












INFORME DE RESULTADOS DEL PLAN DE MEJORA CONTINUA 2018

A continuación se presenta el análisis de las actuaciones recogidas en el PLAN DE MEJORA CONTINUA DEL AÑO 2018 y su nivel de cumplimiento:

1. Hacer una **relación de todos los procesos pendientes**, establecer orden de prioridad y elaborar los tres primeros. 
2. Hacer una relación de los **protocolos de actuación** necesarios y establecer prioridades. 
3. Hacer un mantenimiento y actualización de los equipos informáticos. Implantar **cita on-line** y vincular al compromiso numero 6 de la CS. 
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. Estudiar alternativas para **mejorar las infraestructuras** del Centro municipal de SS.SS para conseguir una atención de calidad que guarde el principio de confidencialidad y respeto al ciudadano y dotar de todo el equipamiento necesario que se refleja en el plan de necesidades. 
7. Habilitar en la página Web del Ayuntamiento un espacio para un **buzón virtual de quejas, sugerencias y felicitaciones**. 
8. Realizar **formación** en la gestión por **procesos** por parte del equipo técnico del Centro que incluya **protocolos** de actuación. 
9. Promover la formación específica y el **reciclaje profesional** de todas las profesionales del Centro municipal de SS.SS. 
10. Hacer las gestiones necesarias para que se realice una **encuesta de clima laboral** entre las trabajadoras del Centro municipal de SS.SS. . *Se ha hecho una general del Ayuntamiento donde también participó el Centro de Servicios Sociales y se han mandado los resultados.*
11. Trabajar alternativas para **mejorar la desigualdad laboral y salarial** entre las profesionales del Centro. 



En Alhama de Murcia a 4 de Marzo de 2019

Técnico Responsable del Plan de Mejora de la Carta de Servicios

Fd.: Magdalena Carreño Sánchez

Vº Bº

Técnico Responsable de la Carta de Servicios

Fd.: M^a Ángeles Romero García.

Vº Bº

Directora-Coordinadora de Servicios Sociales

Fd.: Eva M^a León Cánovas