

II PLAN DE MEJORA CONTINUA DE LA CARTA DE SERVICIOS 2018

1. INTRODUCCIÓN

El CMSSSS incorporó un PLAN DE MEJORA a su filosofía, desde que se implantara la Carta de Servicios en nuestro Centro en Abril/ Mayo de 2017. Este plan supone el 2º, derivado del Informe Anual del Plan de Mejora 2017 donde se pueden observar deficiencias que hemos podido corregir y otras que quedaron pendientes y que incluimos en este **II PLAN DE MEJORA**.

El Plan de Mejora Continua junto al Plan de Detección de Necesidades son Planes enmarcados dentro de la **Carta de Servicios**. Suponen un análisis que hacemos las trabajadoras del Centro de Servicios Sociales para ayudarnos a generar una mejor Calidad de Servicio, tanto para el Ciudadano como internamente en la Calidad de nuestras gestiones. Además, con la emisión de Informes anuales de: Informe del Nivel de Cumplimiento de los Compromisos adquiridos con la Ciudadanía, el Informe de Mejora y el Informe del Plan de Detección de Necesidades, suponen una Autoevaluación anual que nos ayudará a comprobar la adecuación y vigencia de la Carta de Servicios.

2. OBJETIVO PLAN DE MEJORA

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**.

3. PROPUESTA DE ACCIONES PARA EL PLAN DE MEJORA 2018

Para que la mejora sea continua el CMSSSS tendrá que revisar y aplicar las acciones correctivas pertinentes a aquellas deficiencias detectadas.

Por tanto, la **propuesta de mejora** para el Centro de SS.SS para el año **2018** sería la siguiente:

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.
11. Trabajar alternativas para **mejorar la desigualdad laboral y salarial** entre las profesionales del Centro.

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 2019.

Para la confección del plan de mejora de 2019, las referencias saldrán del Informe de los Resultados de los Compromisos de la Carta de Servicios, del análisis del Plan de Mejora, del análisis del Plan de Detección de Necesidades, 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 13 de Julio de 2018

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