

*Soft*QADL SANTA POLA

Sistema de Gestión de la Calidad Santa Pola Emplea

SANTA POLA EMPLEA



INDICE

Por orden de intervención en la presentación visual del DVD:

Alcalde	3
Vicepresidenta C.A. ADL	3
Director de Calidad ADL	5
Responsable Nuevas Tecnologías	7
Coordinadora Calidad ADL	9
Responsable de Calidad del Servicio Santa Pola Emplea.....	12
Vicepresidenta C.A. ADL.....	15
Alcalde	15

PRIMERA INTERVENCION: ALCALDE

Como Alcalde de Santa Pola es para mi un honor y un deber defender nuestra candidatura a los Premios de Calidad e Innovación en la Administración Local de la Provincia de Alicante que organiza la excelentísima diputación provincial que desde nuestra agencia de desarrollo local se ha presentado y que consiste en la implantación del Sistema de Gestión de Calidad del Servicio de Empleo (Santa Pola Emplea) a través de una herramienta informática propia que denominamos SOFTQADLSantaPola.

El Ayuntamiento de Santa Pola apuesta por los modelos de **Calidad y Modernización en la Administración Pública** con el objeto de gestionar con mayor eficacia y eficiencia cada uno de los procesos de trabajo y satisfacer las expectativas de los ciudadanos.

Teniendo asumida la necesidad de que todo proceso de implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad necesita del liderazgo de los máximos responsables de la organización, desde esta alcaldía se decidió asumir la función de alta dirección, y el nombrar como representantes de la misma a la Vicepresidenta y al Gerente del Organismo Autónomo Local, así como dar instrucciones para que se les dotara de los medios necesarios para que la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad de Santa Pola Emplea implicara la máxima satisfacción de los usuarios de dicho servicio.

Como primera medida desde mi responsabilidad se elaboró y aprobó la siguiente **“Política de Calidad del Servicio Santa Pola Emplea de la Agencia de Desarrollo Local”**:

Soy conocedor de primera mano del trabajo realizado durante el pasado año para la implantación de nuestro sistema de gestión de la calidad que culminó con la certificación por parte de AENOR con fecha 11 de noviembre de 2.006 y por ello, mi felicitación a todos los que han participado en este proceso y a todos aquellos que en estos momentos gestionan este sistema, asimismo, mi apoyo y decisión de presentarnos a estos premios que organiza la Excelentísima Diputación de Alicante.

De este modo, nos hemos permitido preparar este video para defender nuestra candidatura, candidatura avalada por un grupo de profesionales que cuentan con el máximo apoyo de este equipo de gobierno y de su alcalde en particular.

SEGUNDA INTERVENCIÓN: VICEPRESIDENTA C.A. ADL

Como Concejala Delegada de la A.D.L. y desde su constitución he impulsado la participación e implicación en la promoción y utilización de las Nuevas Tecnologías y la Atención de los Usuarios, nuestros clientes, con criterios de calidad. Por ello, mi apoyo firme no sólo a la implantación de este Sistema de Gestión de Calidad, sino además a gestionarlo a través de una herramienta informática desarrollada por nosotros mismos.

Tras la experiencia en certificar nuestras playas y tras el análisis de dicho proceso, se decide formar al personal propio en la Gestión de la Calidad con el objeto de facilitar, como así ha sido, la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad con nuestros propios recursos, al tiempo que se diseñaba la herramienta informática apropiada.

