



## **POLÍTICA DE CALIDAD DE LA GERENCIA MUNICIPAL DE URBANISMO DE MÁLAGA**

La GMU tiene definida su Política de Calidad, estando a disposición de toda la organización para su conocimiento, consulta y toma de decisiones, como parte del Sistema de Gestión de la Calidad (gestión, seguimiento y medición de sus procesos), y donde se establecen las bases para los procedimientos de Evaluación y Coordinación definidos en la organización, siendo esta la siguiente:

- La GMU colaborará en hacer de Málaga una ciudad más accesible, habitable y acogedora desarrollando un urbanismo comprometido con las personas
- La GMU dispondrá los medios necesarios para medir e incrementar continuamente la satisfacción de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, cubriendo sus necesidades y expectativas, y proporcionando un servicio de calidad. De manera que sea percibida como una organización cercana y eficiente desde una estructura que genere orgullo y sentido de pertenencia.
- La GMU se compromete a formar, desarrollar y aprovechar el potencial humano de su plantilla, a nivel individual y colectivo, promoviendo la formación de equipos de trabajo y la cooperación entre sus distintos departamentos. Igualmente la GMU se compromete a fomentar la comunicación necesaria para mantener una postura de colaboración cercana entre el equipo de dirección y el personal, y a generar un buen ambiente de trabajo.
- La GMU, impulsará los siguientes valores: la honestidad en sus decisiones y actuaciones, el espíritu de superación, el respeto y la amabilidad, la vocación del servicio público y la profesionalidad y responsabilidad.
- La GMU llevará a efecto los procedimientos de evaluación internos y externos comprometiéndose a mejorar su eficiencia y eficacia de sus prestaciones y servicios, con el fin de mejorar de forma continua su sistema de gestión de calidad, todo ello a través de los Organismos competentes para obtener Certificados de Calidad.
- La GMU promoverá la innovación, la cooperación y el desarrollo de las iniciativas estratégicas, mediante la redacción y desarrollo de un Plan Estratégico.
- La GMU trabajará y colaborará con otras entidades públicas y privadas, trabajando para conseguir ser referencia para otros servicios del Ayuntamiento de Málaga y otros municipios, ser reconocido por su capacidad de innovación, tecnología, calidad y fiabilidad de los servicios prestados, en el desarrollo de un urbanismo comprometido, generando valor y bienestar para el conjunto de la Ciudadanía.
- La GMU gestionará y mejorará continuamente sus procesos, a través de la sistematización, análisis y mejora de los mismos, tomando como base las necesidades y expectativas de los grupos de interés para lograr su satisfacción
- La GMU cumplirá con la legislación vigente y requisitos aplicables con agilidad y certeza, colaborando en el desarrollo de la Políticas Municipales y los Planes de Calidad del Ayuntamiento de Málaga.

La GMU mantendrá revisada la Política de Calidad de forma anual y determinará el marco de referencia para el establecimiento de objetivos de calidad y su adecuación a los Planes Estratégicos anuales de la GMU y del Ayuntamiento de Málaga.