

1. POLÍTICA

El SIT del Ayuntamiento de Teulada orienta su actividad a la prestación de servicios de tramitación y de información sobre las gestiones de los ciudadanos en sus relaciones con las distintas áreas de la corporación municipal.

Con el objeto de obtener de los usuarios del servicio, tanto ciudadanos particulares como empresas y otras organizaciones, la máxima confianza en nuestros servicios, hemos de asegurar la calidad de los mismos a lo largo de todas las actividades realizadas durante su prestación, por lo que establecemos como objetivo principal alcanzar y superar los niveles de calidad exigidos por dichos usuarios, además del cumplimiento de todos los requisitos legales y reglamentarios que nos puedan afectar.

El compromiso comienza por la Concejalía de Organización, de la que depende, y la Jefatura del Servicio, y desciende a todos los niveles de la organización, cuyos miembros están totalmente implicados en el proyecto, siendo de obligado cumplimiento y aplicación todos los procedimientos e instrucciones de trabajo elaborados para la correcta implantación y desarrollo de esta Política de Calidad, y la consecución de los objetivos marcados.

Además, se incorpora un compromiso de mejora constante, que nos conduzca a una optimización de la calidad de las actividades que el SIT desarrolla, de manera que sean merecedoras de la total confianza y satisfacción del ciudadano.

Este Sistema de Gestión de la Calidad, se sustenta en los siguientes **principios básicos**, que vinculan a todo el personal:

- Nuestros objetivos estratégicos son la satisfacción de los ciudadanos usuarios de servicio, y la mejora continua del mismo. Cada año estableceremos unos objetivos operativos cuyo cumplimiento asegure la consecución de los primeros.

- Cada trabajador es responsable de las actividades asignadas y le corresponde asegurar la satisfactoria realización de las mismas mediante la práctica de autocontrol.



- En caso de que un trabajador, en especial la dirección, delegue funciones conservará siempre la responsabilidad de las mismas.
- Todas las actividades que afectan a la calidad se realizan siempre en conformidad con los procedimientos, instrucciones u otros documentos previamente aprobados.
- La Concejalía, garantizará los medios humanos, técnicos, de formación y económicos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos para el departamento.
- De igual forma, se garantizará la calidad de los servicios prestados por nuestros colaboradores y proveedores, de manera que la relación con ellos y el control de los mismos es una actividad clave en nuestra gestión.
- El SIT se relaciona con otras áreas del Ayuntamiento, a las que ayuda en la prestación del servicio y con las que se coordina para dar el mejor servicio a los usuarios.
- Los resultados de los servicios del departamento en relación con los requisitos del Sistema de Calidad, deben estar apoyados en evidencias y pruebas objetivas, las cuales se concretarán documentalmente.

El Sistema de Calidad del SIT del Ayuntamiento de Teulada está basado en los requisitos de la Norma UNE-EN-ISO 9001:2015

Fdo. Jefe/a del Servicio

Fdo. El Concejal

