



Política de calidad del Área de Gobiernos de Derechos Sociales

Misión

El Área de Gobierno de Derechos Sociales, tiene por Misión prioritaria lograr la más amplia, eficaz y eficiente prestación de servicios (enmarcados en el cumplimiento de las competencias propias, asignadas y/o delegadas), dirigidos a satisfacer las necesidades de la ciudadanía mediante:

- Atención e información social a la ciudadanía en general y a entidades públicas o privadas.
- Información, valoración, orientación e intervención de los usuarios y las usuarias que demandan nuestros servicios.
- Gestión de prestaciones y recursos sociales y económicos que compete al Área de Gobierno.
- Planificación, Programación y Gestión de Programas y Proyectos relacionados con las funciones Área de Gobierno.
- Gestión y seguimiento de subvenciones, convenios, concursos, becas y premios del Área de Gobierno.
- Potenciar la participación activa de la ciudadanía en los programas y los proyectos del Área de Gobierno.
- Promover la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres mediante la implantación del Plan Transversal de Género del Ayuntamiento de Málaga.
- Fomentar la Formación y Sensibilización a la ciudadanía en general sobre las diferentes problemáticas sociales.

Visión

El Área de Gobierno de Derechos Sociales, quiere ser un referente en nuestro municipio por su implicación en la defensa de los derechos sociales de la ciudadanía, por las prestaciones de servicios para la prevención e intervención de las diferentes problemáticas sociales, por su contribución en acciones que favorezcan la igualdad de oportunidades de forma real y efectiva y por la participación e implicación de los colectivos sociales y la ciudadanía en general en las actividades del Área de Gobierno de Derechos Sociales.



Valores

Los valores del Área de Gobierno de Derechos Sociales, mediante los cuales desarrolla su visión y misión son los siguientes:

- *Imparcialidad:* No se conceden preferencias o privilegios indebidos a organizaciones o personas. El personal toma decisiones y ejerce sus funciones de manera objetiva, sin prejuicios personales y sin permitir la influencia indebida de otras personas.
- *Confidencialidad:* El personal ejerce su trabajo bajo el “deber de secreto” que corresponde a la información/documentación que maneja.
- *Profesionalidad:* El personal es competente, con rigor profesional, comprometido con el servicio público y con sensibilidad social.
- *Eficacia y eficiencia:* Gestión orientada no sólo a la consecución de los objetivos, sino también a ser eficiente, es decir, a que se alcancen al menor coste posible, de acuerdo a los principios de racionalidad, economía y eficiencia.
- *Disponibilidad:* Se está presente cuando se necesita para dar respuestas, resolver problemas, o proporcionar una ayuda que se demande, por medio de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios, Centro de Acogida Municipal, Agentes para la igualdad y recursos propios las Áreas del Área de Gobierno.
- *Transversalidad:* Se trabaja de manera coordinada entre las diferentes Áreas e Instituciones para que los temas de interés común tengan resultados óptimos.
- *Trabajo en equipo:* coordinar e integrar esfuerzos entre el personal con el fin de alcanzar los objetivos del Área.
- *Transparencia:* Permite a la ciudadanía tener acceso a la información de los programas que pone en marcha así como al informe anual en el que se indican todas las actuaciones realizadas.

Líneas estratégicas

La Política de Calidad del Área de Gobierno de Derechos Sociales, emana de las Líneas Estratégicas de Calidad del Ayuntamiento de Málaga y de los planes plurianuales de las áreas del área de gobierno y se concreta en los siguientes puntos:

- Revisar de forma permanente la atención personalizada a las personas usuarias, adaptándonos a sus necesidades.



Ayuntamiento de Málaga

Área de Gobierno de Derechos Sociales

- Intervenir de forma sistemática, progresiva e innovadora contando con la experiencia del personal del área y de otros organismos públicos o privados.
- Mejorar las prestaciones de nuestros servicios con las aportaciones y sugerencias recibidas por parte de la ciudadanía.
- Revisar la gestión de nuestros procesos y procedimientos mediante la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad implantado en el Área de Gobierno.

Resumen

En resumen, la calidad implica una actitud permanente de orientación hacia la ciudadanía y sus necesidades como elemento consustancial a la gestión de los servicios públicos, y supone un esfuerzo continuado en el tiempo, un proceso de mejora permanente en el cual se tiene que sentir implicado el equipo directivo.

El Área de Gobierno de Derechos Sociales establece un compromiso de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001, de la legislación y normativa aplicable en los procesos desarrollados.

Esta política es difundida a todo el personal del Área de Gobierno, de modo que conozca los propósitos a cumplir y podrá ser revisada en base a posibles cambios en los servicios ofrecidos por el Área de Gobierno.

Málaga, 1 de octubre de 2015

LA DIRECTORA GENERAL DEL AREA


Fdo.- Ruth Sarabia García.