

# ESQUEMA PLAN DE CALIDAD 2019-2023

Madrid responsable, transparente y fácil

## GOBIERNO MUNICIPAL

Gestión responsable



### Estrategia y planificación

Plan Estratégico  
Plan Operativo de Gobierno  
Gestión presupuestaria  
Planes sectoriales o específicos

### Actuaciones específicas

#### Enfoque a la ciudadanía

##### Atención y Comunicación

Atención a la ciudadanía  
Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones  
Percepción ciudadana  
Protección de Datos  
Comunicación Clara

##### Gobierno Abierto

Transparencia  
Participación ciudadana  
Datos Abiertos

##### Cartas de Servicios

#### Mejora de la gestión

##### Transformación digital

Administración electrónica  
Intranet municipal Ayre

##### Gestión de la Calidad

Modelos Excelencia  
Normas ISO, EN y UNE  
Herramientas de calidad  
Intercambio de Experiencias y Buenas Prácticas  
Formación en Calidad

##### Gestión y desarrollo de personas

Gestión  
Formación

### Evaluación

#### Observatorio de la Ciudad

Evaluación integral de planes, programas y políticas

C  
I  
U  
D  
A  
N  
I  
A

Gestión transparente

A  
D  
M  
I  
N  
I  
S  
T  
R  
A  
C  
I  
Ó  
N

Gestión fácil

Vertiente externa

Vertiente interna

Gestionar con transparencia, cercanía, accesibilidad, participación

Gestionar con eficacia y eficiencia, sostenibilidad, agilidad