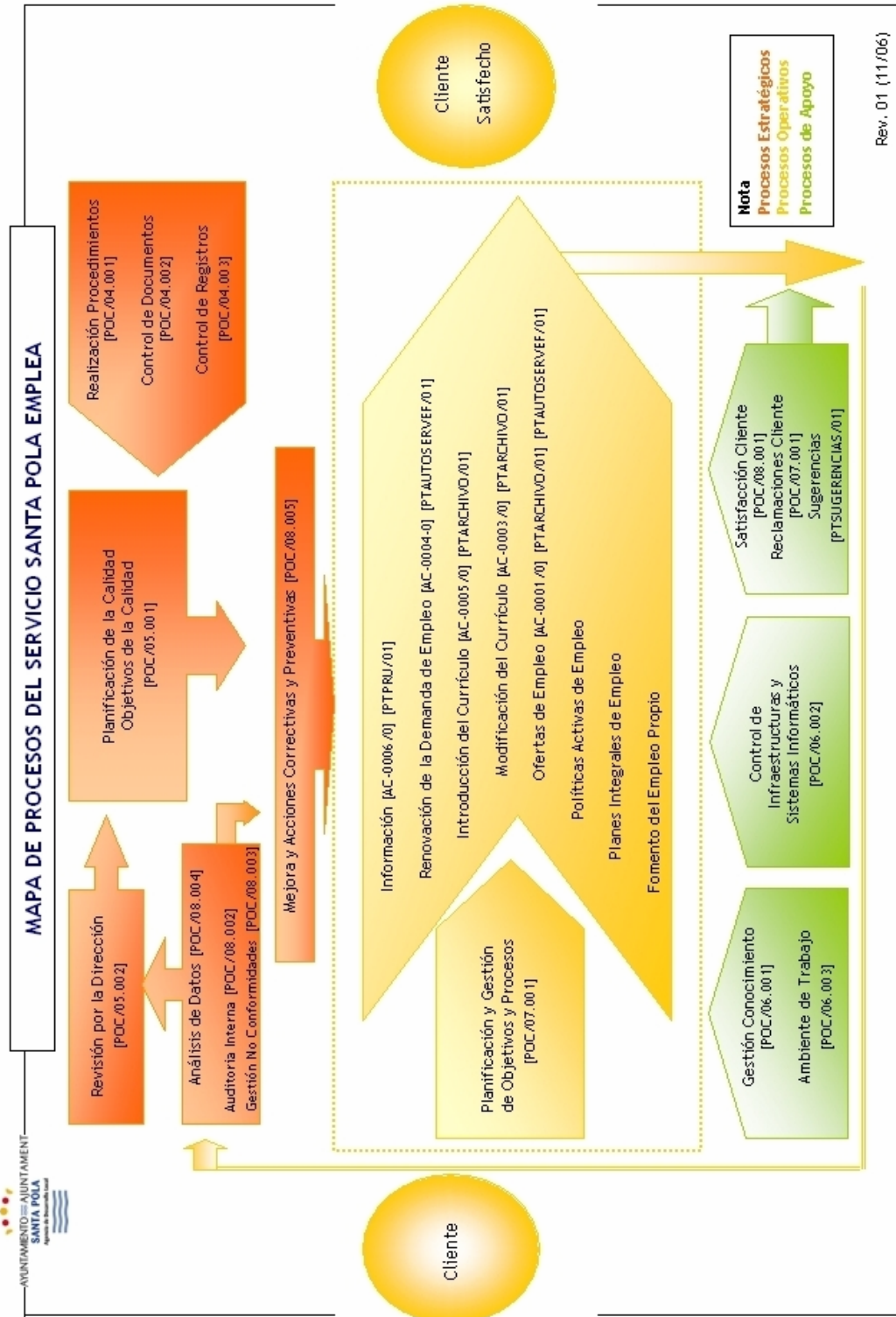
Con estas premisas se elaboraron y aprobaron los objetivos de calidad, con el objeto de cumplir con la Política de Calidad aprobada por la Alta Dirección en su Consejo de Administración, presidido por nuestro Alcalde y Presidente, D. Miguel Zaragoza Fernández.

Para que conozcan mejor el Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio Santa Pola Emplea, les voy a presentar al equipo técnico de la A.D.L. que lo sustentan:

- ⇒ Pepe Mazón - Director de Calidad
- ⇒ M^a Carmen González - Coordinadora de Calidad
- ⇒ Fini Macia - Responsable de Calidad y del Servicio de Santapola Emplea
- ⇒ Ángel Monerris - Responsable Nuevas Tecnologías
- ⇒ Rosa Antón - Responsable de Formación
- ⇒ Pepe Mazón y Margarita López - Auditores Internos

TERCERA INTERVENCIÓN: DIRECTOR DE CALIDAD ADL

La Representación más gráfica del Sistema de Gestión de la Calidad es nuestro Mapa de Procesos que a continuación les presento:



Como verán nuestros procesos parten de las necesidades de nuestros clientes buscando la satisfacción de los mismos.

