



LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE LÍNEA MADRID 2019 - 2023

LÍNEA MADRID se configura como servicio integrador de la atención presencial, telefónica y telemática, que permite a los ciudadanos y ciudadanas acercarse al Ayuntamiento de Madrid a través de cualquiera de los diferentes canales en función de sus necesidades y disponibilidades.

En este sentido, Línea Madrid (LM) es el canal externo del Ayuntamiento de Madrid para informar y resolver de forma personalizada los trámites administrativos, cada vez más numerosos con la Administración Municipal, proporcionando información útil, actualizada, servicios, trámites y gestiones de una manera sencilla, eficiente, coherente, y accesible.

Los servicios de atención a la ciudadanía se prestan a través de los siguientes canales de Línea Madrid:

- Canal presencial a través de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC) Línea Madrid.
- Canal teléfono 010-Línea Madrid.
- Canal telemático: redes sociales twitter @lineamadrid y Facebook (a través mensajes privados), www.madrid.es, correo electrónico y otros posibles como mensajería instantánea.

En definitiva, el modelo de atención a la ciudadanía en el Ayuntamiento de Madrid aboga por proporcionar unos servicios homogéneos y de calidad, con independencia del canal utilizado.

Línea Madrid define y actualiza su MISIÓN, VISIÓN Y VALORES:

❓ La **misión** es proporcionar a la ciudadanía información útil y actualizada, servicios, trámites y gestiones, de manera sencilla, eficiente, coherente, receptiva, proactiva y accesible, persiguiendo la máxima satisfacción de las personas usuarias, de los organismos titulares de los servicios, y del personal que interviene en su prestación.

❓ El **público destinatario** está formado por las personas que residen en la ciudad de Madrid y necesitan información sobre la ciudad o los servicios que proporciona el Ayuntamiento, y personas que, no residiendo en el municipio, acceden a los servicios ocasionalmente, además de turistas u organizaciones públicas o privadas.

Línea Madrid dirige su acción a la atención tanto a residentes como no residentes, en su conjunto y de manera agrupada en segmentos específicos, incluyendo en particular a: personas mayores, mujeres, personas con discapacidad, personas inmigrantes, residentes de un determinado barrio o distrito, turistas y organizaciones relacionadas, personas usuarias efectivas o potenciales de un determinado servicio, gestores en nombre de otros, profesionales y sus colegios, asociaciones, etc.

❓ La **visión** es convertirse en una organización pública líder en materia de atención ciudadana multipropósito y multicanal en el ámbito nacional, reconocida por quienes acceden a sus servicios y las organizaciones con las que colabora, y formada por personas satisfechas y comprometidas con sus valores.

❓ Los **valores** son

- Eficacia, dando respuesta a las demandas de la ciudadanía y de los órganos titulares de los servicios.
- Eficiencia, obteniendo los mejores resultados al mínimo coste posible, cuidando al máximo los recursos públicos.
- Profesionalidad, mediante la mejor cualificación profesional de todo su personal.
- Participación y compromiso de sus integrantes, con proactividad e implicación en el proyecto.
- Accesibilidad de los servicios para todas las personas, especialmente aquéllas que tengan algún tipo de discapacidad.
- Cercanía, proximidad a la ciudadanía, fomentando su participación y escuchando sus sugerencias, necesidades y demandas.
- Respeto, fomentando las actitudes de máxima cortesía.
- Receptividad, analizando opiniones del personal y gestores de los servicios, además de las necesidades de la ciudadanía.
- Transparencia, dando a conocer de manera cierta y clara, los recursos, procedimientos, objetivos y resultados.
- Innovación constante, al incorporar nuevas tecnologías, nuevos servicios y nuevos procedimientos.
- Liderazgo, con el impulso y la ejemplaridad de las personas responsables de la organización.
- Responsabilidad social, como contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental.

La misión, visión y valores se publica en la Intranet municipal Ayre

<http://ayre.munimadrid.es/UnidadesDescentralizadas/AtencionCiudadano/QuienesSomos/EstrategiaPlanificacion/Planes/Ficheros/MisionvisonvaloresLM2020.pdf>



y en el sitio web del Ayuntamiento de Madrid www.madrid.es/lineamadrid

El 23 de julio de 2020 la Junta de Gobierno de la Ciudad de Gobierno aprueba el Plan Operativo de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid para el mandato 2019-2023.

