

POLÍTICA DE CALIDAD
SERVICIOS TRIBUTARIOS DE CEUTA

“Servicios Tributarios de Ceuta es la entidad pública creada con la única **misión** de aglutinar las funciones de gestión, recaudación, liquidación e inspección de los tributos de la Ciudad Autónoma.



Los principios que han de regir el conjunto de sus actuaciones deben de trasladar a la ciudadanía la obligación de contribuir al sostenimiento del gasto público de acuerdo con su capacidad económica, cumpliendo con el principio constitucional de redistribución de la renta.

Esta entidad se compromete a la **mejora continua de sus procesos** tendentes a incrementar los rendimientos económicos sin elevar, en la medida de lo posible, la presión fiscal, destinando todos sus esfuerzos a elevar la eficacia y eficiencia de los servicios y manteniendo una lucha constante contra el fraude fiscal, máximo exponente del incivismo tributario.

En este contexto los Servicios Tributarios de Ceuta definen el **alcance** del sistema, de acuerdo a los requisitos establecidos por la norma **ISO 9001:2008**, siendo:

- Gestión, recaudación, liquidación e inspección de los tributos de la Ciudad Autónoma de Ceuta.

Los **principios básicos** que inspiran todos los compromisos de la nuestra organización son:

- o La **atención** será **personalizada**, ofreciendo un trato diferenciado en función de los perfiles de contribuyentes.
- o Los servicios se prestarán por personal especializado y, cuando sea preciso, se adaptarán a las peculiaridades de los diversos grupos de contribuyentes.
- o La **información** será **clara y precisa**; y la documentación remitida a los ciudadanos será comprensible.

Servicios Tributarios de Ceuta busca la excelencia de los servicios que presta y la **mejora continua de sus procesos** basándose en los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008 y en los objetivos de calidad planteados, satisfaciendo las necesidades y demanda de la Ciudad de Ceuta y facilitando a los usuarios el cumplimiento de sus obligaciones.

Ceuta, 17 de Enero de 2011

D. Enrique Reyes Rodríguez