



## LA CALIDAD TOTAL Y LA EXCELENCIA EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL.

Móstoles 6 de marzo de 2020

### POLÍTICA DE ACTUACIÓN

En Móstoles Desarrollo Promoción Económica, S.A, (a partir de ahora MÓSTOLES DESARROLLO) entendemos que la calidad de servicio es un derecho de las ciudadanas y ciudadanos de Móstoles y, como tal, debe estar incorporada al estilo propio de las personas que forman parte de nuestra empresa.

#### A) ACTIVIDAD DE MÓSTOLES DESARROLLO.

La actividad empresarial se centra en cuatro áreas comunes donde se desarrollan todas las acciones y programas, así como la gestión y organización de la misma.

Estas áreas son:

- AREA DE FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO: Desempleados, Garantía Juvenil, Dificultades de inserción, Erasmus+ y aquellos programas que respondan a necesidades de nuestros grupos de interés.
- AREA DE EMPLEO: Agencia de Colocación con los siguientes servicios: Orientación laboral, Intermediación laboral, Club de empleo, Asesoría laboral.
- AREA DE EMPRESAS Y EMPRENDIMIENTO: Oficina de Atención al Tejido Empresarial , Distrito Empresa, Unidad de Internacionalización-Softlanding Unidad de innovación y Proyectos Europeos, Punto de Atención a la persona Emprendedora (PAE), Comercio Urbano, Dinamización Comercial, Mercados y Galerías, Comercio en Vía Pública, Observatorio económico, Móstoles 2030
- AREA DE ADMINISTRACION Y RR.HH: Administración, Calidad, Protección de datos, Administración de recursos humanos, Gestión económica y financiera, Compras, Logística, Mantenimiento, Informática y redes.

## B) LA CALIDAD TOTAL Y LA APUESTA POR LA EXCELENCIA EN LA EMPRESA

La "Calidad Total y la Excelencia" representan la incorporación de una estrategia para el logro de objetivos en el conjunto de las actividades y servicios dentro de MÓSTOLES DESARROLLO y la invitación a participar a todos los grupos de interés en una tarea común. La estrategia se planifica pensando en las necesidades y deseos de los ciudadanos y ciudadanas de Móstoles, titulares de comercio, personas emprendedoras, de los empresarios, de los trabajadores y de las personas que ejercen sus funciones en el centro de trabajo, así como del gobierno municipal.

Si se mejora constantemente es gracias a la innovación y la mejora de los procedimientos de trabajo; se asegura y se incentiva con el propósito de cumplir nuestro compromiso de servicio público a la ciudad de Móstoles, de colaboradores de las instituciones y de satisfacer las demandas que se pueden reclamar a una empresa de nuestras características.

Una de las características que define a MÓSTOLES DESARROLLO desde el inicio de sus actividades es, sin duda, la preocupación por la Calidad que en nuestro caso, representa el esfuerzo de la institución por implantar un sistema de gestión excelente, junto a acciones y estrategias, perfectamente compatibles con las de cualquier moderna organización.

Así, por ejemplo, MÓSTOLES DESARROLLO tiene la certificación UNE-ISO 9001:2015 en el Área de Formación, como constancia del espíritu de la empresa por crecer en la calidad del servicio y la gestión.

También dispone del sello EFQM 400+ que reconoce la gestión excelente de las organizaciones, reforzando la confianza de los clientes y proveedores y distinguiendo a la organización frente a sus competidores. Igualmente, Móstoles Desarrollo cuenta con la certificación de la marca "Madrid Excelente" que acredita a nuestra empresa la confianza de los consumidores y el respaldo de la propia Comunidad de Madrid.

Mostoles Desarrollo se ha adaptado al nuevo Reglamento General de Protección de Datos que entró en vigor el 25 de mayo de 2016. Este reglamento es una garantía para los ciudadanos a la hora de tratar sus datos.

## C) NUESTRA PRIORIDAD LOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS DE MÓSTOLES.

MÓSTOLES DESARROLLO tiene como compromiso prioritario la satisfacción de su alumnado, empresarios, industriales, personas emprendedoras y comerciantes, como demuestra el desarrollo de todas sus políticas de mejora en cada uno de los ámbitos en los que desarrolla su actividad.

## D) LAS ALIANZAS Y NUESTRO COMPROMISO DE COLABORACIÓN

MÓSTOLES DESARROLLO, como empresa municipal y medio propio del Ayuntamiento, tiene diversos compromisos de colaboración con otros organismos públicos y privados (asociaciones de empresarios, universidad...).

