



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

Móstoles 15 de enero de 2018

### 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 tres áreas comunes donde se desarrollan todas las acciones y programas, así como la gestión y organización de la misma.

Estas áreas son:

- AREA DE EMPLEO, FORMACIÓN E INTERMEDIACIÓN: Agencia de Colocación y Formación para el Empleo (Subsistema de Formación para el Empleo, Certificados de Profesionalidad, Plan de garantía Juvenil, y aquellos programas que respondan a necesidades de nuestros grupos de interés o estrategias de intervención), Orientación y Club de Empleo. Proyectos de formación en alternancia.
- AREA DE EMPRESAS Y EMPRENDIMIENTO: Distrito Empresa, Oficina de atención al Empresario, Unidad de Internacionalización Softlanding, Punto de Atención a la persona emprendedora (PAE) -Dinamización Comercial-Comercios en Vía Pública-Vivero de empresas, Unidad de Innovación y Proyectos Europeos, Comercio urbano.
- AREA DE GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN: 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 definen a MÓSTOLES DESARROLLO desde el inicio de sus actividades es, sin duda, la preocupación por la Calidad que, en nuestro caso, no es una mera declaración de intenciones, sino que 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.

La Agencia Estatal de Protección de Datos audita nuestros archivos cada dos años para comprobar que los datos personales y sensibles de nuestros usuarios y usuarias están correctamente tratados.

## 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 en un Manual de Calidad y demás documentación derivada del mismo 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.



**MÓSTOLES DESARROLLO**  
**PROMOCIÓN ECONÓMICA S.A**  
**A-78300001**

**Blanca Tomás Manzanares**  
**MÓSTOLES DESARROLLO**