

# POLITICA DE CALIDAD

El OAGER, siendo consciente de sus obligaciones y responsabilidades para con los ciudadanos de Salamanca y para su Ayuntamiento, se compromete en orientar sus esfuerzos hacia la mejora de la calidad del servicio que presta cumpliendo con los requisitos legales aplicables, teniendo en cuenta que su último fin es el cumplimiento por parte de los contribuyentes de su obligación de ingresar sus deudas, todo ello dentro de la normativa actual y facilitándoles el pago de la manera más cómoda y ágil.

La política de calidad se materializa con la definición de los siguientes objetivos:

- ✓ **Dispensar** por parte del personal del OAGER, un trato amable, profesional y respetuoso a los contribuyentes.
- ✓ **Simplificar, agilizar y modernizar** las relaciones con los contribuyentes.
- ✓ **Implantar** los medios tecnológicos que faciliten el cumplimiento de las obligaciones de pago.
- ✓ **Trabajar** en procesos definidos y controlados, ayudados por manuales y procedimientos que describan la manera más eficiente de hacerlo.
- ✓ **Recoger y aplicar** las recomendaciones y sugerencias de los ciudadanos y del personal del OAGER, para mejorar la calidad en la prestación del servicio.
- ✓ **Aumentar** el rendimiento y **disminuir** los gastos simplificando procedimientos de tramitación.
- ✓ **Garantizar** las respuestas motivadas a los ciudadanos para todos aquellos escritos que presenten.
- ✓ **Mejorar** las instalaciones de forma que se incremente el confort para ciudadanos y rendimiento en los trabajadores.
- ✓ **Fomentar** el desarrollo y formación de los trabajadores de manera que incrementando su satisfacción se incida en la mejora de los servicios que prestan.
- ✓ **Mejorar** continuamente la eficacia de nuestro Sistema de Gestión de Calidad.

Salamanca, a 21 de junio de 2007

