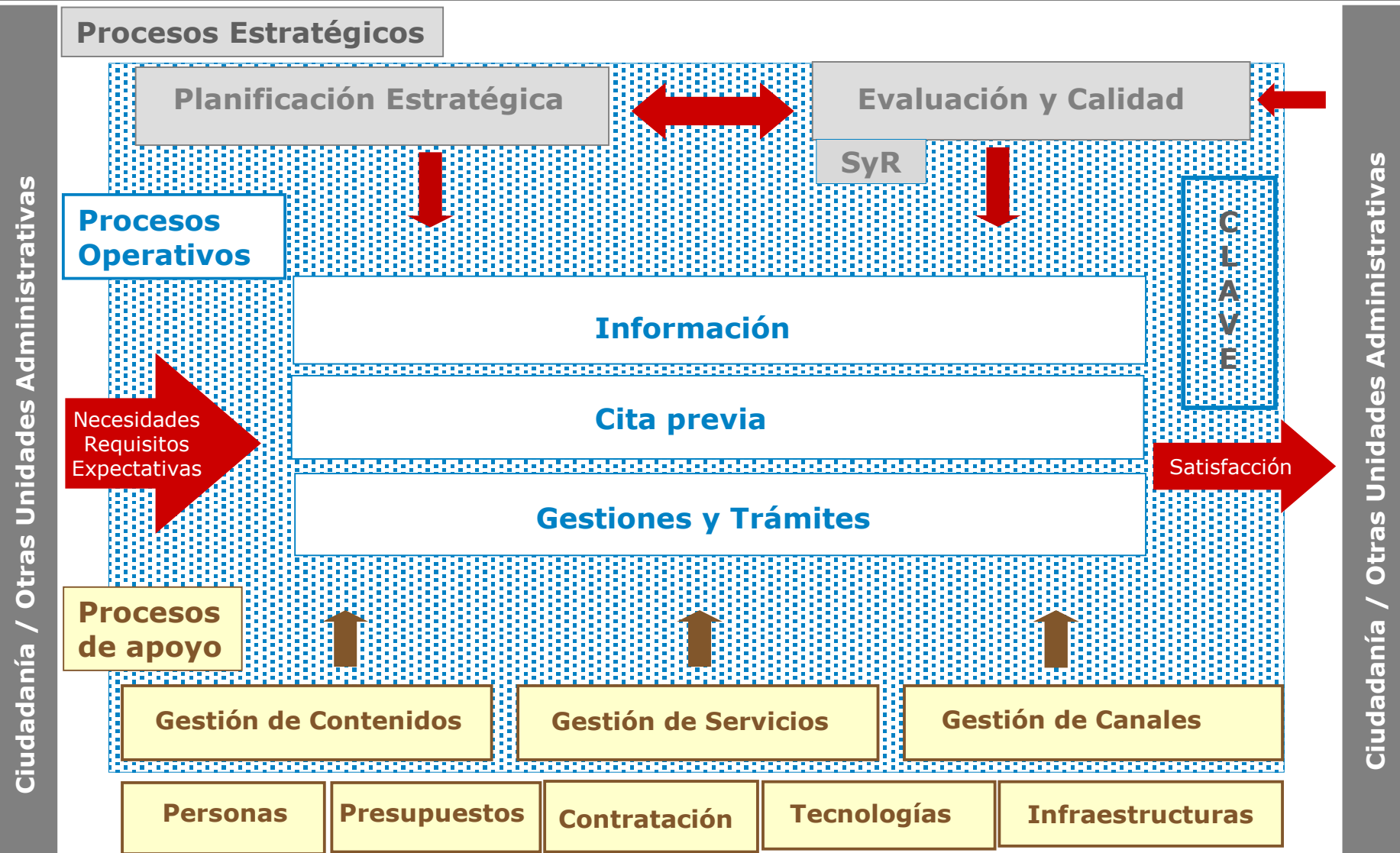


Mapa de Procesos Línea Madrid



Procesos Estratégicos: dan orientación, emanan filosofías, objetivos y metas; proporcionan directrices a todos los demás procesos. Son realizados por la dirección.

Procesos Operativos: están directamente relacionados con los servicios prestados; tienen impacto en la ciudadanía; son las actividades esenciales del servicio y su razón de ser.

Procesos Apoyo: dan soporte a los procesos operativos; proporcionan recursos suficientes para que dichos procesos puedan desarrollarse.

Procesos clave: aquellos que contribuyen eficazmente al cumplimiento de la misión y de la estrategia de la organización

Los propietarios o responsables de los procesos son los encargados de su control y supervisión, es decir: se hacen responsables de su correcto funcionamiento.

RESPONSABLES:

1. **Planificación Estratégica:** DG Atención a la Ciudadanía
2. **Evaluación y Calidad:** Servicio de Gestión Administrativa
3. **Información:** SG Coordinación Servicios y Portal Institucional
4. **Cita previa:** Dpto. Gestión de Servicios
5. **Gestiones y Trámites:** SG Coordinación Servicios y Portal Institucional
6. **Gestión de Contenidos:** Dpto. Gestión de Contenidos
7. **Gestión de Servicios:** SG Coordinación Servicios y Portal Institucional
8. **Gestión de Canales:** SG Atención a la Ciudadanía
9. **Personas:** Servicio de Gestión Administrativa
10. **Presupuestos:** Servicio de Gestión Administrativa
11. **Contratos:** Servicio de Gestión Administrativa
12. **Tecnologías:** Unidad Técnica de Organización
13. **Infraestructuras:** Unidad Técnica de Obras