Se estructura entorno a los 5 Ejes y 28 Estratégicos expresados en el Mapa Estratégico 2019-2023:

- Madrid, ciudad de **oportunidades**, con 6 objetivos estratégicos
- Madrid, ciudad para todas las **familias**, con 8 objetivos estratégicos
- Madrid, ciudad **sostenible**, con 5 objetivos estratégicos
- Madrid, ciudad **abierta, culta y deportiva**, con 3 objetivos estratégicos
- Madrid, **responsable, transparente y fácil**, con 6 objetivos estratégicos

Para hacer de Madrid el mejor sitio para vivir y disfrutar

Madrid, ciudad de oportunidades

- Incentivar la actividad económica reduciendo impuestos, tasas, sanciones y trabas burocráticas
- Dinamizar la economía y apoyar el pequeño comercio
- Favorecer el emprendimiento, la competitividad, la innovación y el conocimiento tecnológico
- Garantizar los derechos y deberes de los consumidores y de los agentes económicos
- Generar oportunidades para el empleo
- Fortalecer el posicionamiento internacional de la ciudad y potenciar el atractivo de Madrid como principal destino turístico

Madrid, ciudad para todas las familias

- Incrementar la capacidad de intervención de los servicios municipales ayudando a las personas más vulnerables
- Apoyar social y fiscalmente a las familias y sus miembros más vulnerables, como son los menores, las personas dependientes y los mayores
- Facilitar la educación y la vivienda como vector de desarrollo personal y social
- Lograr la plena integración de los inmigrantes y de sus familias
- Luchar contra el sinhogarismo, teniendo como ejes de intervención el alojamiento y el empleo
- Garantizar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, defender los derechos de las personas LGTBI y erradicar la lacra social de la violencia machista
- Aumentar la seguridad y mejorar la respuesta a las emergencias
- Garantizar las condiciones de salubridad de la ciudad y promocionar hábitos saludables que mejoren la calidad de vida

Madrid, ciudad sostenible

- Garantizar la movilidad sostenible
- Hacer de Madrid una ciudad verde y limpia
- Favorecer las energías limpias y la calidad del aire
- Impulsar la transformación y el reequilibrio territorial a través de la rehabilitación, regeneración y renovación urbana
- Recuperar y conservar los espacios públicos y dotarlos de nuevos equipamientos

Madrid, ciudad abierta, culta y deportiva

- Fomentar la cultura en su perspectiva universal y local
- Atraer grandes eventos deportivos y recuperar el sueño olímpico
- Incrementar las infraestructuras y servicios deportivos y promover el deporte como herramienta saludable e inclusiva

Madrid, responsable, transparente y fácil

- Profundizar en la transformación digital del Ayuntamiento
- Impulsar la participación ciudadana como elemento estratégico de mejora de los servicios públicos
- Atender las repercusiones de la COVID-19
- Progresar en una organización administrativa transparente, ágil y ética, focalizada en la ciudadanía
- Potenciar el desarrollo profesional de los trabajadores municipales
- Contribuir al cumplimiento de la **Agenda 2030** y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible

En este marco, Línea Madrid desarrolla su actividad central en el **Eje Estratégico “Madrid, responsable, transparente y fácil”** : Madrid fácil para todos, un Ayuntamiento íntegro, eficaz y eficiente; un gobierno participativo y abierto que rinde cuentas.

El Eje Estratégico Madrid, responsable, transparente y fácil tiene 6 objetivos estratégicos:

- Profundizar en la transformación digital del Ayuntamiento
- Progresar en una organización administrativa transparente, ágil y ética, focalizada en la ciudadanía
- Impulsar la participación ciudadana como elemento estratégico de mejora de los servicios públicos
- Potenciar el desarrollo profesional de los trabajadores municipales
- Contribuir al cumplimiento de la Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible
- Atender las repercusiones de la COVID-19

De ellos, los objetivos en los que se centra Línea Madrid son:

- Progresar en una organización administrativa transparente, ágil y ética, focalizada en la ciudadanía
- Atender las repercusiones de la COVID-19

Objetivo Estratégico Progresar en una organización administrativa transparente, ágil y ética, focalizada en la ciudadanía

Dentro de cada Objetivo Estratégico las Actuaciones que responden a un propósito específico y común se agrupan en Estrategias/Proyectos.

