

Plan de Calidad

¿EN QUÉ CONSISTE UN PLAN DE CALIDAD?

Conjunto de líneas maestras y actuaciones específicas que tendrán lugar durante los próximos años, dirigidas a consolidar y mejorar nuestra calidad.

Un plan de Calidad es necesario en toda organización que quiera mejorar. Los tiempos cambian, Boadilla del Monte ha cambiado, las exigencias aumentan y no podemos ignorar este hecho.

El resultado de la puesta en marcha de un Plan De Calidad se verá reflejado en unos servicios excelentes a los ciudadanos y en un centro de gestión modélico para sus empleados.

Para poder llevar a cabo el Plan de Calidad del Ayuntamiento contamos con la colaboración de todos.

Los planes de calidad serán publicados con objeto de que todos seáis partícipes en la consecución de los mismos.



Plan de Calidad

BOADILLA DEL MONTE

LA AUTOEVALUACIÓN Y EL MODELO DE LA EFQM



Misión del Ayuntamiento

Somos un Gobierno Local destinado a prestar un servicio de gobierno y gestión en nuestro municipio. Siendo actualmente, el centro geopolítico, social y cultural de la localidad destinado a la administración de los recursos locales y la prestación eficiente y adecuada de los servicios públicos municipales, para el desarrollo integral del municipio. Todo ello, por medio del fomento de: la calidad de vida, la participación ciudadana, el bienestar social y un desarrollo sostenible.

Visión del Ayuntamiento

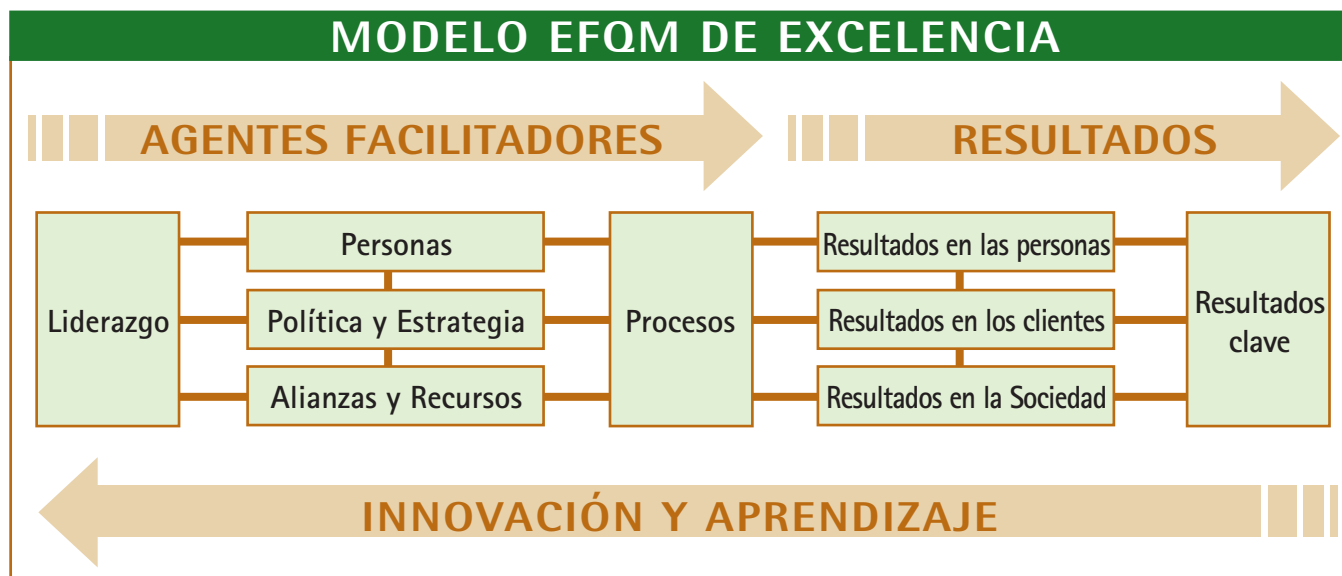
Ser un Ayuntamiento innovador, receptivo y eficiente, que facilite la actividad de sus ciudadanos, a través de una gestión transparente, respetuosa de los derechos del ciudadano, mejorando el grado de satisfacción de éstos, así como de su calidad de vida y bienestar social. Todo ello, en armonía con los componentes ambientales, sociales, económicos y culturales, siendo así referencia de excelencia entre las localidades de Madrid, España y Europa.

Valores del Ayuntamiento

- Orientación al ciudadano: participación de los ciudadanos de modo que podamos tener una "Ciudad de todos y para todos".
- Espíritu de Servicio Público.
- Liderazgo para impulsar los intereses de la Ciudadanía.
- Cultura de Transparencia y Accesibilidad
- Gestión eficiente de los recursos

Arturo González Panero
Alcalde

MODELO EFQM DE EXCELENCIA



✓ Sistema de Calidad del Ayuntamiento

El proceso de mejora basado en las norma de calidad, se inició a lo largo del año 2005, utilizando el modelo de la EFQM como referente para llevar a cabo las autoevaluaciones internas. En la actualidad el sistema de calidad del Ayuntamiento se sustenta en la certificación de la normativa UNE-EN ISO 9001: 2000, que conlleva superar procesos anuales de auditorías internas y externas, y en el modelo de la EFQM, a través del cual se llevan a cabo autoevaluaciones internas.

● La autoevaluación y el Modelo de la EFQM

¿En qué consiste la Autoevaluación?

En un diagnóstico de cómo llevamos a cabo nuestra gestión en las distintas Concejalías del Ayuntamiento y qué resultados obtenemos.

Tomamos como referente el modelo Europeo de Excelencia en Gestión de la EFQM (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad), para poder compararnos con sus estándares de calidad y conocer así cual es el grado de calidad de nuestros servicios.

El Ayuntamiento ha llevado a cabo dos autoevaluaciones internas por dos equipos de evaluadores internos; la primera de ellas durante el año 2005 y la segunda en el año 2007. Estas evaluaciones son la base e inicio del Plan de Calidad del Ayuntamiento durante los próximos años.