



# Rafa Nadal (25 años)

Actual N° 2 ATP  
6 Roland Garros  
2 Wimbledon  
1 Open Australia  
1 Open USA  
19 Masters 1000  
Medalla oro JJOO  
3 Copas Davis

...

# Líneamadrid

- Certificado Excelencia Europea 400 + EFQM
- 3 Cartas de Servicio: 010, OAC's y madrid.es
- Estadísticas 2010
  - 2.320.187 atenciones en oficinas.
  - 2.790.844 atenciones telefónicas.
  - 12.571.644 visitas a madrid.es
  - 746.182 citas concertadas.
- 9 de cada 10 usuarios de Línea Madrid satisfechos o muy satisfechos



# ¿En qué se parece



a

Línea**madrid**

?

- Excelentes números
- Reconocimientos y premios
- Afán de superación, ganas de mejorar

# Hitos de Calidad en Línea Madrid

- 1999: Nace Línea Madrid
- 2006: Carta de Servicios del Teléfono 010
- 2007: CS Oficinas Atención al Ciudadano
- 2008: Primer estudio de satisfacción (integrado)
- 2009: **Autoevaluación EFQM**
- 2010: Carta de servicios portal web municipal
- 2010: **Certificado + 400 EFQM (AENOR)**
- 2011: Grupos de mejora – Jornada Técnica LM
- 2012: ¿Carta de Servicios SYR?



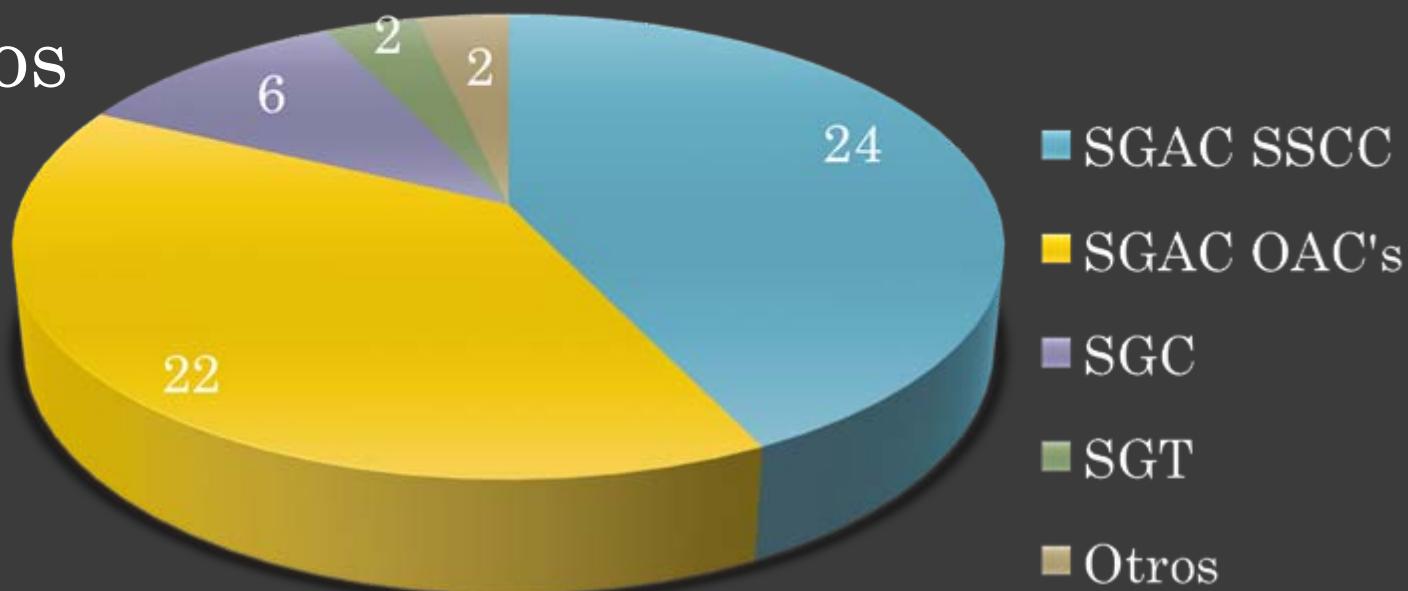
# Los 6 grupos de mejora

1. Alianzas
2. Comunicación
3. Encuestas
4. Medio ambiente
5. Personas
6. Procesos



# 7 Características de los grupos de mejora

1. Plurales
2. Operativos
3. Autónomos
4. Participativos
5. Resolutivos
6. Positivos
7. Libres



# Ejemplo de “Entregables” de los grupos



1. **Alianzas:** Guía metodológica
2. **Comunicación:** Plan de comunicación
3. **Encuestas:** Modelo integrado de evaluación
4. **M. ambiente:** Catálogo buenas prácticas
5. **Personas:** Sistemática Plan de Formación
6. **Procesos:** Nuevo Mapa de Procesos

# 7 Pasos a seguir en nuestro proceso de mejora

1. Autoevaluación EFQM (2009)
2. Certificado Excelencia Europea 400 + (2010)
3. Impulso desde la Dirección de L. Madrid (Ene-11)
4. Taller de formación inicial SGC (Feb-11)
5. Reuniones del grupo (Mar-Junio-11)
6. III Jornada Técnica Línea Madrid (Jun-11)
7. Implantación de las mejoras (Sept-Dic-11)



# Estudios de satisfacción LM

- **Periodicidad:** anual
- **Integrado**
- **Objetivo:** mejorar satisfacción usuario.
- **Metodología:** SERVQUAL
- **Destinatarios**
  - Ciudadano (OAC's, 010, madrid.es, SYR y *Benchmarking*)
  - Cliente interno
  - Funcionarios Línea Madrid
- **Cliente misterioso**



