



INSTITUTO MUNICIPAL DE LA VIVIENDA

POLÍTICA DE CALIDAD

Corresponde a la Gerencia definir y documentar la Política de Calidad incluyendo las directrices y objetivos generales del Instituto y del Ayuntamiento en la materia. En este sentido se pretende la mejora de la calidad de los servicios prestados por el organismo y de los servicios públicos municipales y de la ciudad en su conjunto.

Para ello es preciso que directivos y trabajadores asuman que la **misión** fundamental del organismo consiste *Gestionar de forma eficaz y eficiente los cometidos de su competencia en materia de vivienda, colaborando tanto con los ciudadanos y usuarios así como con otras Administraciones Publicas con competencia en la materia para satisfacer sus requisitos y expectativas.*

Nuestra actividad adquiere sentido en función de las expectativas, demandas y necesidades de los ciudadanos, el mejor conocimiento de estas debe repercutir, entre otras cosas, en la mejor adecuación entre nuestra oferta limitada de viviendas y la demanda de las mismas. Por eso el Instituto Municipal de la Vivienda tiene como **visión** clara, ser una organización cercana y eficiente generando satisfacción a los usuarios de los servicios y a la ciudad.

Trabajar en calidad requiere un doble esfuerzo que afecta tanto a los trabajadores como a los ciudadanos a quienes debemos facilitar su participación y colaboración. Es necesario implantar estrategias y metodologías de cambio basadas en principios de mejora continua (detectar problemas y buscar soluciones) y orientadas a la Calidad Total.

Un resultado deseado se alcanza con más eficiencia cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso y, del mismo modo, identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos. La racionalización de los procesos y procedimientos será el eje de la mejora de los servicios.

Debemos crear y mantener un ambiente interno en el cual los trabajadores puedan involucrarse en el logro de los objetivos de la organización porque la implicación y participación del personal es la fuerza fundamental para obtener los mejores resultados.

Cumplir los requisitos establecidos y la toma de decisiones basadas en el análisis de hechos, datos, informaciones y mediciones contribuye de forma decisiva al logro de las metas deseadas.

REALIZADO:

PROPUESTO: C.T.C.

APROBADO:

RESPONSABLE DE CALIDAD

FECHA: 27-02-2017

DIRECTOR-GERENTE

