

## Política de Calidad de Suma Gestión Tributaria

La dirección de Suma Gestión Tributaria en su misión de gestionar y recaudar los tributos municipales de los ayuntamientos de la provincia de Alicante, ha integrado entre todos sus empleados la generación de una cultura de calidad y mejora continua como factor clave que permita lograr la excelencia en su actividad.

La Política de Calidad de Suma. Gestión Tributaria. Diputación de Alicante, organismo autónomo dedicado a la gestión y recaudación tributaria, tiene como fin lograr la plena satisfacción de los ciudadanos y clientes, al ver cumplidas sus expectativas.

En este sentido, nuestra misión se centra en dos planteamientos:

- Maximizar los ingresos de los Ayuntamientos, minorando los costes, los plazos y los errores, mediante una mejora continua de la información tributaria.
- Maximizar las facilidades en el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias y el respeto por los derechos y garantías de los contribuyentes, minimizando los costes indirectos de la fiscalidad.

La visión de Suma se canaliza en distintas líneas estratégicas de desarrollo, donde el cumplimiento de las mismas va a determinar el éxito de la misión propuesta, y ha de permitir garantizar el cumplimiento de los requisitos y la mejora continua del sistema.

a) En relación con otras administraciones:

- Principio de cooperación.
- Principio de lealtad.
- Intercambio de datos.
- Empatía.
- Principio “do ut des”

b) En relación con los ayuntamientos:

- Optimizar volumen de ingresos.
- Acortar el ciclo de vida del tributo.
- Reducir costes.
- Sin reclamaciones de los contribuyentes.
- Sin pérdida de control sobre la información.

c) En relación con el ciudadano:

- Facilidades en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- Datos correctos y actualizados.
- Facilidades para el pago.
- Agilidad en la tramitación.
- Coste indirecto cero.

d) En relación con el personal:

- Colaboración para alcanzar los objetivos, planes estratégicos y operacionales.

- Evaluación de la competencia técnica del personal
- Atención a las necesidades de formación de forma individualizada
- Cumplimiento estricto de las normas de seguridad y salud laboral.

e) En relación con nuestros medios:

- Instalaciones en línea con las exigencias aplicables en cada caso, y correctamente mantenidos.
- Aplicación de innovaciones tecnológicas en la medida que sea posible.

f) En relación con nuestros proveedores:

- Colaboración de nuestros proveedores para el logro de los objetivos.
- Evaluación de cada uno de los proveedores en el marco que define la Ley de Contratos de las AA.PP.

La política de calidad de Suma Gestión Tributaria debe ser conocida y entendida por todo el personal que trabaja en y para Suma Gestión Tributaria, para ello es difundida a toda la organización y a todas las personas que colaboran con Suma.