



Política de Gestión integrada (Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente)

Corresponde a esta Alcaldía, definir y documentar su Política de Gestión, incluyendo las directrices y objetivos generales del Ayuntamiento. En este sentido se pretende la mejora de la calidad de los servicios públicos municipales y de la ciudad en su conjunto, la seguridad y salud de los trabajadores y la conservación del medio ambiente en todos los proyectos y servicios que genere.

La integración de los Sistemas de Calidad, Prevención y Medio Ambiente tiene la finalidad de que los empleados públicos (directivos, funcionarios y personal laboral) de esta Administración, asuman que la misión fundamental de su actividad consiste en satisfacer las necesidades de los ciudadanos de Logroño al menor coste posible. El ciudadano, por tanto, tiene que estar en el centro de nuestra preocupación y su grado de satisfacción respecto de los servicios que prestamos tiene que ser considerado el mejor indicador de la calidad de nuestro trabajo.

La actividad municipal se ejercerá con transparencia, con el máximo nivel de formación y protección de los trabajadores para el desarrollo de su trabajo, sobre un entorno adecuado del medio ambiente de nuestros servicios y con una adecuada responsabilidad social en las contrataciones .

Trabajar en la mejora, requiere un doble esfuerzo que afecta tanto a los integrantes de la organización municipal, como a los mismos ciudadanos a los que tenemos que convertir en colaboradores de nuestra gestión, mediante el estímulo de la práctica del civismo y del seguimiento de las indicaciones municipales para un mejor aprovechamiento de cada servicio.

La Política de Gestión se materializa en la expresión de los siguientes principios generales que son parte sustancial de la calidad del servicio, del correcto tratamiento medioambiental del entorno y de la adecuada protección de los trabajadores:

1. El personal municipal debe dispensar un trato amable y respetuoso a los ciudadanos. Tener en cuenta la existencia de personas con dificultades por razones de la edad o nivel de instrucción y prevenir mecanismos de comunicación, acceso y uso de los servicios municipales que garanticen el respeto al principio de igualdad. Debe garantizar la accesibilidad de los ciudadanos a los servicios y a la información disponible por el Ayuntamiento, que éstos reciban información sobre su uso y, del estado de los procedimientos en tramitación, con un lenguaje claro y comprensible, adecuando en la medida de lo posible las características de la gestión y de la información a las capacidades y posibilidades de los ciudadanos.
2. Los responsables de las unidades deben garantizar el acceso físico a las oficinas municipales, cuidando que su emplazamiento esté señalizado, en función de las necesidades de los ciudadanos y que su acceso sea practicable para las personas con dificultades de movilidad.
3. Los responsables de las unidades deben recoger las iniciativas o sugerencias formuladas por los ciudadanos, o por el personal al servicio del Ayuntamiento, para mejorar la calidad de los servicios.
4. Los responsables de las unidades, también lo son de controlar los resultados de su gestión, realizada con responsabilidad social de conservar el entorno medioambiental y de garantizar



Ayuntamiento de Logroño

la seguridad y salud de sus trabajadores, lo harán prioritariamente desarrollando sistemas de información basados en indicadores de gestión (reducir el número de visitas, reducir los tiempos de respuesta en las tramitaciones, entre otros), introduciendo el soporte técnico adecuado y estimulando al personal a su cumplimiento.

5. Los responsables de las unidades deben asegurar la respuesta motivada, ya sea favorable, desestimatoria, o meramente informativa a todos los escritos presentados al Ayuntamiento. Especialmente se tramitarán con suma rapidez y diligencia las quejas y sugerencias formuladas por los ciudadanos
6. El personal constituye la esencia de la Organización, y su compromiso posibilita la utilización de sus habilidades en beneficio de la misma, asegurando su desarrollo personal. La Dirección garantizará la seguridad y salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo, aplicando los principios de la acción preventiva recogidos en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y dispondrá de los instrumentos de identificación adecuados para la prevención de las situaciones de acoso laboral.
7. La Dirección cuidará y mejorará el medio ambiente, considerando prioritarias y continuas todas las actividades que contribuyan a disminuir los posibles aspectos medioambientales negativos asociados a sus servicios, previniendo la posible contaminación derivada de su actividad, incrementando y/o mejorando los servicios que impliquen aspectos medioambientales positivos.
8. Toda la actividad municipal estará a disposición de los ciudadanos de una forma transparente conforme se recoge en la Ordenanza Municipal de Transparencia, de Acceso a la Información, Reutilización de datos y Buen Gobierno.

En resumen, este Sistema de Gestión implica una actitud permanente de orientación hacia el ciudadano y la satisfacción de sus necesidades como elemento consustancial a la gestión de los servicios públicos, y supone un esfuerzo continuado en el tiempo y un proceso de mejora permanente en el cual se tienen que sentir implicados el conjunto de directivos y trabajadores.

Logroño a 5 de febrero de 2016

LA ALCALDESA

Fdo. Concepción Gamarra Ruiz-Clavijo