



POLÍTICA DE CALIDAD SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA

La política de calidad del SAC está alineada con la estrategia de la organización y comprometida con los objetivos establecidos y con la mejora continua.

Se establece la **MISIÓN**:

Servicio multicanal del Ayuntamiento de Pamplona cuya finalidad es facilitar la vida diaria a la ciudadanía en su relación con su municipio, a través de la centralización de las gestiones y la cercanía en la comunicación.

Se establece la **VISIÓN**:

Ser el canal municipal de referencia para la ciudad, en constante evolución y reconocido por la excelencia de sus servicios.

El SAC pretende contribuir al objetivo de modernización de la administración local desde una doble perspectiva:

- Introduciendo técnicas y filosofías de calidad que, a través de la mejora continua permitan asegurar una gestión eficaz, eficiente y orientada a la satisfacción de los ciudadanos.
- Considerando la información como un valor primordial en la sociedad actual y facilitando el acceso de los ciudadanos a la misma.

El Ayuntamiento, tiene una particular responsabilidad a la hora de facilitar el acceso a la información y la participación cívica de los ciudadanos-administrados.

Para lograr este objetivo, el SAC colabora estrechamente con las Áreas Municipales con las que comparte la ejecución de determinados servicios y a las que ofrece su capacidad técnica y humana para atender las demandas ciudadanas.

Se conciben como un conjunto más amplio de servicios, los Servicios de Atención Ciudadana, diferenciados entre sí por la naturaleza tecnológica de su respectiva modalidad de prestación (telefónica, presencial o telemática).

La **Política de Calidad del SAC se asienta en los siguientes principios**:

3.1.- ORIENTACIÓN AL CLIENTE

- El SAC tiene como objetivo prioritario satisfacer las demandas de los Clientes (ciudadanos y Areas Municipales y otros organismos públicos) con servicios de la máxima calidad, generándole confianza en el resultado de nuestro trabajo y asegurando que sus expectativas y necesidades son satisfechas de forma eficaz y eficiente.

- La orientación al Cliente tiene fiel reflejo en el funcionamiento interno del SAC de forma que cada persona tiene como objetivo la satisfacción de las personas o funciones que le siguen directamente en la cadena de valor.



3.2.- IMPLICACIÓN DEL PERSONAL

- Para alcanzar y mantener un alto nivel de implicación del personal en el proyecto, es esencial desarrollar el potencial de cada persona mediante la formación, la información y la autonomía en la toma de decisiones en su nivel de responsabilidad.

- En este Servicio se fomenta un estilo de trabajo de forma que se anima a todos sus empleados a reflexionar y participar en el proceso de mejora continua del mismo.

- En este aspecto se exigen ciertos valores considerados necesarios para el buen desempeño del trabajo:

- Profesionalidad: desempeñamos nuestras funciones conforme a unos conocimientos y competencias definidas en nuestro sistema de trabajo, con dedicación, responsabilidad y transparencia.
- Servicio: la prestación de nuestros servicios busca aportar un valor añadido, poniendo a la ciudadanía como el centro de nuestra actividad y proporcionando soluciones a sus necesidades reales.
- Colaboración: trabajamos en equipo, compartimos conocimiento y nos ponemos a disposición de otros servicios para el logro de un objetivo común.
- Proactividad: estamos comprometidos con la prestación de un servicio de calidad; para ello buscamos la forma de mejorar, aportamos nuevas ideas y las ponemos en práctica, construyendo un camino a la excelencia.
- Cercanía: buscamos acercar a la ciudadanía las relaciones con el Ayuntamiento, a través de un servicio personalizado y próximo.

Todas estas exigencias se deben cumplir teniendo como base previa la confidencialidad por preservar el derecho de los ciudadanos a su intimidad en cumplimiento de la normativa legal existente al respecto.

3.3.- ORIENTACIÓN A PROCESOS

Los procesos y actividades del SAC se orientan hacia el conocimiento y satisfacción de nuestros clientes.

La mejora continua de los procesos es el medio para identificar, controlar y reducir ineficiencias en nuestra actividad para conseguir así incrementar la calidad de nuestro trabajo y en consecuencia nuestra competitividad e imagen.

3.4.- COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Dirección debe contribuir al despliegue del Sistema de Gestión de la Calidad ofreciendo un marco favorable dentro de la Organización comprometiéndose a:

- Impulsar la Política de Calidad integrándola en la gestión diaria del servicio y motivando al equipo humano para que participe activamente en la misma.
- Facilitar los recursos necesarios para el despliegue efectivo de la Política de Calidad.



- Verificar que los Objetivos de Calidad son coherentes con la Política de Calidad revisándolos periódicamente para garantizar su validez.
- Establecer y revisar periódicamente objetivos y metas de calidad del Servicio para el control y mejora continua del mismo.
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios que afecten al Servicio.

3.5.- MEJORA CONTINUA

El SAC, en sus pautas de trabajo, se guiará por el principio de mejora continua, entendida como filosofía de trabajo que permita obtener la satisfacción total de nuestros clientes (Ciudadanos y Áreas Municipales y otros organismos públicos).

3.6 – TRANSPARENCIA

- Desde el punto de vista interno, de poner a disposición del personal del SAC la información relacionada con el Sistema de Gestión de la Calidad (actas, objetivos, registros, resultados de la actividad realizada..), con el compromiso de que sea fácilmente localizable y se promocióne la participación de todos los miembros del servicio en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Desde el punto de vista externo, transparencia basada en el compromiso de poner a disposición de los ciudadanos y de las áreas, de formar clara y sencilla, de la información relacionada con el SAC, de los compromisos y del desarrollo de gestiones de interés para la ciudadanía