos marcados.</p>
<b>Comentarios Generales</b>	<p>La acción es importante en un momento en el que la comunicación con los ciudadanos ha cambiado y se centra en otras herramientas cada vez más potentes y con una franja de población cada vez más amplia que las utiliza.</p> <p>En base a esta situación, las necesidades de la población han cambiado y exigen una mayor rapidez de comunicación, de información y más agilidad en las gestiones.</p> <p>La estrategia de LM se adecua a esta nueva situación, y los resultados presentados la avalan.</p>

Perfil Mínimo Alcanzado	X
-------------------------	---

Perfil Mínimo No Alcanzado	
----------------------------	--



## 2ª Parte – Informe sobre la implantación de las acciones

**Acción nº 3:**  
**TRANSPARENCIA Y DATOS ABIERTOS. Generalizar la transparencia y la rendición de cuentas en el funcionamiento de LM haciendo realidad el compromiso de comunicar a la ciudadanía toda aquella información pública que obra en su poder.**

	<b>Comentarios</b>
<b>Enfoque</b>	<p>La acción de mejora seleccionada ha sido priorizada conforme a criterios sólidos y lógicos previamente definidos por LM en base a la estrategia definida por el Ayuntamiento de Madrid.</p> <p>Se han definido los objetivos generales que se buscan con la misma y entre los que destaca por estar referido directamente a LM (en la anterior autoevaluación se puso de relieve que los datos de transparencia a los que se refería la memoria eran de todo el Ayuntamiento y no específicamente de LM) el objetivo de promover el acceso a los datos de LM publicándolos en formato abierto e impulsando el desarrollo de herramientas creativas para atraer y servir a la ciudad.</p> <p>Además de alinearse con la estrategia del Ayuntamiento resaltar que la transparencia forma parte de los valores de LM asumiendo desde el principio el compromiso con los ciudadanos de dar a conocer la información relativa a sus recursos, procedimientos, objetivos y resultados, como ya se puso de relieve en el documento Misión, Visión y Valores de LM del año 2010.</p> <p>La acción se estructura en dos ámbitos: sistematizar la publicación de la información y reforzar la transparencia en el ámbito de la contratación.</p> <p>El enfoque es claro y los criterios del modelo del que derivan son fundamentalmente el 2 de estrategia y el 8 de resultados en la sociedad, aunque al tratarse de un valor, su repercusión es transversal a todo el modelo.</p> <p>Se ha establecido un proceso sistemático de publicidad que se revisa periódicamente en base a los resultados logrados.</p>
<b>Despliegue</b>	<p>Se ha formado un grupo de mejora encargado de plantear los objetivos a conseguir.</p> <p>En este caso se trata de dos acciones distintas aunque relacionadas dentro de la misma mejora, por lo que existen dos cronogramas distintos según nos refiramos a la publicación de información activa y datos abiertos (portal de transparencia) o bien de actividades en el ámbito de la contratación.</p> <p>Ambos concluidos entre 2016-2017.</p>
<b>Evaluación y Revisión</b>	<p>La acción se ha desarrollado en el plazo previsto y se han establecido indicadores para su seguimiento, para medir la efectividad de las acciones.</p> <p>Se prevé que la información se publique y actualice como mínimo trimestralmente, indicando también la fecha de la última actualización e identificando la unidad responsable.</p>

### INFORME DE VALIDACIÓN:

Renovación del Nivel de Excelencia de organizaciones públicas

Sello de Excelencia basado en el Modelo EFQM

Dirección General de Gobernanza Pública

Subdirección General de la Inspección General de los Servicios de la AGE



<b>Resultados</b>	En general se presentan resultados positivos, ya que se pone de relieve el incremento de datos que se publican en el portal de transparencia de 2016 a 2017.
<b>Comentarios Generales</b>	Supone una acción de mejora importante atendiendo a la estrategia establecida por el Ayuntamiento y su alineamiento con todos los órganos del mismo. En el caso concreto de LM esta necesidad es más evidente ya que los servicios que presta lo hace de cara al ciudadano y se encarga de la gestión del portal de transparencia del Ayuntamiento. Cuenta con un gran número de indicadores para comprobar si alcanza los objetivos fijados y si supera los índices de transparencia.

Perfil Mínimo Alcanzado	X
-------------------------	---

Perfil Mínimo No Alcanzado	
----------------------------	--