En el centro encontramos los procesos operativos, que parten de la planificación y gestión de los objetivos y procesos, que son:

- Información
- Renovación de la demanda de empleo
- Introducción del Currículo
- Modificación del Currículo
- Ofertas de Empleo
- Políticas Activas de Empleo
- Planes Integrales de Empleo y
- Fomento de Empleo Propio

Con estos datos pasamos a los procesos estratégicos y los analizamos junto a los que nos faciliten la gestión de no conformidades y las auditorias internas, para poder proceder a la Revisión por la Dirección, desde donde y teniendo en cuenta los procedimientos, los documentos y los registros planificaremos nuevamente buscando la mejora tanto del Sistema como la prestación de los servicios, a través de las acciones correctivas o preventivas si fueran necesarias.

Con esta interacción de los procesos cumplimos con los requisitos de la ISO 9001:2000 utilizando la metodología de DEMING.

Este Sistema se gestiona con la herramienta SoftQADLSantaPola que posteriormente les presentará mi compañero Ángel Morerris.

Esta herramienta se sustenta en los recursos humanos de la organización, por ello, desde la dirección de la misma se han puesto todos los medios necesarios para posibilitar el desempeño de cada una de las responsabilidades:

Y para ello, se dispone de:

- Una plantilla de Profesionales implicados en su trabajo y comprometidos en la misión de nuestra organización.
- Un Plan de Formación Interno que no sólo tiene en cuenta el aprendizaje de nuevas técnicas o materias, sino que se enmarca en lo que se denomina gestión del conocimiento.
- Unas instalaciones y recursos materiales adecuados, así como el seguimiento del Índice de Satisfacción Laboral.
- Un Plan de Adiestramiento del nuevo personal para hacerle más fácil su incorporación a la organización.
- Un Sistema de Comunicación Interna transversal que permite la circulación de la información de todos los sentidos y aprovecha las sinergias de todos los integrantes de la organización.
- Y por último, un estilo de mando participativo que fomenta la implicación y la responsabilidad de todos.

Bueno, antes de pasarles una pequeña demostración de la herramienta, a continuación les detallamos las características técnicas de la misma:

CUARTA INTERVENCIÓN: RESPONSABLE NUEVAS TECNOLOGÍAS

Buenos días, soy Ángel Monerris, responsable del Servicio de Nuevas Tecnologías de la ADL de Santa Pola. Como ha comentado José Mazón, voy a describir la aplicación SoftQADLSantaPola, es decir, el software de gestión del Sistema de Calidad de Santa Pola Emplea.

Las características principales de la aplicación son:

- La aplicación está desarrollada íntegramente por el personal de la Agencia.
- La seguridad a nivel de usuario está basada en roles, en la que cada usuario puede realizar solamente las acciones que le permita su rol.
- Utilización de firma digital para garantizar la integridad documental.
- Asimismo, se han desarrollado los ciclos de aprobación necesarios para cada uno de los tipos de documento definidos en el sistema.
- Se realiza un control automático de versiones, nomenclatura de documentos, control de documentos obsoletos, etc.
- La distribución se realiza de forma automática utilizando como base el sistema de mensajería.
- Basada en una base de datos documental (Lotus Domino), que permite almacenar todo tipo de objetos en formato electrónico, minimizando el consumo de papel.

A continuación, voy a mostrarles el interfaz de la aplicación, desde el punto de vista del rol Administrador.



The screenshot shows the user interface of the SoftQADL Santa Pola application. On the left is a navigation menu with options like 'Documentos', 'Registros', 'Abiertos', 'En trámite', 'Cerrados', 'Archivados', 'Procesos', 'Mensajes', and 'Configuración'. The main area displays a list of documents with columns for 'Documento' and 'Fecha modificación'. Below this is a 'Vista previa' (Preview) section with an 'Editar' button. The preview shows a detailed view of a document record, including its ID, format, title, and status.