El Proyecto Estratégico indicado para cumplir el Objetivo de Progresar en una organización administrativa transparente, ágil y ética, focalizada en la ciudadanía es:

Ser un referente europeo de Administración abierta 24 x 7

Y para el Objetivo de Atender a las repercusiones de la COVID-19 el Proyecto es:
Medidas institucionales y administrativas por la COVID19 y sus efectos

Así mismo, las actuaciones planificadas para Línea Madrid en cumplimiento de los objetivos estratégicos están alineadas con los siguientes **Compromisos del Acuerdo de Gobierno**:

2. Pondremos en marcha un proceso de racionalización de todos los procedimientos administrativos y de simplificación con un único fin: mejorar la vida de los madrileños. Nuestro objetivo es convertir el Ayuntamiento en aliado y nunca obstáculo por tal motivo lanzaremos un Plan de Modernización convirtiendo el Ayuntamiento de Madrid en un referente de la Unión Europea en técnicas de información y conocimiento garantizando una Administración abierta 24+7.

3. Crearemos una Oficina Digital dependiente de la Alcaldía que lleve a cabo la transformación digital del Ayuntamiento de Madrid.

Para cumplir estas líneas estratégicas se han planificado las siguientes actuaciones:

Actuaciones propuestas	Órgano directivo responsable	Fecha inicio planificada
Ampliación de la atención telemática a través de los canales de Redes Sociales de Línea Madrid incorporando la realización de nuevas gestiones	DG de Atención a la Ciudadanía	noviembre 2019
Apertura de un nuevo canal en la red de atención a la ciudadanía a través de mensajería instantánea	DG de Atención a la Ciudadanía	noviembre 2019
Implantación de un chatbot en www.madrid.es basado en la inteligencia artificial que podrá facilitar información específica sobre determinadas materias	DG de Atención a la Ciudadanía	octubre 2019
Implantación de un nuevo Sistema de Cita Previa (Gestión multicanal incluida app)	DG de Atención a la Ciudadanía IAM	septiembre 2019
Impulso de la simplificación y automatización de los procesos de atención en los canales de Línea Madrid y en los servicios prestados	DG de Atención a la Ciudadanía	septiembre 2019
Mejora del modelo de gestión de contenidos y estructura de la web institucional www.madrid.es	DG de Atención a la Ciudadanía	septiembre 2019
Consecución de la accesibilidad web y de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid	DG de Atención a la Ciudadanía	septiembre 2019



Nuevo sistema de gestión de espera en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía: información en tiempo real	DG de Atención a la Ciudadanía	enero 2020
Inmediata puesta a disposición de la ciudadanía de la información necesaria sobre el COVID-19 y las medidas puestas en marcha, a través de nuevos espacios web , el teléfono 010 y Redes Sociales : Servicio Enlaza Madrid, Madrid Salud frente al Covid-19, Línea de Economía y Empleo en tiempo de alarma por coronavirus, twitter @policiademadrid, Calidad del Aire y Contaminación acústica en COVID-19, Especial COVID-19 en el Portal de Transparencia, ...	DG de Atención a la Ciudadanía Madrid Salud DG de Innovación y Emprendimiento OMIC	marzo

La prestación de servicios se lleva a cabo en estrecha colaboración con los llamados “clientes internos” de Línea Madrid que son aquellos órganos directivos, organismos públicos o unidades administrativas por cuya cuenta se prestan los servicios a la ciudadanía y también de aquellas unidades en materia de Planificación (Programa Operativo de Gobierno, Presupuestos, etc.)

Asimismo, es preciso contar con las personas y otras unidades que dan soporte a la prestación de servicio, siendo los Colaboradores y Proveedores para que de dicha prestación pueda realizarse. De entre los grupos de interés, se consideran aliados estratégicos de Línea Madrid los siguientes:

- Personas que forman parte de Línea Madrid.
- El Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid (proveedor interno).
- La SGT de Portavoz Coordinación de la J.G y Relaciones con el Pleno (proveedor interno).
- Ferrovial Servicios, como empresa adjudicataria del contrato de “apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid”.
- La Dirección General de Transparencia, Administración Electrónica y Calidad (proveedor interno).
- El Servicio de Sugerencias y Reclamaciones (proveedor y cliente interno)
- El Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) de Madrid (ciudadanía, personas con discapacidad).

Línea Madrid consolida una relación con la ciudadanía accesible y proactiva, de mejora continua, introduciendo de manera sistemática avances en su modelo de gestión, identificando, ejecutando y evaluando acciones en aras de aumentar la calidad de los servicios ofertados a la ciudadanía y su satisfacción.

Actualizado 2020

