

ADMINISTRACIÓN LOCAL

1330/18

DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ALMERÍA ÁREA DE PRESIDENCIA, HACIENDA, TURISMO Y EMPLEO DELEGACIÓN ESPECIAL DE HACIENDA A N U N C I O

POLÍTICA DE CALIDAD A LA QUE SE COMPROMETE EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ALMERÍA EN SU ACTIVIDAD DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE.

El Servicio de Administración Tributaria de la Diputación de Almería (SAT) en su actividad de atención al contribuyente y con el propósito de seguir mejorando la prestación de sus servicios a los mismos, continúa con el objetivo de mejorar y aumentar la satisfacción del ciudadano. En consecuencia, ha elaborado el presente documento que recoge los compromisos y estrategias que se han fijado para los servicios centrales y todas las Agencias y oficinas del SAT ubicadas en la provincia y, que afecta a todos los servicios que en las mismas se presten en su actividad de atención directa al contribuyente, de forma presencial, telefónica y electrónica.

Compromisos:

- Cumplir tanto los requisitos de nuestros contribuyentes como los requisitos legales y reglamentarios y otros requisitos que la organización suscriba.
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad enfocada a alcanzar de la forma más eficiente los objetivos del Área para cumplir con los contribuyentes.
- Ofrecer la más alta calidad de nuestros servicios de forma estandarizada, entendida para la satisfacción total del contribuyente, como garantía de continuidad y desarrollo.
- Proporcionar los recursos materiales y humanos que sean necesarios para la consecución de los objetivos, con el convencimiento de que el coste que ello implica no es más que la inversión más rentable a la que pueda aspirar.

Para cumplir dichos compromisos, llevará a cabo las siguientes **estrategias**:

- Utilizar la gestión de la calidad como una herramienta para la mejora continua, que permita eliminar los costes de “no calidad” que repercuten por una parte en la insatisfacción de los contribuyentes.
- Utilizar la gestión de la calidad como una herramienta para la mejora continua, que permita optimizar la gestión interna, buscando satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros contribuyentes
- Transmitir la cultura de calidad a todo el personal.

En Almería, a 21 de marzo de 2018.

EL DIPUTADO DELEGADO ESPECIAL DE HACIENDA, Manuel Alías Cantón.