Documento	Fecha modificación
ANGEL MONERRIS ALDEGUER	
FPOC/08.005-01(18/10/2006) - INFORME DE ACCIÓN CORRECTIVA Nº 10	13/11/2006
FPOC/08.005-01(27/09/2006) - INFORME DE ACCIÓN CORRECTIVA Nº 02	13/11/2006
CONCHI ORTS BONET	
FPOC/08.005-01(02/10/2006) - INFORME DE ACCIÓN CORRECTIVA Nº 03	17/01/2007
FINI MACIÁ IBARRA	
INMACULADA JIMENEZ ALIAGA	
MAGALÍ JIMÉNEZ FAURA	
MARI CARMEN GONZALEZ VIVES	

Registro	
FPOC/08.005-01(18/10/2006) - INFORME DE ACCIÓN CORRECTIVA Nº 10	
Formato	INFORME DE ACCIÓN CORRECTIVA / PREVENTIVA Rev.01(10/06)
Título	INFORME DE ACCIÓN CORRECTIVA Nº 10
Elaborado por	Modificado por
Cerrado por	

Como podemos apreciar, la aplicación está dividida en varias zonas: navegación en la parte izquierda, una zona de trabajo en la parte derecha, una barra de acciones en la parte superior y un panel de vista previa en la zona inferior.



Desde la zona de navegación elegiremos la parte del sistema con la que queremos trabajar (documentos, registros, distribuciones, configuración, etc.)

Todos los documentos de la aplicación tienen una estructura similar; constan de una cabecera donde se almacenarán datos de trabajo, tales como: nombre, revisión, fecha de aprobación, revisores, estado, etc., y una zona de desarrollo donde se almacena el contenido propiamente dicho del documento.

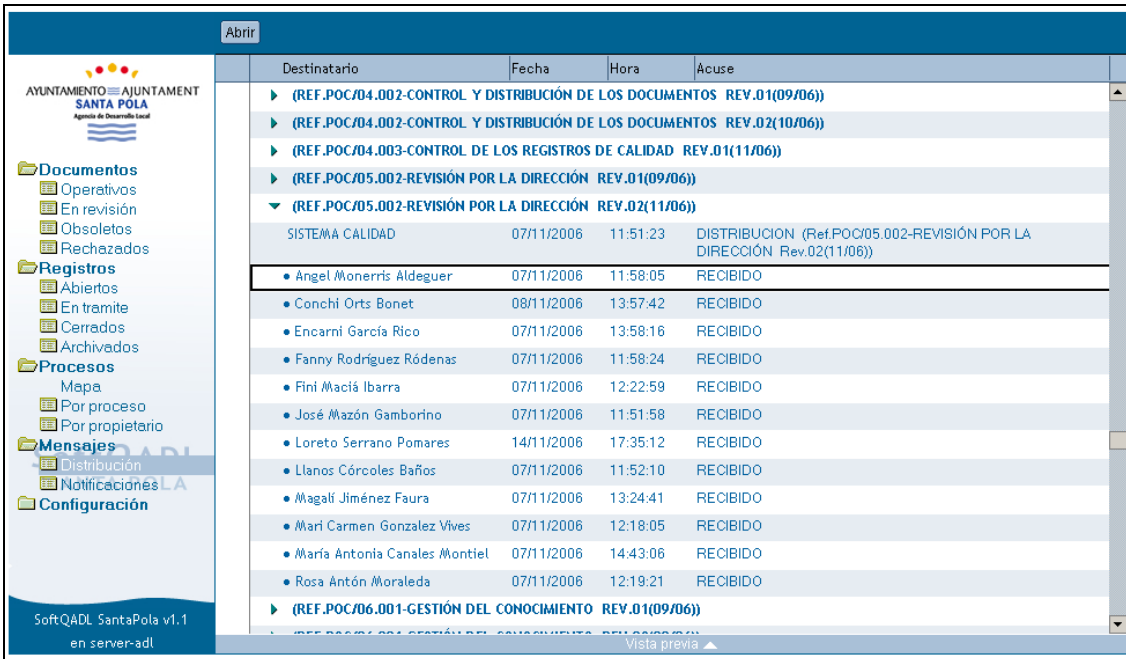
Como ejemplo, podemos mostrar un Procedimiento Operativo de Calidad en el que se identifica la cabecera, con los campos comentados anteriormente, y la zona de desarrollo.

