

	PC.- Política de Calidad	Revisión: 03 Código: PC	Fecha: 12-03-2018
---	---------------------------------	----------------------------------	----------------------

El Organismo Autónomo de Gestión Recaudatoria de Cartagena (OAGRC) tiene como finalidad de llevar a cabo el servicio de “*Gestión Recaudatoria en Periodo Voluntario y Ejecutivo de Ingresos de Derecho Público Municipales del Ayuntamiento de Cartagena*”. La jurisdicción y competencia del indicado organismo abarcará el término municipal de Cartagena.

Presta de una forma coherente, servicios que cumplen los requisitos **de las partes interesadas** y los legales y reglamentarios aplicables, e impulsa el aumento de la satisfacción **de éstas**, a partir de la mejora continua del sistema como principio de la política de calidad del OAGRC. Para conseguir tales objetivos se debe:

- Mantener **y mejorar** nuestros sistemas y procedimientos de trabajo de acuerdo con la norma de Gestión de Calidad reconocida internacionalmente y otras legales aplicables.
- Fijar objetivos de calidad **a partir de un marco estratégico**, cuya consecución será revisada con periodicidad por la Dirección.
- Identificar, controlar y reducir las deficiencias en el servicio con el fin de mejorar de forma continua.
- Manejar la información de contribuyentes de forma confidencial exclusivamente con fines recaudatorios.
- Prestar un servicio eficaz y profesional, atendiendo a los ciudadanos de forma educada, cordial y diligente.
- Aplicar métodos, procesos y tecnologías que permitan una gestión recaudatoria eficiente.
- Desarrollar y actualizar nuestros conocimientos profesionales a fin de incorporar las novedades y los avances técnicos, para mejorar la prestación del servicio.
- Buscar un clima respetuoso de trabajo en el Organismo, evitando enfrentamientos personales y profesionales.
- Colaborar entre los trabajadores del Organismo para mejorar, de forma individual y colectiva.
- **Mejorar la toma de decisiones** a partir **de una evaluación de riesgos, previniendo así, las posibles desviaciones que puedan producirse en el Sistema de Gestión.**