

	DC-01	Ed. 3.0
	POLÍTICA DE CALIDAD	Fecha de aplicación: 22/03/2018

POLÍTICA DE LA CALIDAD

El **Departamento de Orientación y los Programas de Formación y Empleo del Servicio de Empleo del Ayuntamiento de Murcia**, tienen la finalidad de proporcionar servicios que aseguren la satisfacción de las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas, cumpliendo con todos 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: la Jefa de Servicio de Empleo, lidera acciones que contribuyan a la integración y consolidación de los equipos, que contribuirán a la mejora de la calidad de los servicios que se prestan, el incremento de la motivación de los RRHH, el aumento de la cohesión grupal, la creación de un clima laboral de estabilidad que permita a los trabajadores la orientación hacia la mejora del conocimiento y de la evaluación del desempeño.
- Orientación al Cliente: Los trabajadores del Departamento de Orientación y de los Programas de Formación y Empleo del Servicio de Empleo del Ayuntamiento de Murcia, están concienciados 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 las acciones formativas y del Departamento de Orientación, de manera que lleguen a todos los clientes potenciales y se fomentarán 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 Departamento de Orientación o en los Programas de Formación y Empleo, se planifica, se desarrolla, se comprueba su resultado y se adapta 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
Matilde López de Haro