

En pocas palabras...

El Plan de Calidad es el conjunto estructurado y sistemático de proyectos, estrategias y sistemas de gestión que el Ayuntamiento de Madrid ha puesto en marcha y desarrolla para mejorar y evaluar su gestión, y cuya definición, contenido, responsabilidades, objetivos y previsiones para el periodo 2019 -2023 se recogen en el presente documento.

Es, por tanto, la herramienta integradora que recopila y refleja todas las iniciativas y actuaciones que el Ayuntamiento realiza en materia de calidad, permitiendo su seguimiento y valoración.

Es decir, para hacer las cosas bien y hacerlas cada vez mejor. Pero...

- ¿Qué es hacer las cosas bien?

- Es satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía, optimizando su experiencia.
- Pero, también, asumir el compromiso público de facilitar el desarrollo de las personas y el aumento del bienestar colectivo.

- ¿Cómo se sabe qué se hacen las cosas bien?

- A través de actividades de evaluación y seguimiento, que miden la eficiencia de la gestión y la satisfacción de sus ciudadanos y ciudadanas.

• ¿Qué es hacer las cosas mejor?

- Es hacer una administración más:

- eficaz y eficiente, → sostenible y responsable,
- ética y justa, → cercana y accesible,
- ágil y fácil, → transparente, abierta y enfocada a la ciudadanía.

- Y, sobre todo, que garantice la prestación de unos servicios de la máxima calidad.

• ¿Cómo se mejora la gestión?

- Integrando en su organización **herramientas y sistemas** de gestión de calidad sólidas y contrastadas, enfocadas a la mejora continua y el más eficiente cumplimiento de sus fines.
- Desarrollando **planes y proyectos** que, partiendo de un análisis de la situación existente, establecen una serie de medidas y actuaciones programadas en el tiempo para alcanzar los objetivos de mejora deseados.
- Pero, sobre todo, fomentando una **cultura** de esfuerzo y compromiso en la organización y en las personas que la componen.

• ¿En base a qué criterios o principios?

- Las bases o principios de todo sistema de calidad y, en consecuencia del Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid, son:

- Orientación a la ciudadanía
- Compromiso de la Dirección (liderazgo)
- Implicación y participación activa del personal
- Gestión eficaz, eficiente y responsable
- Transparencia y rendición de cuentas
- Mejora continua

- ¿Quién es responsable de su aplicación e implantación?

- Para su puesta en práctica se contemplan tres niveles de actuación:

1. Los **Proyectos de ámbito general** que afectan al conjunto de la organización y que se impulsan desde los órganos transversales del Ayuntamiento. Son los que se recogen en este Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid.
2. Los **Proyectos de ámbito sectorial** que desarrollan algunas unidades y que reflejan los fundamentos, pautas y criterios que recoge dicho Plan de Calidad.
3. La **aplicación directa** de los principios de la calidad al trabajo del día a día, que corresponde a cada uno de los empleados y empleadas municipales.

- ¿A quién va dirigido el Plan de Calidad?

- Teniendo en cuenta la doble vertiente que tiene el Plan de Calidad, los destinatarios/as se pueden clasificar en 2 grupos:

- **Externos**: ciudadanía (personas físicas, jurídicas y demás organizaciones destinatarias de los servicios municipales).
- **Internos**: todas las unidades administrativas de la organización municipal (Áreas de Gobierno, Distritos y Organismos Autónomos) y el personal municipal.

En caso de existir otros destinatarios/as diferentes, se especificarán en las fichas de los proyectos correspondientes.