



## POLITICA DE CALIDAD

La Dirección del Palacio de Ferias y Congresos de Málaga (Fycma) describe su política de calidad a través de su misión, visión y valores:

### MISIÓN

La misión de FYCMA es convertir a Málaga en referente entre las principales ciudades de negocio ferial y congresual de Europa para abrir oportunidades, dinamizar la economía y crear riqueza en la ciudad. Lo haremos con implicación y compromiso para que cada evento sea motivo de satisfacción y orgullo.

### VISIÓN

FYCMA apuesta por un crecimiento coherente y sostenido de su actividad para mantener un calendario variado y diverso, priorizando aquellos eventos que, por su dimensión, perfil del participante y duración tengan un mayor impacto económico en la ciudad y contribuyan al cumplimiento de su misión.

### VALORES

FYCMA desarrolla su misión a través del fomento y promoción de los siguientes valores, compartidos por su equipo y red de colaboradores:

- **Profesionalidad:** Nuestro personal dispone de la competencia, el rigor profesional, el compromiso con su trabajo y la sensibilidad social necesaria para atender los requerimientos propios de la actividad y las necesidades de nuestros usuarios.
- **Trabajo en equipo:** Fomentamos el espíritu de colaboración, cooperación y confianza necesario para trabajar en metas y objetivos comunes.
- **Orientación al cliente:** Promovemos una política de atención y asesoramiento integral y personalizado al cliente para garantizar un servicio a la altura de sus expectativas y necesidades. Igualmente comprometemos los recursos necesarios para medir y evaluar de manera permanente sus índices de satisfacción con el objetivo de reorientar esta política e identificar áreas de mejora.
- **Compromiso:** Velamos por el cumplimiento riguroso de la legislación vigente, la reglamentación aplicable y los compromisos suscritos voluntariamente. Junto a ello, habilitamos los instrumentos precisos para gestionar los riesgos de forma preventiva.
- **Mejora continua:** Trabajamos en la mejora continua de procesos y herramientas que redunden en el cumplimiento de nuestros objetivos generales y redunde en la satisfacción de nuestros usuarios y públicos internos y externos.
- **Transparencia:** Asumimos nuestro compromiso con la transparencia en la difusión de información y datos de interés para las partes interesadas, caso de nuestros públicos internos y externos a través de un portal específico en nuestro sitio web, disponiendo además de canales de consulta y solicitudes.

- **Innovación:** Entendemos la innovación como un eje transversal a toda la cadena de valor, vinculado estrechamente con la creatividad, la eficiencia, la optimización de recursos y la sostenibilidad.
- **Excelencia:** Aplicamos estándares reconocidos a nivel internacional que nos ayudan a operar con unos procesos más eficientes y eficaces desde la perspectiva de calidad, medio ambiente, seguridad, sostenibilidad, gestión energética y responsabilidad social corporativa.

La política de calidad de FYCMA está alineada con su propia estrategia corporativa y con la del Ayuntamiento de Málaga, siendo la referencia para establecer los objetivos derivado de la misma.

Esta política será difundida y trasladada al personal de FYCMA, formará parte de la documentación afín, permanecerá a disposición del público y de cualquier agente interesado, y será revisada periódicamente por la Dirección para que siempre responda a los propósitos de la organización.

Dirección  
Málaga, a 1 de Marzo de 2018