

Contenido y esquema

Integran el Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid todos aquellos **Proyectos de Calidad**, instrumentos, actuaciones y medidas que se adoptan con carácter general para potenciar la mejora de la organización y de los servicios prestados, logrando la satisfacción de la ciudadanía y alcanzando una gestión pública cada vez más eficaz y eficiente, participativa y transparente.

Como todo sistema de calidad, se estructura en los tres conjuntos de actividades que son la base de la mejora continua:

- Planificación
- Actuación
- Evaluación



A. Estrategia y planificación

La estrategia y planificación en el Ayuntamiento de Madrid se desarrolla, con carácter general e integrando los distintos proyectos sectoriales de sus unidades, a través de un triple sistema:



B. Actuación

Para llevar a cabo su objetivo de mejora de los servicios, el Ayuntamiento de Madrid ha desarrollado, con carácter general y en base a los principios señalados, un completo conjunto de proyectos y sistemas divididos en **dos ejes fundamentales** de intervención:

- ❑ Enfoque a la ciudadanía.
- ❑ Mejora de la gestión administrativa.

Respecto al **enfoque a la ciudadanía**, ha establecido un triple escalón con el que da respuesta progresiva a las necesidades y expectativas de sus ciudadanos y ciudadanas en su relación con la Administración:

- Atención y comunicación.
- Participación: Gobierno Abierto.
- Compromiso: Cartas de Servicios.

Por lo que se refiere a la **optimización de la gestión** y funcionamiento de la Administración, tres son las líneas transversales sobre las que interviene:

- Mejora de medios y recursos: transformación digital.
- Mejora de procesos y estructuras: herramientas y sistemas de calidad.
- Mejora de su capital humano.

C. Evaluación

El Ayuntamiento de Madrid centraliza su actividad en materia de evaluación de su gestión y de la percepción y necesidades ciudadanas en el denominado **Observatorio de la Ciudad**, órgano colegiado con funciones de impulso, seguimiento, asesoramiento, coordinación y control en materia de rendición de cuentas, transparencia y participación ciudadana

Sistemas de información del Observatorio de la Ciudad

Perspectiva interna

Plan Estratégico

Plan Operativo de Gobierno

Presupuestos

Evaluación

Cartas de Servicios

Perspectiva externa

Percepción Ciudadana

Sugerencias, reclamaciones
y felicitaciones

Gobierno Abierto

Cualesquiera otros planes, programas o documentos
análogos elaborados para la ordenación de la actividad de la
Administración Municipal