



POLÍTICA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE ALCÁZAR DE SAN JUAN

La Atención Primaria del Sistema Público de Servicios Sociales en Alcázar de San Juan constituye el primer nivel de atención pública de los ciudadanos y ciudadanas residentes en nuestra ciudad en cuanto a las necesidades sociales básicas establecidas como competencia del Sistema de Servicios Sociales en la Ley 14/2010 de Servicios Sociales de Castilla La Mancha y en los acuerdos interadministrativos denominados, “Plan Concertado para el desarrollo de las prestaciones básicas del Sistema de los Servicios Sociales” suscritos desde 1988 entre la Administración General del Estado y todas las Comunidades Autónomas y en concreto con la de Castilla La Mancha. En consecuencia, la Misión de esta Atención Primaria no es otra que la cobertura de esas necesidades sociales básicas de los ciudadanos y ciudadanas residentes en Alcázar de San Juan a través de la gestión y organización de los recursos humanos, materiales y económicos necesarios para hacer efectivas las prestaciones básicas con las que la normativa que fundamenta el Sistema ha previsto hacerles frente y para prevenir las situaciones que pudieran dificultar o impedir dicha cobertura.

Los destinatarios de la provisión de nuestros servicios son, por tanto, la ciudadanía residente en el municipio de forma circunstancial o estable así como todos aquellos colectivos, movimientos sociales o asociaciones que, como expresión de la vida comunitaria de la ciudad, canalicen la participación y/o corresponsabilidad ciudadana en el mayor bienestar social posible.

Para el cumplimiento de esta **Misión** en condiciones de plenas garantías para la ciudadanía, la Dirección de los Servicios Sociales de Alcázar de San Juan ha decidido implantar un **Sistema de Gestión de la Calidad basado en el concepto de Calidad Total** que se extienda a todas y cada una de sus acciones e implique a la totalidad de los servidores públicos que las desarrollan así como a aquellos otros de dependencia privada que prestan servicios sociales complementarios contratados, concertados o subvencionados por el Ayuntamiento de Alcázar de San Juan.

Este Sistema de Gestión de la Calidad se basa en las siguientes directrices generales:

- **Lograr la plena satisfacción** de las personas usuarias proporcionándoles respuestas acordes con los requisitos y especificaciones establecidas y la normativa o legislación vigente.
- Establecer una **sistemática documentada** de sus procesos para asegurar la calidad de los servicios y prestaciones.
- Implantar en la organización la dinámica de la **mejora continua como norma de conducta**.
- **Analizar permanentemente la información** producida tanto por los y las profesionales, como la recabada de la ciudadanía y, especialmente, de las personas receptoras de nuestros servicios y prestaciones, en la dirección de prevenir errores y disconformidades y para mejorarlos permanentemente.
- **Analizar los riesgos** y oportunidades de manera periódica y sistematizada.

La eficacia y aplicación del Sistema de Calidad en nuestra organización es responsabilidad directa de su Jefatura de Servicio. En su nombre y representación, la Unidad de Calidad supervisará su aplicación, desarrollo y mantenimiento, evaluando su adecuación y correcta aplicación. Para ello, esta Unidad tiene la autoridad necesaria para intervenir en todas las Secciones y Unidades de la estructura de la organización, en la medida que estime conveniente, para comprobar la aplicación del Sistema de Calidad, verificar su eficacia, prevenir e identificar disfunciones e impulsar y coordinar las actividades necesarias para la mejora continua. Los componentes del Comité de Calidad se han comprometido a desarrollar las directrices que, en aspectos de Calidad, se fijan en el Manual de Calidad.

LA DIRECCIÓN