



### ANEXO 1: Política de Calidad

#### Política de Calidad

Uno de los principales retos a los que se enfrentan los Gobiernos Locales es la necesidad de desarrollar la confianza de sus ciudadanos y ciudadanas en su gestión. Para ello, es necesario ofrecer servicios públicos de calidad, eficaces y coherentes, que ayuden a promover la prosperidad del municipio.

El **Ayuntamiento de Istán** ha decidido desarrollar e implantar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma **UNE-EN ISO 9001:2008** para mejorar continuamente el servicio que se presta a la ciudadanía.

#### MISIÓN

Los **Servicios Operativos del Ayuntamiento de Istán** tienen como misión garantizar las condiciones de limpieza y mantenimiento de las calles, viales, mobiliario urbano, áreas verdes y edificios municipales, a través del mantenimiento de unas adecuadas condiciones de higiene y estética urbana, la contribución a la gestión adecuada de los residuos generados y la sensibilización a la ciudadanía en estos aspectos.

#### VISIÓN

Los **Servicios Operativos del Ayuntamiento de Istán** quieren ser percibidos por la ciudadanía como una organización eficaz, eficiente y moderna que persigue la excelencia en la prestación de los servicios.

De acuerdo con esta misión y visión, el **Ayuntamiento de Istán** plantea los siguientes

#### OBJETIVOS GENERALES

- La adecuada limpieza y mantenimiento de todas las calles de titularidad pública y de sus elementos estructurales.
- La adecuada limpieza y mantenimiento del mobiliario urbano.
- La adecuada limpieza y mantenimiento de los edificios de titularidad municipal.
- La mejora en el sistema de recogida de los residuos urbanos.
- La mejora en el mantenimiento de los elementos consumidores de energía.



Para la consecución de estos objetivos el Ayuntamiento de Istán adopta los siguientes

### COMPROMISOS

- Establecer y mantener un sistema documentado, de manera que las actividades y tareas que así lo requieran estén definidas por escrito, de forma clara, concreta y estable.
- Mejorar el grado de satisfacción de la ciudadanía, mediante el compromiso de toda la organización en cumplir con sus necesidades y requisitos, así como con los requisitos legales y reglamentarios de aplicación.
- Crear una cultura e imagen de administración eficaz y eficiente. Fomentando el compromiso con la mejora continua.
- Analizar permanentemente la información recabada durante la realización de los servicios, así como la emitida por la ciudadanía, con el fin de corregir y prevenir fallos y mejorar los procesos y servicios.
- Lograr la implicación de todo el personal del Ayuntamiento.
- Fomentar la comunicación proactiva con la ciudadanía.

Por último, el Ayuntamiento es consciente de que desarrollar y hacer viable día a día esta Política no será posible sin la participación tanto de las personas que componen la organización como de la ciudadanía, para lo cual difundirá esta Política y fomentará y establecerá las medidas oportunas que logre la implicación activa de todos y todas.

En Istán a 16 de noviembre de 2011

D. José Miguel Marín Marín

Alcalde de Istán