



## DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD EN EL ÁREA DE CULTURA DEL EXCELENTÍSIMO AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA

El Área de Cultura describe su Política de Calidad a través de la definición de los siguientes conceptos:

### MISIÓN:

Los ciudadanos y visitantes de nuestra ciudad son la razón de nuestro trabajo, por lo tanto la satisfacción de sus necesidades y expectativas es uno de los objetivos principales del Área de Cultura del Ayuntamiento de Málaga. Por ello, nos esforzamos en ofrecer una oferta cultural amplia, variada y actual, que dé satisfacción a dichas necesidades y expectativas a través de la planificación y ejecución de una amplia gama de actividades.

Otro pilar en los que se fundamentan nuestras actuaciones, es contribuir a difundir el patrimonio propio y los valores culturales y educativos de la ciudad de Málaga y de las artes y las ciencias en general, a través de:

- Actividades culturales y educativas
- Apoyo al folclore local y a las fiestas populares
- Difusión del patrimonio documental, bibliográfico y hemerográfico.
- Difusión del patrimonio histórico-artístico
- Fomento de la lectura y del uso de las nuevas tecnologías
- Fomento del conocimiento de las artes locales

Asimismo, el Área de Cultura defiende el compromiso de favorecer la participación y la iniciativa ciudadana a través del apoyo y asesoramiento en las actividades propuestas por ellos, así como a través de la organización de concursos y de la firma de convenios con entidades colaboradoras (asociaciones culturales, asociaciones vecinales, instituciones, colegios profesionales, etc.).

### VISIÓN:

El Área de Cultura tiene como visión que los ciudadanos, y visitantes de la ciudad de Málaga conozcan, valoren y difundan el patrimonio cultural malagueño, las artes y las ciencias en general, contribuyendo con ello al progreso de la Ciudad de Málaga.

### VALORES:

Los valores del Área de Cultura mediante los cuales desarrolla su visión y misión son los siguientes:

- *Profesionalidad:* El personal es competente, con rigor profesional, comprometido con el servicio público y con sensibilidad social.
- *Servicio Público:* Actuación de servicio al ciudadano y a los intereses generales, intentando compatibilizar las necesidades de los servicios con los objetivos de desarrollo de sus empleados públicos.
- *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.
- *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.
- *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.

EXTRACTO DEL MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Alameda Principal, 23 ■ 29001 ■ Málaga ■ TLF\_951 926 051 ■ FAX\_951 926 493 ■ [www.malaga.eu](http://www.malaga.eu)

Código Seguro de verificación: sPc/plEMTimpG1XJ/nrZUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://valida.malaga.eu>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Susana Martín Fernández	FECHA	13/06/2017
ID. FIRMA	firma.aytomalaga.intranet	sPc/plEMTimpG1XJ/nrZUA==	PÁGINA
		1/2	



sPc/plEMTimpG1XJ/nrZUA==



**LINEAS ESTRATÉGICAS**

La Política de Calidad del Área, emana de las Líneas Estratégicas de Calidad del Ayuntamiento de Málaga y se concreta en los siguientes puntos:

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

**RESUMEN**

La calidad implica una actitud permanente de orientación hacia la ciudadanía/visitantes y sus necesidades como elemento consustancial a la gestión de los servicios públicos, y supone un esfuerzo continuado en el tiempo en el cual se tiene que sentir implicados tanto el personal como el equipo directivo.

El Área de Cultura 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 será difundida a todo el personal del Área, de modo que conozca los propósitos a cumplir; y podrá ser revisada en base a posibles cambios en los servicios ofrecidos por el Área.

Firmado,

Málaga, a 24 Abril de 2017


**Susana Martín Fernández**

**DIRECTORA GENERAL DE CULTURA Y EDUCACIÓN**

EXTRACTO DEL MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Alameda Principal, 23 ■ 29001 ■ Málaga ■ TLF\_951 926 051 ■ FAX\_951 926 493 ■ [www.malaga.eu](http://www.malaga.eu)

Código Seguro de verificación: sPc/p1EMTimpG1XJ/nrZUA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://valida.malaga.eu>  
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Susana Martín Fernández		FECHA	13/06/2017
ID. FIRMA	firma.aytomalaga.intranet	sPc/p1EMTimpG1XJ/nrZUA==	PÁGINA	2/2
 sPc/p1EMTimpG1XJ/nrZUA==				