



# **POLÍTICA** **DE CALIDAD**

**La Municipalidad de la Molina, organiza su funcionamiento partiendo de tres pilares fundamentales: la Calidad del servicio, la satisfacción del ciudadano y la mejora continua del Sistema de gestión de calidad el cual tiene el siguiente alcance: Atención al ciudadano en plataforma única de atención al ciudadano.**

En virtud de ello, la Gerencia municipal, se compromete a:

- Cumplir los requerimientos del ciudadano y otros aplicables para alcanzar su satisfacción, entendiendo a la calidad en la atención como la superación de sus expectativas.
- Mantener un personal de excelencia para el desarrollo efectivo de sus actividades en la atención al ciudadano.
- Mejora continua de la atención al ciudadano, haciendo eficientes los procesos, eliminando tareas que no le agregan valor al mismo.
- Establecer la atención al ciudadano como uno de los objetivos principales de la entidad de acuerdo con la Política nacional de Modernización de la gestión pública.



## **OBJETIVO** **DE CALIDAD**

**La Gerencia municipal declara los siguientes objetivos para el sistema de gestión de calidad.**

- Aumentar la satisfacción del ciudadano en la plataforma de atención única al ciudadano.
- Aumentar y mantener la competencia del personal de la plataforma.
- Reducción de tiempos de espera del ciudadano para la atención, dependiendo del tipo de procedimiento TUPA a tramitar y la orientación a recibir.
- Eliminación de reprocesos con la disminución de los índices de error en la recepción de documentos o procesamiento de información.
- Cumplir la Política nacional de modernización de la gestión pública.