Salir			
 Rev.02(10/06)	Procedimientos Operativos de Calidad POC/06.002-CONTROL DE INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS INFORMÁTICOS		
Elaborado por la Responsable de Calidad	Revisado por la Coordinadora Calidad	Aprobado por el Representante de la Dirección	
Finí Maciá Ibarra 10/2006	Mari Carmen Gonzalez Vives 10/2006	José Mazón Gamborino 10/2006	
Responsable POC	Angel Monerris Aldeguer		
Proceso			
Distribuir a	[TODOS]		
Estado	OPERATIVO		
Modificaciones incorporadas en la presente revisión			
Revisión 1: Se modifica el formato FPOC/06.002-01 añadiendo en la parte inferior de la tabla el significado del asterisco "Correctivo/Preventivo".			
Revisión 2: En el apartado 3. Desarrollo: <ul style="list-style-type: none"> • se modifica el tercer párrafo del apartado de Mantenimiento de infraestructuras y sistemas informáticos: "... que no se pueda solucionar con carácter inmediato y que sea considerada como grave o repetitiva..". En el apartado 4. Responsabilidades: <ul style="list-style-type: none"> • se modifica el primer punto de responsabilidades del Personal del Servicio Santa Pola Emplea, "... que no se pueda solucionar con carácter inmediato y considerada como grave o repetitiva..." 			
▶ 1.- OBJETO			

Otro ejemplo, sería un registro en el que también podemos apreciar la cabecera y la zona de desarrollo. En la zona de desarrollo podemos observar un objeto incrustado (en este caso, un albarán) y la utilización de la firma digital.

Salir	
Para cada una de las anteriores causas se propone: <ol style="list-style-type: none"> 1. Notificación a cada técnico de la prioridad y obligatoriedad de que las ofertas se registren el mismo día de su entrada. 2. Notificación a cada técnico que se procederá a imprimir la pantalla y a adjuntarla a la oferta de empleo, dónde conste que no se ha podido registrar la misma por existir problemas informáticos. 3. Se procede a adquirir un sello para que en aquellas ofertas en las que conste una fecha de entrada diferente al día real en que se presenten en el Servicio, se ponga. 	
Fecha prevista implantación:	21/09/2006 16
Aprobado Representante Dirección - Firmado por José Mazón Gamborino/adl con fecha 23/10/2006 14:56:00, de acuerdo con /adl	
Aprobado <input type="button" value="v"/>	
SEGUIMIENTO	
Fecha	Observaciones
21/09/2006 16	 Notificación a los técnicos de las medidas a adoptar para cada una de las tres causas. notificación.doc
02/10/2006 16	Aceptación formato de sello y presupuesto del mismo
24/10/2006 16	 Entrega de sello y puesta en marcha en el Servicio Santa Pola Emplea de la acción nº 3. Albaran de entrega sello Servef.pdf
07/11/2006 16	Se comprueba la eficacia de las medidas.
16	
16	
CIERRE:	

Por último, mostraremos la zona de distribución donde se encuentran todos los mensajes enviados por el sistema con su correspondiente acuse, y la vista de documentos por procesos.



Destinatario	Fecha	Hora	Acuse
▶ (REF.POC/04.002-CONTROL Y DISTRIBUCIÓN DE LOS DOCUMENTOS REV.01(09/06))			
▶ (REF.POC/04.002-CONTROL Y DISTRIBUCIÓN DE LOS DOCUMENTOS REV.02(10/06))			
▶ (REF.POC/04.003-CONTROL DE LOS REGISTROS DE CALIDAD REV.01(11/06))			
▶ (REF.POC/05.002-REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN REV.01(09/06))			
▼ (REF.POC/05.002-REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN REV.02(11/06))			
SISTEMA CALIDAD	07/11/2006	11:51:23	DISTRIBUCION (Ref.POC/05.002-REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN Rev.02(11/06))
• Angel Moneris Aldeguer	07/11/2006	11:58:05	RECIBIDO
• Conchi Orts Bonet	08/11/2006	13:57:42	RECIBIDO
• Encarni Garcia Rico	07/11/2006	13:58:16	RECIBIDO
• Fanny Rodríguez Ródenas	07/11/2006	11:58:24	RECIBIDO
• Fini Maciá Ibarra	07/11/2006	12:22:59	RECIBIDO
• José Mazón Gaborino	07/11/2006	11:51:58	RECIBIDO
• Loreto Serrano Pomares	14/11/2006	17:35:12	RECIBIDO
• Llanos Córcoles Baños	07/11/2006	11:52:10	RECIBIDO
• Magali Jiménez Faura	07/11/2006	13:24:41	RECIBIDO
• Mari Carmen Gonzalez Vives	07/11/2006	12:18:05	RECIBIDO
• María Antonia Canales Montiel	07/11/2006	14:43:06	RECIBIDO
• Rosa Antón Moraleda	07/11/2006	12:19:21	RECIBIDO
▶ (REF.POC/06.001-GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO REV.01(09/06))			

Sin más, invito a Mari Carmen González, Coordinadora de Calidad para que muestre un ejemplo práctico de la aplicación.

