

RESUMEN EJECUTIVO – Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid

El Plan de Calidad constituye la hoja de ruta para modernizar, simplificar y mejorar los servicios del Ayuntamiento de Madrid, situando a la ciudadanía en el centro de la acción pública. Su objetivo es garantizar servicios más eficaces, accesibles, transparentes y homogéneos en los 21 distritos, mediante un sistema de mejora continua basado en indicadores, evidencia y rendición de cuentas.

1. Finalidad del Plan

- Impulsar una Administración más cercana, moderna y comprensible.
- Asegurar que cualquier persona pueda resolver lo cotidiano bien y a la primera.
- Integrar la calidad como una forma habitual de trabajar, no como un proyecto puntual.

2. Alcance

El Plan abarca toda la organización municipal: áreas de gobierno, organismos autónomos, empresas públicas y juntas de distrito.

Se aplica sobre todos los servicios municipales que impactan en la vida diaria: atención ciudadana, movilidad, servicios sociales, limpieza, seguridad, cultura, deporte, urbanismo, etc.

3. Marco Estratégico

Incluye una visión de Ayuntamiento:

- Centrado en la ciudadanía, accesible y comprensible.
- Eficaz y eficiente, con trámites simplificados.
- Transparente, que explica qué hace y por qué.
- Cercano y equilibrado territorialmente, con los mismos estándares en todos los distritos.

Principios rectores:

- Orientación a la ciudadanía
- Liderazgo y mejora continua
- Eficacia y eficiencia
- Transparencia y rendición de cuentas
- Participación activa y proximidad

4. Objetivo general y específicos

Objetivo general:

Garantizar la calidad de los servicios municipales mediante una gestión eficaz, eficiente, participativa y transparente orientada a la satisfacción ciudadana.

Objetivos específicos

- Fortalecer la transparencia y facilitar el acceso a la información pública.
- Promover una gestión eficaz, eficiente y participativa, reduciendo burocracia y simplificando trámites.
- Fomentar una cultura de calidad en el personal municipal, con formación, reconocimiento y estándares homogéneos.

5. Ejes del Plan

El Plan se estructura en 5 ejes complementarios:

EJE 1 – Gobierno Abierto, Transparencia y Participación

- Refuerzo del Portal de Transparencia y Datos Abiertos.
- Impulso de Decide Madrid y participación trazable.
- Comunicación Clara como estándar institucional.

EJE 2 – Calidad en la Atención y Servicios

- Atención multicanal coherente (010, oficinas, sede electrónica).
- Accesibilidad universal en todos los canales.
- Cartas de Servicios con compromisos evaluables.

EJE 3 – Simplificación y Modernización

- Reducción de cargas burocráticas.
- Digitalización con garantías (Mi Carpeta, Sede Electrónica).
- Innovación responsable (IA, analítica) y seguridad jurídica.

EJE 4 – Cultura de Servicio y Reconocimiento

- Formación continua (Escuela Madrid Talento).
- Igualdad, accesibilidad e inclusión en el personal.
- Distinciones Madrid Talento y difusión de buenas prácticas.

EJE 5 – Proximidad y Equilibrio Territorial

- Homogeneidad en los 21 distritos.
- Consejos de Proximidad, participación local y seguimiento público.
- Programas de reequilibrio territorial como SURES.

6. Metodología

Basada en el ciclo PDCA (Planificar–Hacer–Comprobar–Actuar), con:

- Indicadores claros.
- Seguimiento sistemático.
- Evaluaciones periódicas.
- Integración de buenas prácticas internas y externas.

7. Gobernanza

Liderazgo: Vicealcaldía.

Coordinación técnica: Dirección General de Transparencia y Calidad.

Ejecución: áreas de gobierno y distritos.

Rendición de cuentas: un informe de calidad municipal en cada mandato con resultados, incidencias y medidas de mejora.

8. Reconocimiento y Mejora Continua

El Plan incorpora un sistema de distinciones a proyectos de calidad, con criterios basados en evidencias, impacto real, equidad territorial, transparencia y replicabilidad.

Su finalidad es:

- reconocer mejoras,
- extender buenas prácticas,
- fortalecer la cultura de servicio.

Conclusión

El Plan de Calidad consolida un Ayuntamiento más cercano, eficiente y transparente. Eleva los estándares de servicio en toda la ciudad, impulsa la participación ciudadana, reduce brechas territoriales y fomenta una cultura organizativa de mejora continua. Su enfoque se basa en evidencias, responsabilidad pública y orientación a resultados, reforzando la confianza entre el Ayuntamiento y la ciudadanía.