



## PLAN DE MEJORA CONTINUA 2017

La mejora continua es un proceso para alcanzar la calidad total en la prestación de servicios del Centro municipal de Servicios Sociales de Alhama de Murcia (CMSSSS). Lo que pretendemos es poner énfasis en la capacidad que tiene el Centro para evolucionar y progresar, para obtener unos resultados eficientes y de calidad. Se trata de un documento vivo, abierto que pretende la excelencia.

Para que la mejora sea continua el CMSSSS tendrá que aplicar acciones correctivas que estén en línea con las conformidades y acciones preventivas para evitar que se produzcan las no conformidades.

El CMSSSS ha incorporado un PLAN DE MEJORA a su filosofía, para ello se han tenido en cuenta tres elementos:

1. Documentación. Se habla de plan de mejora cuando las trabajadoras del centro conocen las acciones conjuntas que se llevarán a cabo para la mejora de la prestación de los servicios. Este es un elemento transversal e imprescindible para la mejora continua
2. Participación conjunta. El trabajo realizado en grupos, la implicación de todos los miembros del equipo y que todas conozcamos las acciones conjuntas que se llevarán a cabo para mejorar la calidad en la prestación del servicio es imprescindible. La gestión de la carta de servicios debe ser transversal y no solo parcial
3. Sistema de medición. Los procesos en el área de Servicios Sociales deben ser evaluados de manera oportuna, para ello se establecen unos indicadores de gestión que miden los resultados obtenidos y una encuesta de satisfacción del usuario.

Los elementos del plan de mejora continua del CMSSSS de Alhama de Murcia son los siguientes:

1. PLANIFICAR. Organización lógica del trabajo, identificando las acciones a mejorar, para ello estableceremos objetivos e indicadores.
2. EJECUTAR. Ejecutar correctamente las tareas planificadas.
3. EVALUAR. Comprobar los resultados a través de los sistemas de medición establecidos. Ver los resultados de las mejoras establecidas y su grado de cumplimiento
4. AJUSTAR. Ante nuevos fallos e inconvenientes que no estaban previstos, es la posibilidad de mejorar, la propuesta de situaciones alternativas para resolver dichos fallos a través de acciones correctivas.

Por todo lo expuesto, la propuesta de mejora para el Centro de SS.SS para el año 2017 sería la siguiente:



AYUNTAMIENTO  
Alhama de Murcia

Concejalía de Servicios Sociales

**AYUNTAMIENTO DE ALHAMA DE MURCIA**  
**Concejalía de Bienestar Social, mayores, familia y voluntariado**  
C/Los Baños, 10. Casa Las Menas  
30840. ALHAMA DE MURCIA  
Tlf. 968 631 895 – Fax 968 631 594

1. Elaborar los procesos de cada uno de los servicios que faltan en la CS (Familia, inmigración, absentismo escolar, inclusión, SAD, Centros de día, comida a domicilio, información y orientación, atención psicológica, asesoría jurídica, etc), establecer objetivos, indicadores y compromisos de cada uno de ellos. Debemos mejorar este aspecto por una cuestión de calidad y transparencia.
2. Trabajar sobre un nuevo organigrama de Centro, mapa de procesos y protocolos de actuación, en pro de la simplificación administrativa y la calidad en la atención al ciudadano.
3. Solicitar al departamento de informática un registro interno para el Centro de SS.SS que nos ayude a dejar constancia de todos los compromisos internos del Centro para su posterior seguimiento y evaluación. Que nos ayude a sistematizar e informatizar los procesos de la carta de servicios
4. Informatizar el cuestionario de satisfacción de usuarios para que desde un enlace electrónico en la nueva WEB pueda ser cumplimentada por los ciudadanos
5. Elaborar una guía electrónica de servicios que será parte del plan de innovación del Centro
6. Mejorar las infraestructuras para conseguir una atención de calidad que guarde el principio de confidencialidad y respeto al ciudadano
7. Hacer un análisis semestral de las encuestas de satisfacción, quejas y sugerencias para poder realizar acciones de mejora.
8. Fomentar la formación relacionada con procesos de calidad en la prestación de servicios, idiomas e informática entre las profesionales del Centro
9. Realizar una encuesta de clima laboral entre las trabajadoras del Centro de SS.SS
10. Trabajar alternativas para mejorar la desigualdad laboral y salarial entre las profesionales del Centro, esto repercutirá en la motivación, confianza, y compromiso del equipo humano del Centro de SS.SS

El seguimiento del plan de mejora se realizará por parte de la responsable del plan de mejora, con un informe al final del ejercicio que coincidirá con el mes de enero de 2018.

Para la confección del plan de mejora de 2018, las referencias saldrán de los resultados de los compromisos de la carta de servicios, del análisis del plan de mejora, de las encuestas de satisfacción y del análisis de los diferentes procesos. Será elaborado por la responsable del plan de mejora y consensuado con el equipo técnico del CMSSS de manera paralela al informe final de seguimiento del actual plan de mejora.

En Alhama de Murcia a 18 de abril de 2017