



POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE MÁS CERCA

MÁS CERCA, S.A.M. es una Sociedad Pública del Ayuntamiento de Málaga cuya MISIÓN es contribuir al bienestar social de los ciudadanos y ciudadanas con más necesidades y más vulnerables de nuestra ciudad, mediante un equipo de personas comprometidas con la calidad en la prestación de los servicios, bien formadas, con actitud permanente de orientación hacia los usuarios y usuarias y ofreciendo un trato de calidez en la atención que se realiza.

MÁS CERCA, S.A.M. tiene como VISIÓN ser una organización referente 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, la definición de objetivos que propicien la mejora continua, y el cumplimiento de los requisitos aplicables a nuestra actividad.
- 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 creativa.
- Incorporación del análisis y las nuevas tecnologías en la satisfacción de las necesidades de la vida diaria

La Dirección de MÁS CERCA, S.A.M., se compromete al despliegue de esta Política a partir de los siguientes objetivos de carácter estratégico:

1. Mejora continua en todos nuestros procesos, redundando en la mejora de la eficiencia en el desarrollo de nuestras actividades.
2. 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 los/as Usuarios/Usuarias y a las Áreas Municipales, y mediante el cumplimiento riguroso del régimen legal y presupuestario.
3. Mejora continua en la gestión de los RR.HH. 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.
4. 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.
5. Desarrollo e implementación de una Política de Comunicación en MÁS CERCA

Málaga, 21 de noviembre de 2016
La Dirección – Gerencia de **MÁS CERCA, S.A.M.**