

VI. Política de qualitat

La **Regidoria de Promoció Econòmica de l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca (RPE)** treballa amb l'objectiu de millorar l'ocupabilitat i la competitivitat dels seus usuaris amb una àmplia visió de servei al ciutadà, com a servei públic que som, i amb una utilització eficient i racional dels recursos de què disposa.

El **Sistema de Gestió de la Qualitat (SGQ)** és la eina que, integrada en les tasques diàries de l'equip de treball, ens proporciona les dades per valorar sistemàticament les actuacions que duem a terme i la satisfacció dels usuaris vers aquests serveis. Però més enllà d'això, ens permet dissenyar una millora contínua tant d'aquests serveis com del SGQ, amb indicadors que es revisen anualment, i procediments que es modifiquen d'acord als canvis produïts en l'entorn o a les necessitats dels usuaris.

Al mateix temps, la **RPE** també es compromet al compliment dels requisits que l'hi siguin aplicables (tant els legals como proporcionats pels clients o parts interessades).

Tot això fa que sigui un sistema viu que es consolida en el temps, i que esdevingui quelcom totalment necessari en el procés d'orientació de serveis cap a la ciutadania i en l'assoliment d'objectius mesurables.

Però no hem d'oblidar que darrera dels serveis hi ha persones, tot un cos tècnic i administratiu que conforma l'equip de la Regidoria. Sense la seva implicació, col·laboració i compromís no podríem parlar de la implantació d'un sistema de millora contínua com és el SGQ.

La responsabilitat, cohesió i proactivitat cap al sistema esdevenen comportaments clau que faciliten la implantació del sistema i que caracteritzen els membres del nostre equip de treball.

Sota la figura del Coordinador de Qualitat, que vetlla pel compliment de la política de qualitat, podem parlar d'un SGQ madur que ens facilita la tasca de prestar els nostres serveis a la ciutadania amb el valor afegit de la millora contínua.



Inma Ortega Álvarez
Coordinadora de Promoció Econòmica
Regidoria de Promoció Econòmica
Sant Andreu de la Barca, 26 de març de 2012