

## **MEMORIA RESUMEN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN AL AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL Y EMPLEO DE CARTAGENA.**

### **Introducción**

Desde el 31 de Octubre de 2008 la AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL DE EMPLEO (ADLE) dispone del Certificado de Gestión de Calidad según la norma internacional UNE-EN ISO 9001:2008 . Esto lo convierte en uno de los pocos Organismos que obtiene este certificado por la gestión de acciones de fomento de empleo para el desarrollo Local y vocacional, el fomento de empresas e intermediación laboral y la Gestión de impartición de acciones formativas del Ayuntamiento de Cartagena.

Este organismo autónomo viene desarrollando desde hace tiempo su compromiso de prestar servicios cada vez más cercanos al ciudadano, tecnológicamente más avanzados y cada vez más eficaces.

Cada tres años desde la primera certificación (2008), el ADLE superó con éxito todas las auditorías externas realizadas y las rectificaciones correspondientes, según la norma vigente UNE-EN ISO 9001:2008.

Lo conseguido hasta ahora con esta gestión es que la Política de Calidad de la ADLE sea un documento auditable ya sea por los auditores internos o por los externos, un texto que marca la dirección y el objetivo de la ADLE y que sea entendido a todos los niveles como nuestra marca de identidad.

### **Trascendencia**

Con la gestión de un sistema de calidad aplicado a la ADLE , se ha trascendido a la percepción por parte del contribuyente de una mejora en la imagen del trabajo desarrollado por este organismo.

Para ello es necesario el conocimiento de las técnicas necesarias para llevar a cabo eficazmente un servicio dirigido a la gestión de acciones de fomento de empleo para el desarrollo Local y vocacional, el fomento de empresas e intermediación laboral y la Gestión de impartición de acciones formativas del Ayuntamiento de Cartagena.

Inevitablemente a lo anterior y unido estrechamente, existe el compromiso de una Mejora Continua como fundamento de la Política de calidad a lo que se une el conocimiento por parte del personal que forma este organismo de todos los procesos que integran la gestión de acciones de fomento de empleo para el desarrollo Local y vocacional, el fomento de empresas e intermediación laboral y la Gestión de impartición de acciones formativas .

## **Eficacia**

Un sistema de calidad es una apuesta por la consecución de la eficacia en el desarrollo de la prestación de nuestro servicio.

El compromiso al servicio del contribuyente como marca de nuestra política de calidad en base a una adecuada planificación ejecutada desde la responsabilidad y la continua revisión por la Dirección.

En la ADLE la eficacia se mide a través de los Indicadores, para ello desde el sistema de Calidad existen más de 20 indicadores que muestran el grado de cumplimiento establecidos para marcar la eficacia.

Estos indicadores son una relación entre las variables cuantitativas o cualitativas, y que por medio de estas permiten analizar y estudiar la situación y las tendencias de cambio generadas por un fenómeno determinado, respecto a unos objetivos y metas previstas o ya indicadas.

## **Mejora Continua del Sistema.**

Desde este Organismo y durante estos nueve años se ha impulsado la mejora continua del sistema como principio de la política de calidad. Para conseguir tales objetivos siempre se han desarrollado las siguiente líneas de actuación:

- La dinamización económica de los sectores productivos del municipio de Cartagena.
- La captación de inversiones, tanto privadas como públicas, para el desarrollo de actividades en el municipio de Cartagena, impulsando un tejido económico más diversificado y menos dependiente.
- La realización de estudios, planes y proyectos para conseguir un desarrollo económico y social integral.
- La potenciación de la economía social mediante el fomento de sociedades cooperativas, sociedades anónimas laborales y empresas individuales.
- La información y asesoramiento para la creación de nuevas empresas y el desarrollo de las establecidas.
- La orientación individualizada del usuario demandante de empleo y la orientación académica y vocacional
- La intermediación laboral como Agencia de Colocación autorizada.
- Establecimiento de itinerarios de empleo y/o formación con el usuario para su completa inserción laboral.

- El desarrollo de acciones formativas dirigidas a potenciar las capacidades profesionales, tanto de los demandantes de empleo, como de los trabajadores en activo, y en general el desarrollo de políticas activas de empleo definidas y subvencionadas por el Servicio de Empleo y Formación de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia o las que se pudieran plantear a través de convenios de colaboración.
- El aprovechamiento y recuperación de los recursos ociosos existentes en el municipio y propiedad del Ayuntamiento.
- La propuesta y participación en el desarrollo de proyectos europeos, nacionales, regionales y locales, en colaboración con el Ayuntamiento y sus organismos
- Impulsar y colaborar en los planes estratégicos de emprendimiento y empleo nacionales y regionales para su implantación en el ámbito local.
- Participar en los planes generales de urbanismo a los efectos de desarrollar potencialidades socioeconómicas de dichos planes.
- Cualquier otra que se estime conveniente para el desarrollo económico y fomento del empleo en el municipio de Cartagena, que le sea encomendada

#### Indicadores de calidad

- Seguimiento de los servicios del año 2019
- Seguimiento satisfacción del cliente del año 2019

#### Glosario

---

SGS ha certificado que el sistema de calidad de la ADLE para las actividades de gestión de acciones de fomento de empleo para el desarrollo Local y vocacional, el fomento de empresas e intermediación laboral y la Gestión de impartición de acciones formativas del Ayuntamiento de Cartagena es conforme con todos los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2008.

#### Certificados

---

- Año 2008
- Año 2011
- Año 2014
- Año 2017

#### Enlaces

---

- ISO