

**CONSEGUIR LA IMPLEMENTACIÓN DE  
LA CALIDAD TOTAL EN UN  
AYUNTAMIENTO COMO  
INSTRUMENTO PARA MEJORAR LA  
ORGANIZACIÓN Y EL SERVICIO AL  
CIUDADANO**

---

**GET THE IMPLEMENTATION OF THE TOTAL  
QUALITY IN A CITY HALL AS AN INSTRUMENT TO  
IMPROVE THE ORGANIZATION AND SERVICE TO  
THE CITIZEN**

Armando Orera Gracia

Ingeniero Técnico Industrial, con plaza en el Ayuntamiento de Alicante,  
(España). Máster en Ingeniería de la Organización Industrial sobre Calidad

Total. Universidad Politécnica de Valencia. E-mail:

[armando.orera@hotmail.es](mailto:armando.orera@hotmail.es)

## **RESUMEN**

Mucho se habla de la calidad, pero realmente ¿Se aplica?

En las organizaciones privadas, es cuestión de supervivencia, pues las hace más competitivas.

En la administración pública, la cuestión no es su supervivencia, sino que el cliente-ciudadano no se sienta defraudado por su funcionamiento, ya que las instituciones tienen su razón de ser en servir a la comunidad.

Es responsabilidad de las instituciones convertirse en organizaciones eficaces, eficientes y flexibles atentas a las necesidades cambiantes de su comunidad.

Próximamente se iniciará la puesta en marcha en mi ayuntamiento un Servicio Piloto que implemente este Plan.

Instrumentos para su realización los hay y están reconocidos internacionalmente y su utilización va a permitir que se inicie con paso firme la construcción de una organización basada en la Calidad Total.

## **ABSTRACT**

Much is said about quality, but really does it apply?

In private organizations, it is a question of survival, because it makes them more competitive.

In public administration, the question is not their survival, but the client-citizen not being disappointed by its operation, since institutions have their *raison d'être* in serving the community.

It is the responsibility of institutions to become effective, efficient, and flexible organizations, mindful of the changing needs of their community.

Shortly will start the implementation in my city council a Pilot Service that implements this Plan.

Instruments for its implementation exist and are recognized internationally and its use will allow the construction of an organization based on Total Quality to be started with firm step.

## **PALABRAS CLAVE**

Calidad Total, involucración, herramientas, reticencias, cliente

## **KEY WORDS**

Total Quality, involution, tools, reticence, customer

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Club Gestión de Calidad; Fundación Europea para la Gestión de Calidad (2003). *Modelo EFQM de excelencia*. Madrid: EFQM : Club Gestión de Calidad.
- Dal Molín, R. (2011). *Gestión de la calidad en la administración municipal*. Facultad de Ciencias de la Gestión – UADER.
- Direcció General de Modernització de l'Administració. (2008). *Guia per a l'elaboració de cartes de serveis. Generalitat de Catalunya*. Editorial: Departament de Governació i Administracions Públiques.
- Guerrero Cuadrado, M. (2011). *La gestión de la Calidad Total en los ayuntamientos españoles*. INAP.
- Martín Castilla, J.I. et al. (2006). *Guías de apoyo a la calidad en la gestión pública local. Participación ciudadana e instrumentos de medición de la percepción con el servicio prestado por la administración local*. Ministerio de Administraciones Públicas, Secretaría General Técnica. NIPO: 326-06-025-X.
- Merino Estrada, V. (2003). La calidad total en la Administración local. Fundamentos y orientaciones básicas. *Revista de estudios de la administración local*. ISSN 1578-4568.
- Muñoz Machado, A. (1999). *La gestión de la calidad total en la administración pública*. Díaz de Santos S.A. 84-7978-413-X.
- Observatorio para la mejora de los Servicios Públicos. (2009). Cuadernos para la gestión de las Cartas de Servicios en la Junta de Andalucía. Dirección General de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos. DL/1850517 V. 7.
- Torrubiano Galante, J. et al. (2005). GUÍA 4. *Guías de apoyo a la calidad en la gestión pública local*. Elaboración de una carta de servicios. NIPO: 326-05-049-0.
- Yetano, A. (2005). *El cuadro de mando integral (balanced scorecard) en la Administración Local*. Auditoría Pública.