



## PLAN DE MEJORA CONTINUA 2019/2020

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. El plan de mejora pretende ser un documento vivo, abierto en camino de la excelencia.

El CMSSSS elabora su III PLAN DE MEJORA y lo incorpora 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 la 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 periodo 2019/2020 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. Seguir elaborando protocolos de actuación según prioridades organizadas y al menos tres de ellos en el periodo.
2. Actualizar en nuestra WEB la información de los servicios que se ofrecen desde el CMSSSS, haciéndola mas accesible y clara a la ciudadanía.
3. Informatizar el cuestionario de satisfacción de usuarios para que desde un enlace electrónico en la nueva WEB pueda ser cumplimentada por los ciudadanos
4. Abrir a uso público la aplicación de cita previa online.
5. Estudiar alternativas para mejorar las infraestructuras del CMSSSS 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
6. Promover la formación específica, el reciclaje profesional y el trabajo en equipo de los profesionales del CMSSSS.

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 2021.

Para la confección del plan de mejora de 2021, 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 consensuado con el equipo técnico del CMSSS.

En Alhama de Murcia a 10 de septiembre 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  
Sociales

Fd.: M<sup>a</sup> Ángeles Romero García.

Vº Bº

Directora-Coordinadora de Servicios

Fd.: Eva M<sup>a</sup> León Cánovas