

Área de Recursos Humanos y Calidad

El Área de Recursos Humanos y Calidad tiene implantado un Sistema de Gestión de la Calidad, que tiene la siguiente política de calidad:

El Área de Recursos Humanos y Calidad del Ayuntamiento de Málaga tiene como Misión prioritaria lograr la más amplia, eficaz y eficiente prestación de servicios, dirigidos estos a satisfacer las necesidades razonables de los usuarios y usuarias de los servicios.

Tiene claramente determinada su Visión, es decir, la razón de ser del servicio municipal es la atención a la ciudadanía y a los usuarios y usuarias de los distintos servicios prestados, para ello se necesita la mayor implicación de todos los empleados y empleadas municipales y la aplicación de técnicas de gestión de calidad.

Los valores del Área de Recursos Humanos y Calidad son:

- Prestar el mejor servicio
- Orientación al usuario de los servicios
- Compromiso con la calidad y la mejora continua
- Eficacia, eficiencia y ética en la gestión
- Innovación tecnológica y modernización
- Responsabilidad y profesionalidad de las personas

La Política de Calidad se materializa en la expresión de las líneas estratégicas de la calidad siguientes:

- Enfocar nuestra administración a la prestación de servicios a la ciudadanía, o a las personas usuarias finales de los servicios prestados: “la ciudadanía y las personas usuarias como centro de la actuación del área”.
- Crear una cultura interna y una imagen externa de administración moderna y receptiva, eficaz y eficiente.
- Implantar estrategias y metodologías de cambio basadas en principios de mejora continua y orientadas a la Calidad Total.
- Impulsar un fuerte liderazgo político-gestor y la implicación de todos los estamentos municipales, en especial “los empleados y empleadas de todos los niveles”.
- Intervenir de forma sistemática y progresiva contando con la experiencia de otras administraciones.
- La racionalización de procesos y procedimientos será el eje de la mejora de los servicios.
- Formación continuada de las personas.

En resumen, la política de la calidad que es revisada para su continua adecuación, implica una actitud permanente de orientación hacia la ciudadanía y personas usuarias de los servicios y hacia 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 tienen que sentir implicados el conjunto de la dirección y las personas trabajadoras.

DIRECTOR DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD

