

1.- INTRODUCCION

En este momento de la vida de nuestra sociedad en que asistimos a la globalización de las economías, se presenta el aumento sostenido de la competitividad como fundamental para la subsistencia en el marco de la reconversión tecnológica. La apertura de nuestros mercados y en especial nuestra inserción en el mundo globalizado nos enfrenta al reconocimiento que los avances y la aplicación de los conocimientos científicos-tecnológicos producidos en estas últimas décadas, han modificado y están transformando de manera sustancial y continua los modos de diseñar, producir y comercializar, la totalidad de bienes y servicios.

Mejorar la calidad de nuestros servicios no es sólo una demanda insatisfecha de la sociedad, también es un requisito indispensable para las exigencias del mercado externo en el momento presente. Hoy o se concibe un proceso industrial sin calidad, más aún, se debe entender la importancia de la Calidad como un instrumento y una herramienta que sirva para la detección de fallos y problemas en los diferentes procesos industriales, analizar los mismos, generar acciones correctivas e implementar sistemas de calidad de tipo preventivo.

Es necesario comprender que la Calidad ya no se entiende como un resultado aislado, hay que asumir que la calidad se obtiene por el esfuerzo participativo y solidario del conjunto de los integrantes del proceso. Es uno de los pilares fundamentales para lograr la supervivencia y crecimiento del sector productivo del país.

Para el cumplimiento de estos aspectos esenciales, la implantación de un sistema de gestión y más precisamente lo que se entiende como Sistema de Gestión de la Calidad es requisito imprescindible para la supervivencia de las empresas y en particular de las pymes. Estas empresas, en general, no disponen de recursos materiales ni humanos especializados para resolver individualmente este desafío.

El Centro de Control de Tráfico (CCT), se va implementar un Sistema de Gestión de la Calidad según UNE-EN-ISO 9001:2000 La organización y su personal es consciente de la importancia de la Calidad en el desarrollo de sus actuaciones, planteando como objetivo fundamental cumplir con los requisitos de los usuarios y satisfacer sus expectativas.

Disponer de **Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2000** representa, por un lado, un paso más en la orientación de la organización hacia las necesidades y expectativas de los usuarios, y, por otro, la optimización de las actividades y procesos desarrollados en el seno de la organización.

La misión del CCT es garantizar la seguridad en el ámbito del control del tráfico, y mejorar de forma sistemática la calidad de vida del usuario en términos de comodidad y velocidad de circulación.

La **Política de Calidad del Centro de Control de Tráfico** refleja los distintos principios en que se basa dicha entidad, para acercarnos al cumplimiento de la misión marcada, y demostrar el compromiso de la Dirección, en coordinación con el Ayuntamiento de Sevilla, con la calidad y el servicio al ciudadano:

- Asegurar el cumplimiento de los requisitos demandados por el ciudadano y los diferentes órganos de la Administración.
- Usar la **Gestión de Calidad** como herramienta eficaz de mejora de gestión y calidad de servicio, entendida como:
 - Garantizar la **seguridad** en el ámbito del control del tráfico
 - Optimizar la **velocidad de circulación** en la ciudad
 - Aumentar la **comodidad y facilidad en la conducción** por la red viaria
 - Ofrecer a los ciudadanos una **información** precisa, oportuna y fiable sobre el estado y previsiones del tráfico
 - Optimizar el uso de los **recursos económicos** públicos con objeto de prestar un mejor servicio al ciudadano.
 - Potenciar la **calidad personal, participación y compromiso** de todo el personal del Centro de Control de Tráfico, como herramienta principal de calidad de servicio.
 - Dotar al Centro de Control de Tráfico de equipos, instalaciones y **herramientas con tecnología necesaria** para optimizar la gestión del tráfico y la coordinación de todos los recursos disponibles.

La estructura documental básica de este Sistema de Gestión de la Calidad consta de:

- Un **Manual de Calidad**, donde se describen:
 - La Política de Calidad de la Organización.
 - Sus Objetivos.
 - Una descripción general de la manera de hacer las cosas con CALIDAD
- **Procedimientos de Gestión de Calidad**, donde se describe con mayor detalle cómo se deben hacer las cosas.
- **Instrucciones Técnicas** sobre diferentes aspectos del trabajo.

Con un **Sistema de Gestión de Calidad** realista y eficiente, conseguiremos definir, sistematizar y controlar todas las actividades que pueden afectar a la calidad del servicio, a la gestión de los diversos procesos y a la calidad percibida por el ciudadano, y se podrán medir aquellos indicadores de eficiencia y de calidad que se considere oportuno.