



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

Móstoles, 24 de marzo de 2025

### 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:

#### **1. AREA DE FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO:**

El objetivo principal es mejorar las oportunidades de empleo de la población activa del municipio, haciendo hincapié en las personas jóvenes, personas desempleadas de larga duración, mujeres, personas mayores de 45 años y aquellas con especiales dificultades para su incorporación al mercado de trabajo.

Por ellos, gestionamos los siguientes programas:

- Programas Públicos de Formación - Empleo de Activación Profesional
- Programas Públicos de Formación- Empleo de Cualificación Profesional
- Programas de Formación para el Empleo Dirigidos a Personas Desempleadas
- Programas de Formación para el Empleo Dirigidos a Personas Ocupadas
- Programa de Formación ON LINE.



Nuestras acciones están orientadas a mejorar el nivel formativo, la cualificación y las competencias de las personas activas de Móstoles con el fin de incrementar sus posibilidades de encontrar empleo, poniendo en marcha iniciativas y actuaciones formativas eficientes y de calidad, 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. Priorizando acciones formativas vinculadas a certificados profesionales (Formación regulada que proporciona una cualificación profesional y un título oficial homologado)

En definitiva, el departamento de formación se encarga de programar, gestionar y coordinar toda la oferta de formación para el empleo que ofrece Móstoles Desarrollo dirigida a mejorar el perfil profesional de las personas trabajadoras o mejorar sus posibilidades de inserción laboral. Teniendo en cuenta las necesidades de las personas desempleadas y ocupadas y de los diferentes sectores empresariales, así como las distintas posibilidades de acceso, según características como edad, sexo o nivel formativo.

**2. AREA DE EMPLEO Y AGENCIA DE COLOCACION:**

Agencia de Colocación con los siguientes servicios: Orientación Laboral, Intermediación Laboral, Club del Empleo, Alfabetización Digital, Asesoría Laboral y Gestión de Planes de Empleo.

**3. AREA DE EMPRESAS Y EMPRENDIMIENTO:**

Innovación, Sostenibilidad y Agenda 2030, Punto de Atención a la Persona Emprendedora (PAE), Asesoramiento Integral en Emprendimiento y Empresas, Comercio y Hostelería, Campañas de Dinamización y Eventos, Mercados y Galerías, Formación y Jornadas especializadas para el público del área de Empresas y Emprendimiento.

**4. AREA DE CONTABILIDAD, COMPRAS Y RR. HH:**

Administración, Gestión Económica y Financiera, Compras y Administración de Recursos Humanos.

**5. AREA DE RELACIONES LABORALES**

**6. AREA DE LOGISTICA E INFORMATICA:**

Calidad, Protección de Datos, Logística, Prevención de Riesgos Laborales, Mantenimiento, y Soporte Informático.

**7. AREA DE COMUNICACIÓN:**

Comunicación 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 presente Política de Calidad define el Sistema de Gestión de la Calidad de Móstoles Desarrollo, cuyo alcance es la impartición de certificados de profesionalidad y especialidades formativas del Catálogo del SEPE.

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 de los órganos de participación ciudadana y 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 de la marca “Madrid Excelente” que acredita a nuestra empresa la confianza de los consumidores y el respaldo de la propia Comunidad de Madrid.

### ***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, etc.)



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.

MÓSTOLES DESARROLLO cuenta con tres centros de formación acreditados e inscritos en el Registro de Entidades de Formación Profesional para el Empleo de la Comunidad de Madrid, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el Empleo. Estando estos centros acreditados en Certificados de Profesionalidad, que abarcan numerosas familias profesionales como Administración, Informática y comunicaciones, Comercio y marketing, Audiovisuales, Atención sociosanitaria, Sanidad, Hostelería y Turismo, Edificación y construcción, Agraria, Audiovisuales y Servicios a la comunidad. Actualmente estamos acreditados para impartir con certificación oficial casi 100 certificados profesionales y 63 especialidades formativas. Y por otro lado cuenta con una plataforma de formación online que ofrece 400 cursos.

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 el sello 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. Fernando Sanchez Cenamor**  
**Gerente de Móstoles Desarrollo**

CIF: A-78300001