Ayuntamiento de ALCOBENDAS

Política de Calidad del Servicio de Atención Ciudadana

"La Política del Sistema de Gestión de Calidad definida por el Responsable político del Servicio de Atención Ciudadana está basada en los principios de la mejora continua, de la satisfacción de la ciudadanía y demás Grupos de Interés asumiendo el compromiso de cumplir con todos los requisitos aplicables (legales, normativos, de la organización y del cliente…) ofreciendo un servicio público que satisfaga y de respuesta efectiva a las necesidades de los usuarios, potenciando aspectos tan esenciales como la accesibilidad, la innovación, la transparencia, la sostenibilidad, la incorporación de nuevas tecnologías y la interrelación humana y administrativa de manera proactiva y flexible, garantizando los recursos y medios necesarios para avanzar en la mejora continua de la prestación del Servicio de Atención Ciudadana.

Esta Política se ha definido con el criterio de que sea adecuada al propósito de la organización y, como tal, se despliega a través de los requisitos establecidos en la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

La política de Calidad se utiliza como un medio de mejora y tiene como propósito:

- ✓ Ser coherente con el Propósito, Visión y Valores del Ayuntamiento.
- ✓ Promover un compromiso con la Calidad en todos los niveles del servicio/organización.
- ✓ Incluir la mejora continua en relación con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los Grupos de Interés del SAC.

Para conseguir las metas propuestas es imprescindible la dedicación y colaboración de quienes día a día mantienen el compromiso de informar y atender, de una manera excelente a la ciudadanía de Alcobendas y otros Grupos de Interés. Para ello, la Dirección difunde la Política de Calidad a todos los niveles del servicio, utilizando los medios de comunicación disponibles (ej.: Manual de Calidad, sesiones formativas, portal SAC, Intranet, etc.) y se asegura de que es comprendida por todo el personal en el desempeño de las actividades diarias.

El Servicio de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Alcobendas entiende la Calidad como cumplir con lo que el ciudadano espera de nosotros, teniendo como objetivo principal la calidad del trabajo realizado, la satisfacción y cercanía de los Grupos de Interés.

Para conseguir estos objetivos el SAC de Alcobendas se compromete a:

- ✓ Prestar los servicios de manera óptima, eficaz y sencilla, orientados a las necesidades y expectativas de los ciudadanos y grupos de interés.
- ✓ Asegurar la participación ciudadana.
- ✓ Fomentar la cultura de participación, innovación y mejora.

- ✓ Impulsar la cultura de colaboración y coordinación, entre todas las áreas municipales y otras administraciones.
- ✓ Establecer la metodología para asegurar la gestión orientada a objetivos y a resultados.
- ✓ Asegurar la conciencia de costes y la transparencia.

Alcobendas, 30 de marzo del 2023