El compromiso es satisfacer a todas aquellas entidades e instituciones que confían en nosotros como figura notable dentro del campo de la formación y del desarrollo del tejido empresarial y, cómo no, del asentamiento y mejora del existente.

La Consejería de Economía, Empleo y Hacienda tiene acreditados e inscritos a los centros de formación de MÓSTOLES DESARROLLO como centros colaboradores del Subsistema de Formación para el Empleo, estando estos acreditados en Certificados de Profesionalidad, que abarcan numerosas familias profesionales como Administración, Informática y comunicaciones, Comercio y marketing, Audiovisuales, Atención sociosanitaria, Audiovisuales y Servicios a la comunidad. Nuestro objetivo es proporcionar al alumnado una formación actualizada y de calidad que les permita acceder a su primer puesto de trabajo o bien reinsertarse en el mercado laboral o mejorar su puesto de trabajo, ofreciéndoles el mejor equipo docente, los mejores medios y las mejores instalaciones y unos programas formativos adaptados a las necesidades que se les requiere en el mercado laboral.

Por tanto, destacamos nuestra misión, visión y valores:

### Misión

Impulsamos el crecimiento económico y el desarrollo de la ciudad promoviendo políticas de empleo para sus habitantes, cualificando a las personas, reforzando las iniciativas emprendedoras y al tejido productivo.

### Visión

Conseguir un municipio sostenible e igualitario, desarrollado desde la competitividad de sus empresas, la promoción económica de la ciudad y la creación de empleo. Queremos ser reconocidos como una organización innovadora, de calidad y eficiente en el uso de los recursos.

### Valores

- Compromiso con la institución y con el gasto público.
- Eficacia en el trabajo y proximidad con nuestros grupos de interés.
- Aprendizaje constante.
- Creatividad e innovación en la práctica profesional.

## E) EL COMPROMISO CON LAS PERSONAS QUE TRABAJAN EN LA EMPRESA.

Para tener éxito en la política de calidad enunciada, la Dirección de la empresa motiva a todo el personal y confía en su adhesión y participación, como un compromiso individual y conjunto que permite asegurar la conformidad de los servicios con los requisitos de los clientes y, en definitiva, la competitividad de la empresa.

De la misma manera, somos conscientes de la importancia del desarrollo económico, personal y profesional de nuestros colaboradores, profesores y coordinadores. Por ello, cualquier voz o propuesta será atendida, cualquier déficit formativo será cubierto y se tomarán medidas proactivas para poder llevar adelante el proyecto del que todos formamos parte.

F) LA MEJORA CONTINUA. UN OBJETIVO Y UN COMPROMISO.

Buscamos la mejora continua de nuestro sistema, lo que supone la obtención de un nivel óptimo en los servicios prestados. Queremos que los ciudadanos que demanden empleo, formación o la realización de cualquier actividad empresarial o emprendedora, encuentren la respuesta a sus demandas y necesidades y estén satisfechos del servicio recibido.


MÓSTOLES DESARROLLO se compromete a mejorar continuamente, de manera proactiva, todos los aspectos de la actividad. Esta mejora deberá ser efectiva, real, medible y consecuente con sus fines, de hecho, sabemos que la mejora continua es la razón de que el futuro sea más claro y próspero para todos los que componemos la empresa.

El Sistema de Calidad se define y desarrolla con la Política de Calidad y demás documentación derivada de la misma siendo, por tanto, de obligado cumplimiento para todo el personal perteneciente a la plantilla de la empresa en el ejercicio de sus actividades.

La Dirección de MÓSTOLES DESARROLLO asume los siguientes compromisos:

- Establecer, cumplir y revisar convenientemente esta Política de Calidad.
- Asegurar la implantación de objetivos de calidad para la empresa que sean coherente con la presente política.
- Implantar, mantener y mejorar un Sistema de Calidad de acuerdo con lo establecido en la norma UNE-ISO 9001:2015, el sello EFQM 400+ y Madrid Excelente.
- Evaluar constantemente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Calidad para garantizar que los servicios son conformes, tanto con los requisitos del cliente como con los legales y reglamentarios, y comunicar su importancia al resto de la organización.
- Poner en marcha los planes de mejora necesarios.

Para la consecución de estos compromisos, la Dirección de MÓSTOLES DESARROLLO se compromete a asegurar que todos los recursos necesarios están disponibles en la medida que sean necesarios.



**Fdo. Juan Jose Rodriguez**  
Director Técnico de MÓSTOLES DESARROLLO