

## POLÍTICA DE CALIDAD

La Dirección General del Departamento de Servicios, desde área de Recepción Telefónica de Solicitudes de Servicios, tiene como propósito centralizar y medir las solicitudes, teniendo como centro la solución a la demanda del usuario y de esta forma mejorar la experiencia de los mismos, proporcionando un espacio donde poder evacuar todo tipo de inquietudes y brindando información exacta al respecto. Asimismo, brindar devolución a toda la información requerida por el usuario con el fin de alcanzar la conformidad en el cumplimiento de los servicios.

Contamos con un equipo humano identificado y comprometido en el cumplimiento de esta premisa, enfocados en la importancia que ésta conlleva, sabiendo que el buen desempeño se ve reflejado en la experiencia de los clientes.

Sobre los siguientes pilares definidos por el Intendente Dr. Nicolás Olivera se construye la estrategia y estructura de esta Dirección, buscando un compromiso conveniente entre la satisfacción de las partes interesadas en el corto plazo y la competitividad y estabilidad de la administración en el largo plazo:

- Mejorar la experiencia del usuario.
  - Crear responsabilidad en las personas.
  - Automatizar las actividades.
  - Agilizar los procesos.
  - Brindar certezas a la ciudadanía.
- Alineados a estos pilares, constituimos nuestro desarrollo a través de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en los siguientes principios:
- Cumplir los requisitos ofrecidos a nuestros usuarios y a esta administración, enfocados en superar sus expectativas.
  - Gestionar, controlar y desarrollar competentemente procesos y actividades en la prestación de los servicios.

- Mejorar continuamente los procesos y asignar de manera eficaz funciones y responsabilidades.
- Considerar la calidad como elemento estratégico en el área, sensibilizando, formando y motivando a nuestro personal sobre la importancia de la implantación y desarrollo de un sistema de calidad.
- Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas asegurando la calidad de los servicios suministrados.
- Establecer anualmente objetivos de calidad para favorecer una mejora continua.
- Incrementar la satisfacción de nuestros usuarios.

Para llevar a cabo todo esto, la Dirección General del Departamento de Servicios, con el respaldo de esta administración, establece todos los medios y recursos necesarios para implementarlos, así como para que esta política sea conocida, entendida y llevada a la práctica por todos los niveles de la unidad.



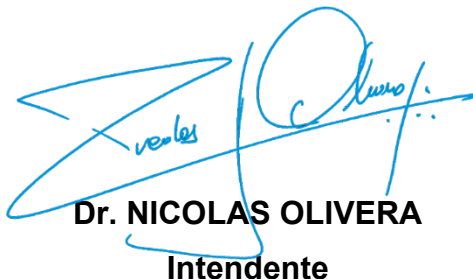
**Sra. Liliana Cabillon**

Sub Directora Gral. de Servicios



**Marta Dalla Valle**

Enc. de Oficina Direc. Gral



**Dr. NICOLAS OLIVERA**  
Intendente