

	DC-01	Ed. 4.0
	POLÍTICA DE CALIDAD	Fecha de aplicación: 29/04/2024

POLÍTICA DE LA CALIDAD

Los distintos programas que se desarrollan desde el Servicio de Empleo tienen la finalidad de proporcionar a la ciudadanía servicios que aseguren la satisfacción de las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas, cumpliendo con los requisitos legales, y basándose en la mejora continua de todos sus procesos.

Para ello ha desarrollado e implementado un Sistema de Gestión de Calidad conforme a la Norma ISO 9.001:2015, basado en los siguientes principios:

- **Plena integración de los empleados/as:** la Jefa de Servicio de Empleo lidera acciones que favorecen la integración y consolidación de los equipos, que contribuyen a la mejora de la calidad de los servicios que se prestan, el incremento de la motivación de los RRHH, la creación de un clima laboral de estabilidad que permita a los trabajadores la orientación hacia la mejora del conocimiento. Promueve asimismo la evaluación del desempeño, como instrumento de mejora, promoción y desarrollo profesional.
- **Orientación al Cliente:** Los trabajadores/as del Servicio de Empleo del Ayuntamiento de Murcia, están concienciados/as de que la satisfacción, la formación de calidad, la orientación, la mejora de la empleabilidad y la inserción laboral de los clientes, son el objeto de todas las acciones internas y externas que se llevan a cabo. Se potencia la visibilidad de todas las acciones y servicios que ofrecemos, de manera que lleguen a todos los clientes potenciales, y se fomentan alianzas con entidades tanto públicas como privadas, que den un valor añadido a los servicios que se prestan.
- **Calidad del trabajo:** Todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad se basan en el Ciclo PDCA, de manera que cualquier acción que se realiza en el Servicio de Empleo se planifica, se desarrolla, se comprueba su resultado y se adapta, en el caso de que no se consigan los estándares de Calidad establecidos, con las correcciones necesarias.
- Compromiso con el cumplimiento de los requisitos y la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

La Jefa de Servicio incluye los Objetivos de Calidad, en los Objetivos Estratégicos anuales del Servicio de Empleo, que comunica a los trabajadores, pidiéndoles un compromiso firmado de comprensión e implicación en el logro de los objetivos.

La Política de Calidad es conocida y comprendida por todas las personas del Departamento de Orientación y los Programas de Formación y Empleo del Servicio de Empleo del Ayuntamiento de Murcia, y está a disposición de todas las partes interesadas en la Web del Ayuntamiento.

Jefa de Servicio Empleo
Cristina Meroño Hernández



HISTORIAL DE REVISIONES		
FECHA	EDICIÓN	Naturaleza de la Modificación
22/07/2013	1	Edición inicial del documento.
01/06/2016	2	Cambio en denominación programas del Servicio de Empleo
22/03/2018	3	Transición a la ISO 9001:2015, ampliación de Alcance y cambio de Jefa de Servicio
29/04/2024	4	Revisión Política de calidad Jefa de Servicio