



MISIÓN

MÁS CERCA, SAM es una Sociedad Mercantil Pública del Ayuntamiento de Málaga con una participación en su capital social del 100%, creada en sesión del Pleno Municipal en mayo de 2.002.

En el organigrama municipal se encuentra dependiendo del Área de Gobierno de Derechos Sociales, Buen Gobierno y Transparencia y adscrita al Área de Derechos Sociales (Resolución de Alcaldía de 18/06/2015 por la que se establece la Estructura Municipal). La Empresa Municipal MAS CERCA define su política de gestión dentro del marco estratégico establecido por la MISIÓN de contribuir al bienestar social de los ciudadanos y ciudadanas con más necesidades y más vulnerables de nuestra ciudad, mediante un equipo de personas comprometidas en una prestación de servicios con calidad, bien formadas, con actitud permanente de orientación hacia los usuarios y usuarias, ofreciendo un trato de calidez en la atención que se realiza.

VISIÓN Y VALORES ESTRATÉGICOS

Tiene como VISIÓN la de ser referentes en la prestación pública y directa de Servicios Municipales en el Área de Derechos Sociales, en términos de calidad y eficiencia en la gestión.

Para ello, establece aquellos VALORES ESTRATÉGICOS, que por un lado ayuden a la materialización de su MISIÓN y la consecución de su VISIÓN, siendo estos:

- Gestión eficiente de la calidad de nuestros servicios y organización, mediante la normalización de nuestros procesos y la definición de objetivos que propicien la mejora continua.
- Compromiso con la ciudadanía malagueña, mostrándoles empatía y cercanía a sus necesidades. A través de una actitud, de atención, amabilidad y competencia del equipo de trabajo reveladores de la pasión y vocación por el servicio que se presta, superando las expectativas.
- Cercanía a los requerimientos de las diferentes áreas municipales donde se prestan servicios.
- Predisposición a la renovación a través del aprendizaje continuo (formación) y perfeccionamiento de nuestros procesos; promocionando la igualdad y posibilitando la conciliación personal, familiar y laboral.
- Proactividad en creatividad.
- Incorporación del análisis y las nuevas tecnologías en la satisfacción de las necesidades de la vida diaria.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OE1: Mejora continua en todos nuestros procesos, redundando en la mejora de la eficiencia en el desarrollo de nuestras actividades.

Grupo de interés: • Accionistas y personal	FACTORES DE ÉXITO. Mantenimiento de la Certificación del Sistema de Gestión en Calidad y ampliación del alcance. Revisión continua de los procedimientos operativos para aumentar su eficiencia. Mejorar la capacidad para la toma de decisiones.
---	---

OE2: Asegurar la viabilidad y sostenibilidad futura de MÁS CERCA, mediante la obtención de los más altos niveles de calidad en la prestación de los Servicios a las personas usuarias y a las Áreas Municipales, y mediante el cumplimiento escrupuloso del regimen legal y presupuestario.

Grupo de interés: • Accionistas, Clientes y Sociedad	FACTORES DE ÉXITO. Obtención de valores notables en los cuestionarios de satisfacción en la prestación de nuestros servicios. Cuidado de nuestras personas usuarias. Continuidad de los encargos y actividades encomendadas. Cierre Contable Positivo.
---	--

OE3: Mejora continua en la gestión de los RRHH como elemento estratégico en la búsqueda de la excelencia. Continuar con la detección de necesidades, Planes de Formación que impulsen la Capacitación, incorporar políticas de reconocimiento, mejorar los índices de siniestralidad.

Grupo de interés: • Personal	FACTORES DE ÉXITO. Formación Continua. Inventario de conocimiento. Distintivo de Igualdad. Nuevos cauces de interacción con el personal.
---------------------------------	--

OE4: Favorecer el I+D+i en MÁS CERCA para obtener resultados excelentes o más allá de las expectativas participando en la realización de estudios y diagnósticos, y/o aplicando novedades técnicas o nuevas tecnologías, y colaborando con las empresas de base tecnológica.

Grupo de interés: • Accionistas, Clientes y Sociedad	FACTORES DE ÉXITO. Implantación de mejoras de base tecnológica que redunden en la calidad de vida de los/as usuarios. Vigilancia tecnológica. Desarrollo del arte. Alianzas.
---	--

OE5: Desarrollo e implementación de una Política de Comunicación en MÁS CERCA

Grupo de interés: • Personal y Sociedad	FACTORES DE ÉXITO. Presencia en medios de comunicación cuando lo requiera la actividad. Comunicación interna efectiva.
--	--