



Plan de Mejora Continua 2023-2024

La mejora continua es un proceso para avanzar hacia la prestación de servicios de calidad del Centro municipal de Servicios Sociales de Alhama de Murcia (CMSSSS). Se pretende poner énfasis en la capacidad que tiene el Centro para evolucionar y mejorar, 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 IV PLAN DE MEJORA y lo incorpora a su filosofía, para ello se han tenido en cuenta tres elementos:

1. Documentación. El equipo del centro conoce 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 equipo, con la participación de todo el personal del equipo y dinamizado en pequeños grupos de trabajo, con el fin de planificar y desarrollar las acciones conjuntas que se llevarán a cabo para mejorar la calidad en la prestación del servicio.
3. Sistema de medición. Los objetivos marcados deben ser evaluados de manera oportuna, para ello se establecen unos indicadores 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 periodo 2023/2024 sería la siguiente:



Plan de Mejora Continua 2023-2024

1. Dinamizar la recogida de encuestas de satisfacción (visibilizar un punto de recogida en el Centro de Servicios Sociales, con la instalación de un atril, buzón de sugerencias...para la realización de las encuestas, etc.)
2. Seguir elaborando protocolos de actuación y conseguir en este periodo al menos:
 - a. Protocolo de actuación ante decesos
 - b. Atención a personas transeúntes/personas sin hogar
 - c. Protocolo de actuación ante necesidades de alojamiento de urgencia
3. Poner en funcionamiento la aplicación de cita previa on-line, valorando la posibilidades de elegir cita telefónica o cita presencial.
4. Seguir trabajando en la unificación de criterios con respecto a la consideración normativa de “unidad familiar” y adaptación a las nuevas realidades surgidas.

El seguimiento del plan de mejora se realizará por parte de la responsable del plan de mejora, con un informe al final del periodo que coincidirá con el mes de enero de 2025.

Para la confección de los planes de mejora sucesivos, las referencias saldrán de los resultados de los compromisos de la carta de servicios, del análisis de resultados del actual plan de mejora, de las encuestas de satisfacción y del análisis de los diferentes procesos. Será consensuado con el equipo del CMSSS.



Plan de Mejora Continua 2023-2024

En Alhama de Murcia

Responsable del Plan de Mejora

Magdalena Carreño Sánchez

Responsable de la Carta de Servicios

M^{ra} Ángeles Romero García

Directora – Coordinadora Servicios Sociales

Eva María León Cánovas