QUINTA INTERVENCIÓN: COORDINADORA CALIDAD ADL

Buenos días, soy M^a Carmen González, Coordinadora de Calidad de la Agencia de Desarrollo Local y una de mis funciones es la revisión de todos los documentos que se crean y/o modifiquen a efectos de cumplir con la norma ISO 9001 y lo descrito dentro del Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio Santa Pola Emplea.

A continuación, les voy a demostrar cómo se realiza una modificación de un procedimiento operativo de calidad a través de la herramienta informática SoftQADLSantaPola en nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

En estos momentos, acabo de recibir una notificación de la Responsable de Calidad para la modificación de un Procedimiento Operativo de Calidad, bien, procedo a abrir el documento y estudiar la propuesta.

Abrimos el documento y vemos que se trata de un procedimiento operativo de Calidad de "Ambiente de Trabajo", donde se especifica quien lo ha elaborado, quien lo tiene que revisar y quien lo aprobará, detallándose las fechas en las que se realizarán cada una de estas funciones.

Posteriormente, en este apartado se detalla el estado actual del procedimiento operativo de calidad, que en éste caso, concretamente, describe que se encuentra pendiente de aprobación por la Coordinadora de Calidad.


Procedemos a comprobar que están completados todos los apartados, 3.1., 3.2. y 3.3, como la modificación no está completa, a continuación pasaremos a rechazar el documento y le dejaremos una notificación de la razón de su rechazo con el objeto de su rectificación; pinchamos en “editar” y le escribiremos aquí:

“En el apartado 5. Documentación y referencias, se debe sustituir el antiguo cuestionario por el nuevo”.

Este rechazo, es debido a que en el apartado 5 documentación y referencias, todavía sigue vigente el antiguo cuestionario y no se ha cambiado en la revisión del procedimiento, por este motivo le damos a rechazar y en documentos en revisión, aparece que la Responsable de Calidad tiene pendiente la aprobación del POC AMBIENTE DE TRABAJO.

Una vez enviado, le llegará una notificación a la Responsable de Calidad para su modificación, que una vez lo modifique, podré por mi parte, como Coordinadora de Calidad, aprobar el Poc, que pasará posteriormente al Representante de la Dirección para su aprobación y cierre definitivo.

Salir

 Rev.02()	Procedimientos Operativos de Calidad POC/06.003-AMBIENTE DE TRABAJO		
	Elaborado por la Responsable de Calidad Fini Maciá Ibarra 02/2007	Revisado por la Coordinadora Calidad	Aprobado por el Representante de la Dirección

Responsable POC	[RES CAL]
Proceso	
Distribuir a	[TODOS]
Estado	PENDIENTE APROBACION RESPONSABLE CALIDAD

Modificaciones incorporadas en la presente revisión

Revisión 01

En el apartado 2. Alcance:

- Se suprime el segundo párrafo "queda excluida, la responsable del Servicio Santa Pola Emplea".

Revisión 02

En el apartado 3. Desarrollo:

- Se modifica todo el punto 3.1 de Elaboración de los cuestionarios.
- Se modifica todo el punto 3.2 de Obtención de la Información.

Se modifica todo el punto 3.3 de Tratamiento y evaluación de la Información

En el apartado 5. documentación y referencias, se debe sustituir el anterior cuestionario.

▶ 1.- OBJETO

▶ 2.- ALCANCE

▶ 3.- DESARROLLO

▶ 4.- RESPONSABILIDADES

▼ 5.- DOCUMENTACION Y REFERENCIAS

DOCUMENTACION:

- "Factores Psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo" elaborado por los Técnicos del Servicio de Seguridad e Higiene en el Trabajo y Formación, Instituto Navarro de Salud Laboral, siendo promocionado y distribuido por el Fondo de Publicaciones del Gobierno de Navarra (Departamento de Presidencia, Justicia e Interior)

REFERENCIAS:

- Manual de Calidad del Servicio Santa Pola Emplea
- UNE-EN-ISO 9.001:2000
- POC/04.001, POC/04.002, POC/04.003 y POC/07.001.

