 Ayuntamiento de <b>TORREJÓN DE ARDOZ</b>	<b>AYUNTAMIENTO DE TORREJÓN DE ARDOZ</b>	<b>Fecha: 08/03/2011</b> <b>Código: POC01</b>
	<b>DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD</b>	<b>Página 1 de 2</b> <b>Revisión 01</b>

Para el Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz, el cumplimiento de los requisitos, necesidades y expectativas tanto de los ciudadanos como de los empleados públicos, es un valor compartido que demanda los más altos niveles de calidad en los servicios que proporcionamos.

Por ello se está implantando una Política de Calidad basada en estos principios:


- Establecer y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad planeado y desarrollado en conjunto con los distintos agentes implicados y verificado regularmente para asegurar su adecuación y eficacia, de forma que se asegure la orientación hacia la mejora continua.
- Estructurar una organización acorde a las necesidades para el cumplimiento de los objetivos marcados, de modo que los esfuerzos individuales contribuyan coordinados a la consecución eficiente de los objetivos de calidad.
- Instruir, motivar e implicar a todo el personal en la gestión y desarrollo de Sistema de la Calidad implantado.
- Asegurar la satisfacción de los sus clientes basándose en un trato siempre correcto y en un esfuerzo continuo en la prestación del servicio en base a sus requisitos.
- Cumplir con los requisitos legales que son de aplicación, así como con aquellos requisitos que la organización suscriba evaluando continuamente dicho cumplimiento.
- Mejorar de forma continua la calidad en la prestación de sus servicios así como su comportamiento frente a los impactos ambientales que genera su actividad, mediante el establecimiento de objetivos y metas para conseguirlo.
- Mantenimiento de una comunicación fluida, tanto a nivel interno entre las distintas Concejalías del Ayuntamiento, como con los ciudadanos y otras instituciones.
- Evaluación de la competencia técnica del personal, así como el aseguramiento de la motivación adecuada de éste para su participación en la mejora continua de nuestros procesos.

El Sistema de Gestión de la Calidad está basado en los requerimientos de la norma UNE EN ISO 9001:2008 y es de obligado cumplimiento para toda la institución.

La Corporación se responsabiliza del desarrollo, implantación, actualización y evaluación del cumplimiento de todo el Sistema de Gestión de la Calidad, designando para su realización ejecutiva a los Responsables pertinentes.

## **MISIÓN**

Gobernar y gestionar la ciudad prestando servicio a su ciudadanía. Esta misión se traduce en mantener y potenciar la calidad de vida, el equilibrio social, el bienestar social y un desarrollo sostenible.

 Ayuntamiento de <b>TORREJÓN DE ARDOZ</b>	<b>AYUNTAMIENTO DE TORREJÓN DE ARDOZ</b>	<b>Fecha: 08/03/2011</b> <b>Código: POC01</b>
	<b>DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD</b>	<b>Página 2 de 2</b> <b>Revisión 01</b>

## **VISIÓN**

Mejorar continuamente el servicio a la ciudadanía de Torrejón de Ardoz, siendo a la vez referencia de excelencia entre los Ayuntamientos de España y Europa. Esta visión implica:

- Eficacia y tratamiento óptimo de los recursos
- Excelencia de servicio a la ciudadanía
- Elementos distintivos de ciudad y ciudadanos
- Implicación de los empleados públicos

## **VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS**

1. Orientación al ciudadano:
  - a. El ciudadano es la razón de ser de la institución
  - b. La mejora constante de servicio al ciudadano es nuestro distintivo principal
2. Participación de los ciudadanos:
  - a. Conocimiento de sus necesidades y expectativas
  - b. Implicación y participación de ciudadanos y asociaciones
3. Orientación a objetivos y resultados:
  - a. Compromiso con los objetivos de la institución
  - b. Responsabilidad en los resultados
4. Cultura de transparencia y participación:
  - a. Participación en la mejora del trabajo
5. Cultura de colaboración y coordinación:
  - a. Implantar el sentido de pertenencia a la institución.
  - b. Trabajar coordinadamente hacia la consecución de objetivos compartidos: Trabajo en Equipo.
6. Responsabilidad y conciencia de costes:
  - a. Conciencia de gestión de recursos de los ciudadanos
  - b. Gestión responsable y eficiente de los recursos

Torrejón de Ardoz, a 8 de Marzo 2011



Pedro Rollán Ojeda

Alcalde-Presidente de Torrejón de Ardoz