



La Ciudad de Málaga precisa medidas y recursos para el fortalecimiento del gobierno local, de la democracia participativa y de los procesos de participación ciudadana en la gestión de los asuntos municipales. En este sentido, el Área de Participación Ciudadana, Inmigración y Cooperación al Desarrollo pretende asegurar a la ciudadanía, colectivos y entidades su protagonismo activo en la dinamización de los procesos de transformación de la ciudad, a través de su participación directa en los asuntos y desafíos de interés común.

Asimismo, Málaga tiene una gran tradición en voluntariado, una práctica con una importancia y una significación social que va en aumento, sobre todo, por la dedicación desinteresada a los sectores de población con mayor riesgo de exclusión social de nuestra ciudad. Desde el Área de Participación Ciudadana, Inmigración y Cooperación al Desarrollo se pretende impulsar la práctica de la acción voluntaria como forma de subrayar el papel activo de la ciudadanía en el gobierno de la ciudad y de fomentar valores democráticos esenciales, como la solidaridad, la tolerancia y la justicia social; valores fundamentales para una convivencia plena de todas y todos.

Tomando como referencia los avances y las experiencias en materia de inmigración de otras ciudades andaluzas y españolas, el Área de Participación Ciudadana, Inmigración y Cooperación al Desarrollo promueve diferentes medidas y actuaciones promotoras de intercambio, sensibilización y promoción social, en materia de inmigración y de ciudadanía inclusiva.

Para ello es preciso contar con un equipo humano motivado capaz de asumir sus responsabilidades, y colaborar por la consecución de las competencias, propias, asignadas y/o delegadas por el Ayuntamiento u otras administraciones a este Área Municipal.

La actividad del Área de Participación Ciudadana, Inmigración y Cooperación al Desarrollo, adquiere sentido en la interacción con nuestra ciudadanía, en función de sus expectativas, sus demandas y sus necesidades, considerando el grado de satisfacción, con los servicios que prestamos, el mejor indicador de la calidad de nuestro trabajo. Se trata, en definitiva de acortar la distancia entre el valor de las actuaciones desarrolladas y la calidad del servicio que la ciudadanía espera recibir.

Trabajar en Calidad, mejorándola continuamente, requiere un doble esfuerzo que afecta tanto a los integrantes del Área de Participación Ciudadana, Inmigración y Cooperación al Desarrollo, como a las entidades sociales del Municipio e incluso de las personas a quienes debemos facilitar su participación y colaboración en las diferentes fases de la prestación de nuestros servicios, mediante el estímulo de la práctica del civismo y del seguimiento de las indicaciones municipales para un mejor uso de los servicios prestados.

Una vez contextualizadas nuestras principales líneas de actuación, la Política de Calidad del Área, se materializa en la expresión de las siguientes líneas estratégicas de la Calidad:

- Enfocar nuestro Área a la prestación de servicios a la ciudadanía, asociaciones y entidades.



- Colaborar en la creación de una cultura interna y una imagen externa de las Áreas Municipales moderna y receptiva, eficaz y eficiente,...
- Implantar estrategias y metodologías de cambio basadas en principios de mejora continua (detectar problemas y buscar soluciones) y orientadas a la Calidad Total (enfoque multimodal).
- Impulsar un fuerte liderazgo político gestor y la implicación de todos los estamentos, en especial las personas empleadas, a todos los niveles.
- Intervenir de forma sistemática y progresiva contando con la experiencia de otros ayuntamientos y otras Área municipales (el benchmarking evita errores, optimiza los recursos y nos ayuda a mejorar).
- El cumplimiento de las normativas y reglamento vigentes así como a aquellos otros requisitos aplicables que estén relacionados con nuestra actividad, y los definidos en nuestros procesos.
- La racionalización de procesos y procedimientos será el eje de la mejora de los servicios (gestionar con métodos, análisis de datos, establecimiento de objetivos de mejora, programas...)

En resumen, Gestionar 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 tienen que sentir implicadas todas las personas de nuestra organización, y para ello esta Política de Calidad ha sido comunicada a todo el personal del Área, es entendida por ellos, y por lo tanto, se considera implantada y mantenida al día, además cuenta con el TOTAL COMPROMISO de la Dirección.

Málaga a 1 de octubre de 2015

**La Directora General de Derechos Sociales y Participación
Ciudadana, Inmigración y Cooperación al Desarrollo**

Fdo.: Ruth Sarabia García