▶ 6- DISTRIBUCIÓN Y ARCHIVO

SEXTA INTERVENCIÓN: RESPONSABLE CALIDAD SERVICIO SANTA POLA EMPLEA

Hola Buenos Días, soy Fini Maciá la Responsable de Calidad del Servicio Santa Pola Emplea de la Agencia de Desarrollo Local y a continuación voy a explicarles cual es el procedimiento que seguimos para gestionar una Acción Correctiva dentro de nuestro sistema de gestión de Calidad.

En estos momentos, acabo de recibir un correo electrónico de la Coordinadora de Calidad rechazándome el POC de Ambiente de Trabajo que estaba en revisión. Más tarde miraré a que se debe ese rechazo.

Para poder gestionar una Acción Correctiva tenemos que cumplimentar este Registro dentro del sistema informático.

Este es un ejemplo de una Acción Correctiva que hemos abierto hoy mismo y que proviene de una No Conformidad detectada por una de las trabajadoras de Santa Pola Emplea.

Corresponde a la NC nº 1 relacionada con uno de los procesos clave de nuestro sistema que es el Proceso de Ofertas.

Esta persona detectó que habían 20 ofertas de trabajo que no se habían registrado en TAURO el mismo día en que habían entrado en el Servicio, tal como indica la normativa de Centros Asociados.

La Responsable de proponer y llevar a la práctica todas las acciones que corrijan este problema, soy yo, en este caso y, se ve que las causas que generan este problema son dos:

1. La acumulación de tareas por parte de los técnicos.
2. Y, que en ocasiones, el sistema TAURO presenta problemas y por lo tanto no se pueden mecanizar las ofertas.

Como acción a llevar a cabo para que este problema desaparezca es la notificación a cada una de los técnicos de que es obligatorio y prioritario que el día de entrada registren la oferta y que en caso de haber problemas informáticos deben imprimir la pantalla y adjuntarla a la oferta de trabajo para que quede constancia de que es un problema informático.

Se prevé que hoy sea la fecha en que se envíe esa notificación a los técnicos, pero no se puede llevar a cabo esta notificación si el Representante de la Dirección no da su visto bueno a las medidas propuestas.



Una vez que el Responsable de la Dirección ha aprobado las acciones que se van a poner en marcha, en el apartado de SEGUIMIENTO del registro se pueden ir anotando todo lo que vamos haciendo al respecto.

Como estaba previsto, en el día de hoy se envía a todos los técnicos la notificación, que se puede adjuntar aquí mismo, para que así sepan lo que han de hacer si llega al Servicio una nueva oferta de empleo.

Vamos a suponer, que ha pasado un tiempo prudencial desde el envío de esta notificación a los técnicos y que se ha comprobado la puesta en marcha de las medidas adoptadas y que por lo tanto, ya se puede cerrar la Acción Correctiva.

En este caso, pasaríamos a cumplimentar este apartado: Como no se ha procedido a modificar ninguna documentación debido a las acciones puestas en marcha, y el problema inicial ya no persiste, yo como Responsable de Calidad apruebo la Acción Correctiva y se la remito a la Coordinadora de Calidad quien deberá controlar si la misma se ajusta a los requerimientos de la norma y, si ella la aprueba se la remite al Representante de la Dirección para que a su vez lo apruebe y cierre así, el registro de la Acción Correctiva.

A continuación, pasamos a ver el lugar donde se gestiona esta herramienta informática y en el cual nuestros clientes perciben la eficacia en la prestación de nuestros servicios.

