



 AJUNTAMENT DE VALÈNCIA REGIDORIA DE SERVICIS SOCIALS	<b>CENTRES MUNICIPALS DE SERVICIS SOCIALS</b>	Rev. 3
	<b>POLÍTICA DE QUALITAT</b>	Data: 10 de Maig de 2016

Conscient de la gran importància que ha de prendre la qualitat en l'àmbit en què desenrotlla la seua activitat, el *Àrea de Desenvolupament Humà* fixa com a Política de la Qualitat per als seus Centres Municipals de Servicis Socials:

Crear una cultura de la qualitat en què cada persona siga responsable de la qualitat del treball que realitza a través de la millora constant dels Programes, Recursos i Servicis oferits en els Centres Municipals de Servicis Socials.

Per això s'establixen els següents Objectius Marc de la Qualitat:

- ✓ Assegurar i incrementar la satisfacció de les persones usuàries del nostre servici.
- ✓ Tractar les persones usuàries permanentment d'una manera professional, cortés, pròxima, respectuosa i mereixedora de confiança.
- ✓ Establir un compromís de millora contínua del Sistema de Gestió de Qualitat a fi de millorar els servicis prestats.
- ✓ Assegurar el compliment dels requisits legals i els pactats amb les persones usuàries
- ✓ Garantir el compliment de la Carta de Servicis.
- ✓ Respondre amb promptitud a les necessitats de les persones usuàries i oferir-les solucions que contribuïsquen a millorar la seua situació.
- ✓ Millorar contínuament el funcionament intern per mitjà de la realització de procediments que unifiquen la gestió dels centres
- ✓ Agilitzar les llistes d'espera de les persones usuàries per a rebre informació.
- ✓ *Potenciar i mantenir en els Centres un clima laboral positiu que propicie la millorança en la satisfacció dels drets de les persones usuàries.*
- ✓ *Aconseguir que els centres municipals de Serveis Socials siguen un referent com a recurs en la resolució de les problemàtiques socials que afecten a la ciutadania.*

S'han inclòs Objectius de Qualitat concrets i mesurables, així com les responsabilitats i accions per al seu compliment dins del pla estratègic.



Esta Política de Qualitat serà revisada per a la seua adequació i actualització i comunicada als equips dels Centres Municipals de Servicis Socials. Ha de fer-se conèixer, entendre, aplicar i mantindre pels seus integrants.

A València, a 10 de Maig de 2016

Fdo: Consol Castillo Plaza

Regidora de Servicis Socials



 <b>AJUNTAMENT DE VALÈNCIA</b> REGIDORIA DE SERVICIS SOCIALS	<b>CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES</b>	Rev. 3
	<b>POLÍTICA DE CALIDAD</b>	Fecha: 10 de Mayo de 2016

Consciente de la gran importancia que debe tomar la calidad en el ámbito en el que desarrolla su actividad, la *Regidoria de Servicis Socials* fija como Política de la Calidad para sus Centros Municipales de Servicios Sociales:

Crear una cultura de la calidad en la que cada persona sea responsable de la calidad del trabajo que realiza a través de la mejora constante de los Programas, Recursos y Servicios ofrecidos en los Centros Municipales de Servicios Sociales.

Por ello se establecen los siguientes Objetivos Marco de la Calidad:

- ✓ Asegurar e incrementar la satisfacción de las personas usuarias de nuestro servicio.
- ✓ Tratar a las personas usuarias permanentemente de una manera profesional, cortés, cercana, respetuosa y merecedora de confianza.
- ✓ Establecer un compromiso de mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad con el fin de mejorar los servicios prestados.
- ✓ Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y los pactados con las personas usuarias
- ✓ Garantizar el cumplimiento de la Carta de Servicios.
- ✓ Responder con prontitud a las necesidades de las personas usuarias y ofrecerles soluciones que contribuyan a mejorar su situación.
- ✓ Mejorar continuamente el funcionamiento interno mediante la realización de procedimientos que unifiquen la gestión de los centros
- ✓ Agilizar las listas de espera de las personas usuarias para recibir información.
- ✓ *Potenciar y mantener en los Centros un clima laboral positivo que propicie la mejoría en la satisfacción de los derechos de las personas usuarias.*
- ✓ *Conseguir que los centros municipales de Servicios Sociales sean un referente como recurso en la resolución de las problemáticas sociales que afectan a la ciudadanía.*

Se han incluido Objetivos de Calidad concretos y medibles, así como las responsabilidades y acciones para su cumplimiento dentro del plan estratégico.



**AJUNTAMENT  
DE VALÈNCIA**

Esta Política de Calidad será revisada para su adecuación y actualización y comunicada a las personas integrantes de los Centros Municipales de Servicios Sociales. Debe hacerse conocer, entender, aplicar y mantener por sus integrantes.

En Valencia, a 10 de Mayo de 2016



Fdo.: Consol Castillo Plaza  
Concejala de Servicios Sociales