



POLITICA DE CALIDAD

El Colegio de Abogados de Málaga, en el ámbito de Calidad, se define como un centro de prestación integral de servicios a sus colegiados y declara política general alcanzar la plena satisfacción de éstos y de los ciudadanos, asegurando que los servicios que presta cumplen con los criterios de Calidad establecidos, fomentando el respeto por el medio ambiente y por tanto una responsabilidad social. Desde el año 2018 mantenemos la certificación y el reconocimiento de Empresa Familiarmente Responsable, y desde ese mismo año tenemos instaurado el modelo de Compliance.

Con la implantación del sistema de gestión según la **norma UNE EN ISO 9001** en el Colegio de Abogados de Málaga y Delegaciones, pretendemos potenciar la participación de todo el personal, concienciándoles de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos generales y particulares destacando el grado de satisfacción interna en cuanto a la transparencia de la información, y de los colegiados al darles más autonomía en sus relaciones con la administración colegial al poder realizar una gran mayoría de trámites on line que antes requerían gestiones externas o incluso la presencia física en el colegio.

El alcance definido en el Sistema de Gestión es el siguiente:

Deontología y Tasación de Costas: Expedientes Disciplinarios, Información Previa, Informes de Honorarios y Recursos de alzada.

Formación: Cursos del Colegio y Máster en Abogacía.

Biblioteca: Archivos de Artículo de Prensa y Biblioteca

Administración: Altas y Bajas Colegiales y Cambios de Situación.

Contabilidad: Elaboración y Seguimiento Presupuestario.

Turno de Oficio Expedientes Disciplinarios, Servicio de Orientación Jurídica, Turno de Oficio, Asistencia al detenido, Insostenibilidades y Disciplina

Esta política es revisada anualmente para su continua adecuación, determinado las **cuestiones internas y externas pertinentes** para su propósito y dirección estratégica. Es un compromiso entendido, adquirido y comunicado por todo el personal dentro de la organización, está disponible para las **partes interesadas pertinentes** y se establece e implanta de acuerdo con los siguientes principios:

- Asumir el liderazgo de la Calidad como objetivo prioritario de la Junta de Gobierno.
- Definir, implantar y mantener actualizado el Sistema de Gestión de Calidad, revisándolo periódicamente a través de auditorías internas que permitan la autoevaluación y promuevan la mejora de este.
- Establecer y revisar los objetivos de calidad.
- Sensibilización ambiental fomentando la prevención de la contaminación para la conservación de recursos naturales y asegurar la protección ambiental a través de la eliminación, reducción y gestión de residuos. Estrategia "Papel cero".
- Fomentar la continua formación del personal para mantener una plantilla altamente cualificada.
- Cumplir los requisitos legales aplicables y otros requisitos que la organización suscriba.
- Atender de manera individualizada y personalizada tanto al colegiado como al ciudadano.
- Identificar las necesidades de los colegiados y ciudadanos, buscando de manera continua su satisfacción y confianza, previniendo las no conformidades y adelantándose a la aparición de estas, para dar una respuesta rápida, eficaz y positiva.
- Mejorar continuamente la organización interna, eficacia y eficiencia de los métodos de trabajo.
- Favorecer un ambiente participativo entre el personal del Colegio, integrándose en el objetivo común y mejorando las comunicaciones que faciliten el trabajo en equipo, el reconocimiento individual y las sugerencias de mejora.

Aprobada por la Junta de Gobierno
12 de julio de 2021