<input type="button" value="Salir"/>			
	Registro FPOC/08.005-01(19/02/2007) - INFORME DE ACCIÓN CORRECTIVA Nº 15		
	Formato	INFORME DE ACCIÓN CORRECTIVA / PREVENTIVA Rev.01(10/06)	
	Título	INFORME DE ACCIÓN CORRECTIVA Nº 15	
	Elaborado por	Modificado por	Cerrado por
	Fini Maciá Ibarra 19/02/2007	Fini Maciá Ibarra 19/02/2007	
Editor anterior	José Mazón Gaborino		
Editor actual	Fini Maciá Ibarra		
Usuarios que pueden cerrar el registro	[REP DIR]		
Periodo de conservación	3 años		
Estado	ABIERTO		
Acción Correctiva Nº 15		Fecha de apertura: 19/02/2007	
Apertura			
Origen: No Conformidad Nº 1: No mecanización de las ofertas en Tauró el mismo día de su recepción. Se detecta que desde mayo hay 20 ofertas no registradas el día en que se reciben en el Servicio Santa Pola Empleo			
Responsable implantación:			
Fini Maciá Ibarra			
Firma responsable implantación - Firmado por Fini Maciá Ibarra/adl con fecha 19/02/2007 12:42:36, de acuerdo con /adl			
Causas:			
1. La acumulación de tareas por parte de los técnicos. 2. Y, que en ocasiones, el sistema Tauró presenta problemas y, por lo tanto, no se pueden mecanizar las ofertas.			
Acciones:			
Para cada una de las anteriores causas se propone: 1. Notificación a cada técnico de la prioridad y obligatoriedad de que las ofertas se registren el mismo día de su entrada. 2. Notificación a cada técnico que se procederá a imprimir la pantalla y a adjuntarla a la oferta de empleo, dónde conste que no se ha podido registrar la misma por existir problemas informáticos.			
Fecha prevista implantación: 19/02/2007 16			
Aprobado Representante Dirección - Firmado por José Mazón Gaborino/adl con fecha 19/02/2007 12:51:42, de acuerdo con /adl			
Aprobado <input type="button" value="v"/>			
SEGUIMIENTO			
Fecha	Observaciones		
19/02/2007 16	Notificación a los técnicos de las medidas a adoptar para cada una de las causas  notificación.doc		
16			
16			
16			
16			
16			
CIERRE:			
Debido a los cambios, ¿Ha sido actualizada la documentación?		No	
Indicar:			
¿Se manifiesta el problema inicial?		No	
Acciones para la eficacia:			
Firma Responsable Calidad - Firmado por Fini Maciá Ibarra/adl con fecha 19/02/2007 13:02:08, de acuerdo con /adl			
Aprobado <input type="button" value="v"/>			
Firma Coordinadora Calidad			
Rechazado <input type="button" value="v"/>			
Firma Representante Dirección			
Rechazado <input type="button" value="v"/>			

SÉPTIMA INTERVENCIÓN: VICEPRESIDENTA C.A. ADL

Bien, con esta presentación visual hemos querido presentarles nuestro Sistema de Gestión de Calidad, así como su gestión, sus recursos materiales y técnicos y, sobre todo a un equipo de mujeres y hombres que hacen posible que funcione, que se revise y se mejore con el objeto de cumplir con nuestra máxima, que es la satisfacción de nuestros usuarios, nuestros clientes y otras partes interesadas, como son el propio Ayuntamiento y en este caso el Servef.

Espero les haya gustado y quedamos a su disposición para cualquier sugerencia y sobre todo para compartir con todos ustedes nuestra experiencia, y además aprender de otras administraciones publicas.

También esperamos haber satisfecho las expectativas de nuestros clientes y de otras partes interesadas, aunque de momento ya hemos conseguido la certificación de nuestro Sistema de Gestión de Calidad a través de AENOR con fecha 11 de noviembre de 2006.

OCTAVA INTERVENCIÓN Y CIERRE: ALCALDE

Como decía al principio de mi intervención, el dotarnos de un Sistema de Gestión de la Calidad tiene como **principal objetivo gestionar con mayor eficacia y eficiencia**, cumplir con las satisfacciones de nuestros usuarios y todo ello, a través de un sistema basado en procesos que cuya finalidad es la mejora continua.

Con este sistema de gestión de la calidad, basado en las normas ISO y gestionado a través de nuestra herramienta informática SoftQADLSantaPola se elimina considerablemente el uso del papel, con todas las ventajas y propiedades que conlleva esta circunstancia, puesto que todas nuestras actuaciones deben estar guiadas **con criterios de sostenibilidad**.

Por último, decir que desde esta alcaldía, representando la Alta Dirección de la Agencia de Desarrollo Local de Santa Pola y por tanto del Servicio de Empleo de la misma, **se asumen todos los compromisos derivados de este sistema de gestión de la calidad** y se compromete en poner los medios necesarios para su cumplimiento **con especial atención a sus recursos humanos**, elemento básico del sistema de gestión de la calidad, en el marco de la **gestión del conocimiento y las transferencias de buenas practicas con otras Administraciones Públicas**.