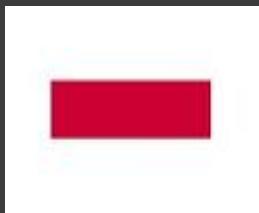
# Acciones de mejora del grupo

1. Mejoras en cuestionarios
2. Optimizar el muestreo
3. Mejoras en análisis de datos
4. Encuestas “piloto”.
5. Cambiar modelo SERVQUAL
6. Cambiar *benchmarking*



# Optimizar los Cuestionarios

1. Eliminación
2. Reestructuración
3. Segmentación
4. Redacción
5. Identificación

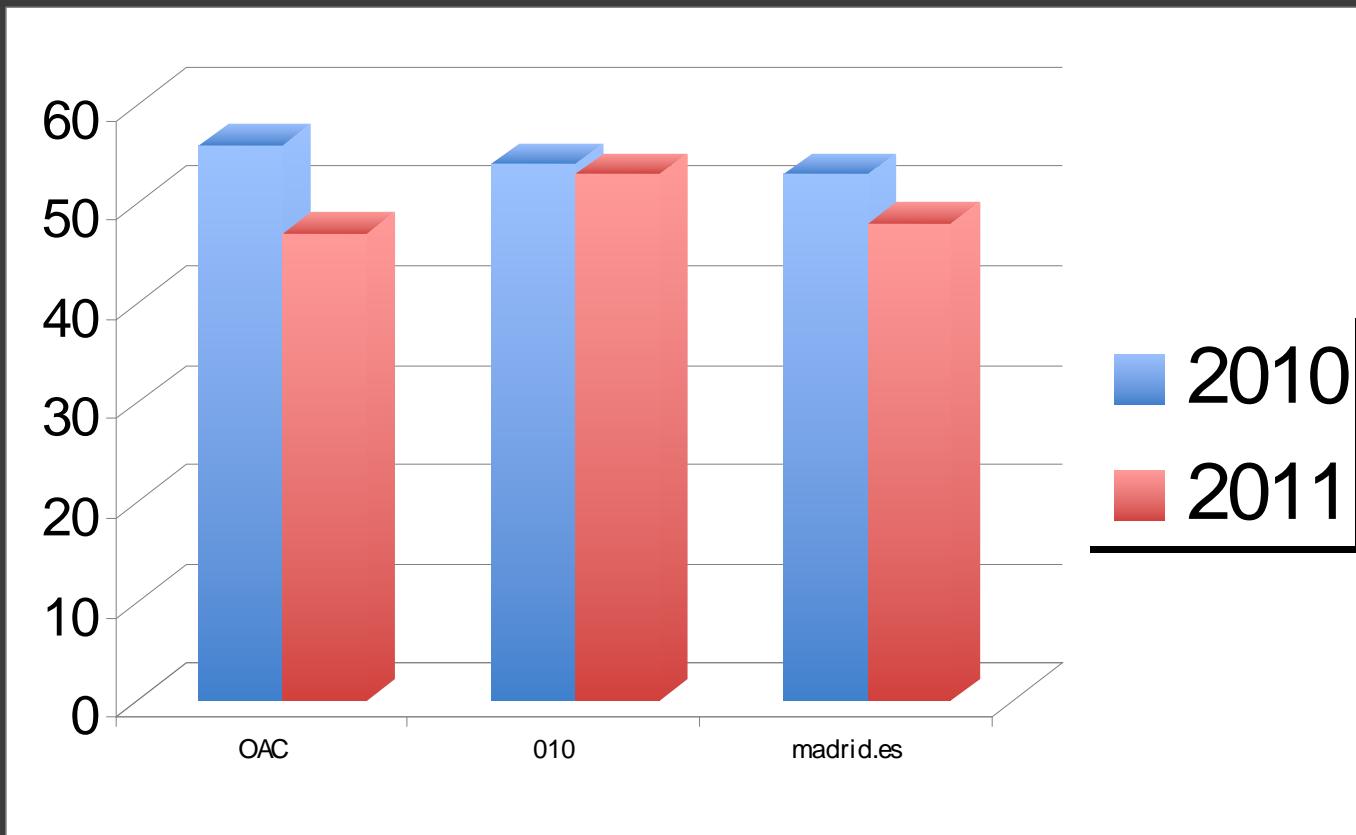


- Tiempo de respuesta
- Incidencias “de campo”
- Costes económicos



- Tasa de respuesta
- Calidad de información

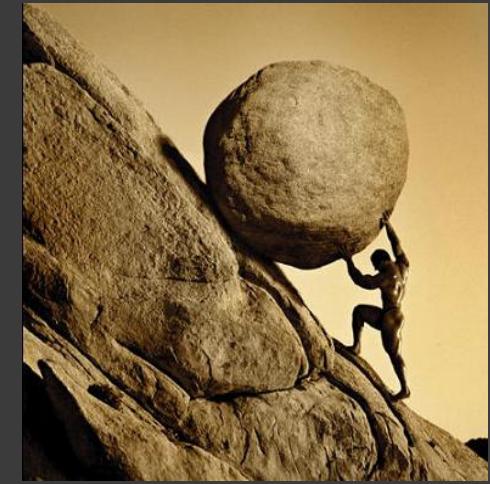
# Reducción número de preguntas



8 % menos preguntas que en 2010

# Piedras en el camino

- No entendemos a AENOR: “*No se referencia la búsqueda de aprendizaje en los aspectos de percepción en que en las comparaciones no haya sido el mejor.*”
- No somos expertos en calidad
- No conocemos las encuestas
- No tenemos tiempo libre
- No da tiempo a implantar!



Mi grupo de mejora  
desde dentro





1. Compromiso
2. Implementación
3. Mejora continua

# Una última cosa...

