



POLÍTICA DE CALIDAD DE GISA

GISA como Agencia de Desarrollo Local del Ayuntamiento de Getafe, pretende ser el instrumento municipal para el fomento del desarrollo local, capaz de ofrecer servicios integrales a empresas y emprendedores de Getafe, trabajando con agentes económicos y sociales del municipio; potenciando así la creación de riqueza y empleo e impulsando proyectos de interés económico y social para los ciudadanos.

GISA, como parte del Ayuntamiento de Getafe comprometido y preocupado en la calidad, manifiesta expresamente su intención de conocer las necesidades y expectativas de sus usuarios y partes interesadas con el objetivo de posibilitar un buen servicio a los ciudadanos de Getafe.

La satisfacción de sus usuarios y partes interesadas vendrá producida cuando se consiga mejorar la tramitación y resolución de las consultas hasta conseguir en las mismas "100% de satisfacción", y cuando las personas que intervienen en el proceso se sientan implicadas, responsables de los procedimientos y motivadas al participar en un proceso de mejora continua. Ello influirá de una manera importante en su realización personal y profesional y, en la medida que vayamos consiguiendo cada vez un trabajo mejor, conseguiremos una mayor satisfacción de nuestros usuarios favoreciendo así el carácter público de nuestra labor.

Con la implantación del Sistema de Gestión de Calidad se pretende ser referente en el área de Desarrollo Local, mejorando continuamente la calidad del servicio mediante la informatización y normalización de los procesos.

GISA asume, en el desarrollo de su Política de Calidad, el compromiso de cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9001-2015 que regula los Sistemas de Gestión de la Calidad, así como toda legislación.

Esta Política se establece como marco en el que se deben desarrollar todas las actividades de GISA relacionadas con:

- Información y asesoramiento general a emprendedores y empresas.
- Asesoramiento especializado.
- Proyectos de consolidación empresarial.
- Infraestructuras de apoyo.
- Actuaciones de apoyo al comercio de proximidad.
- Gestión de suelo industrial de promoción municipal.
- Formación (creación de empresas, gestión empresarial, nuevas tecnologías...).



De manera que se garantice a los usuarios y demás partes interesadas el compromiso adquirido por GISA a través de su sistema de gestión.

Sobre la base de esta Política y anualmente, la Dirección aprueba los objetivos y metas para la organización, de manera que se establezcan las líneas de mejora de GISA para ese período.

Todas las personas que trabajamos en GISA debemos actuar según estas premisas, que harán que nuestra compañía sea reconocida por la alta calidad de los servicios que suministra.

La Política de Calidad de las áreas de GISA afectadas por el sistema, es establecida por la gerencia, asegurando que:

- La política sea adecuada al propósito de la organización
- Se cumple con los requisitos legales y los requisitos que se suscriban con nuestros usuarios
- Mejoramos continuamente nuestro servicio y atención a nuestras partes interesadas.
- La política proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.
- Esta política es comunicada y entendida por los niveles apropiados de la organización y está a disposición de nuestras partes interesadas.
- Asegura que los servicios y productos se hallan alineados con el contexto de la organización y las necesidades de todas las partes interesadas, así como con la dirección estratégica de la organización.
- Es revisada para conseguir una continua adecuación

Dicha revisión se realizará de forma periódica, al menos en la Revisión por la Dirección del Sistema de Calidad y, de forma extraordinaria, siempre que la Dirección lo considere necesario.

La Política de Calidad de las distintas áreas afectadas por el sistema estará documentada y a disposición del público que la solicite y la Dirección se asegura que esta Política es entendida, implantada y mantenida al día en GISA.

Septiembre 2017



Fdo.: Juan Manuel Hernández Rodríguez

GERENTE DE GISA