



AJUNTAMENT DE VALENCIA

CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES	Rev.4
POLÍTICA DE CALIDAD	Fecha: 10 de septiembre 2023.

Consciente de la gran importancia que tiene que tomar la calidad en el ámbito en que desarrolla su actividad, el Área de Bienestar Social fija como Política de la Calidad para sus Centros Municipales de Servicios Sociales:

Crear una cultura de la calidad en 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 todo ello se establecen los siguientes Objetivos Marco de la Calidad:

- Asegurar e incrementar la satisfacción de las personas usuarias de nuestro servicio.
- Tratar las personas usuarias permanentemente de una manera profesional, cortés, próxima, respetuosa y merecedora de confianza.
- Establecer un compromiso de mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad a 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 por medio de la realización de procedimientos que unifican 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 mejora 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 VALENCIA

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

En Valencia, a 10 de Septiembre de 2023.

Firmado: Marta Torrado de Castro

Titular del Área de Bienestar Social