

# Política de **CALIDAD** del Ayuntamiento de Boadilla del Monte

Nos hemos propuesto:

**Mejorar la calidad** de vida de los vecinos de Boadilla del Monte **y ser un referente en bienestar social**

El Ayuntamiento de Boadilla del Monte, como administración pública local, tiene encomendado como propósito la prestación de los servicios municipales a los vecinos del municipio y al resto de entidades, organismos y usuarios que conforman el contexto del municipio.

La política de calidad pretende ser el documento que apoye la dirección estratégica de la gestión municipal cuyo fin último es mejorar continuamente el servicio que prestamos a los vecinos y al resto de usuarios de las instalaciones y departamentos municipales.

Además, la gestión municipal tiene como objetivo fundamental la creación de un ayuntamiento más innovador, eficiente y abierto que mejore la calidad de vida y el bienestar de sus ciudadanos permitiéndoles desarrollar su vida privada y su actividad profesional en libertad y sin barreras. Una gestión que se realiza con honradez, responsabilidad, austeridad, eficacia y transparencia en la gestión de los recursos públicos y haciendo que la política de calidad sea prioritaria en todos los servicios del Ayuntamiento.

Una política de calidad que se basa en los siguientes compromisos:

- Mejora continua de forma planificada y sistemática, basándonos en datos objetivos y con retroalimentación continua de los vecinos (a través de encuestas, cuestionarios de calidad, reuniones, etc.).
- Satisfacción de todos nuestros vecinos mediante el compromiso de toda la organización con la atención de sus necesidades, así como con el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios y los propios de los servicios prestados.
- Prestación de la máxima atención a la evolución tecnológica y a las posibles mejoras que dicha evolución pueda traer tanto a los procesos como a las formas de atender a los vecinos para mejorar de forma continua la relación administración local-vecino y evitar trámites innecesarios a particulares y empresas.
- Compromiso con la formación continua de los empleados públicos para que puedan desarrollar su trabajo en las mejores condiciones posibles.
- Establecimiento y mantenimiento de un sistema documentado de procesos y actividades para que todo el mundo conozca de forma rápida y sencilla como funciona cada área municipal.
- Control periódico de indicadores de calidad para confirmar que los servicios se prestan con la calidad adecuada y, si no fuese así, tomar las medidas de corrección oportunas.

Esta política es el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad, y será revisada de manera continua.

Para el logro de estos compromisos, desde el Ayuntamiento se fomenta la participación y colaboración de todos, por lo que esta Política es difundida a todo el personal del Ayuntamiento para su conocimiento y comprensión y es publicada en la web municipal para conocimiento de las partes interesadas.

El alcalde-presidente



Javier Úbeda Liébana

# CALIDAD

## MISIÓN

Aumentar la calidad de vida y el bienestar de los vecinos del municipio, dar respuesta a sus necesidades y demandas y promover el desarrollo integral de Boadilla del Monte.

## VISIÓN

Mejorar continuamente nuestros procesos y procedimientos para, de manera sostenible, aumentar la calidad de vida de las personas que viven y trabajan en Boadilla y ser un referente para otras ciudades españolas y europeas.

## VALORES

- Eficiencia y rigor en la gestión de los recursos.
- Transparencia.
- Innovación (tecnológica, en la gestión tanto de recursos materiales como humanos, en los procedimientos de comunicación con los vecinos, etc.) y permanente búsqueda de la excelencia.
- Orientación al ciudadano que, a través de sus sugerencias, nos ayuda a mejorar Boadilla.
- Compromiso con la formación y reconocimiento de los empleados públicos como parte fundamental de una gestión municipal exitosa.
- Compromiso con la defensa de los intereses de Boadilla y de sus vecinos y liderazgo para hacerlos realidad.

El alcalde-presidente



Javier Úbeda Liébana