



**MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES
Y AGENDA 2030**

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DERECHOS SOCIALES

**INSTITUTO
DE MAYORES
Y SERVICIOS SOCIALES**

SUBDIRECCIÓN GENERAL
DE PLANIFICACIÓN,
ORDENACIÓN Y
EVALUACIÓN

PRIORIDADES PARA EL PLAN ANUAL DE CALIDAD 2021

CORREO ELECTRÓNICO:

sg.planificacion@imserso.es

AVDA. DE LA ILUSTRACIÓN, S/N
CON VTA. A GINZO DE LIMIA, 58
28029 MADRID

TEL. 91 363 86 07
FAX: 91 363 87 33



INDICE

Página

- 1.- CONTEXTO Y FUNDAMENTO.....	3
- 2.- PRINCIPIOS INSPIRADORES DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD.....	4
- 3.- LÍNEAS ESTRATÉGICAS.....	5
- 4.- ACTUACIONES ESPECIFICAS A DESARROLLAR DURANTE EL AÑO 2.021.....	5
- 5.- RECURSOS Y APOYOS.....	8
- 6.- IMPULSO DE ACTUACIONES.....	9



1.- CONTEXTO Y FUNDAMENTO

La Dirección General del Instituto, en fecha 12 de diciembre de 2008, adoptó la Resolución sobre Calidad, que determina en su apartado II que, con independencia de que los proyectos y programas de calidad tengan una duración plurianual, cada año se someterá al Consejo de Dirección el Plan Anual de Calidad

Al considerarse vigentes los principios inspiradores de los Planes Anuales de Calidad desarrollados por el Imsero desde 2007, así como las líneas estratégicas del Instituto en materia de Calidad, procede mantenerlos con la misma estructura y denominación de las líneas estratégicas.

A continuación se detallan dichos principios y líneas estratégicas, las actuaciones específicas a desarrollar para cada línea estratégica durante el ejercicio 2.021, así como los recursos y apoyos precisos para la aplicación del Plan y el impulso y articulación técnica de las acciones concretas por parte de las Unidades implicadas.



2. - PRINCIPIOS INSPIRADORES DEL PLAN ANUAL DE CALIDAD

Los **principios** que han de inspirar la elaboración del Plan Anual de Calidad-2021 son los siguientes:

1º. - Los establecidos con carácter general para la administración

- Simplificación
- Racionalidad
- Economía de costes
- Coordinación

2º. - Los que sustentan una gestión de calidad concordante con los programas que integran el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, previstos en el Real Decreto 951/2005 de 29 de julio:

- Análisis de la demanda y evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios.
- Cartas de Servicio.
- Quejas y Sugerencias
- Evaluación de la calidad de las organizaciones
- Reconocimiento de mejores actuaciones en calidad



3. - LÍNEAS ESTRATÉGICAS

Las **líneas estratégicas** del IMSERSO en materia de calidad tienen como ámbito:

PRIMERA. – El conocimiento de las expectativas y del nivel de satisfacción de las personas usuarias de los servicios y la mejora de la calidad de la atención y de la calidad de vida.

SEGUNDA. - La gestión de la calidad interna, para fomentar la mejora continua de sus procesos y de sus actividades.

TERCERA. - La cooperación con proveedores y grupos de interés para compartir valores y facilitar la comunicación y la interacción.

4. - ACTUACIONES ESPECIFICAS A DESARROLLAR DURANTE EL EJERCICIO 2021.

Como criterio general las acciones de mejora para el Plan Anual de Calidad en 2021 tendrán como referencia los principios inspiradores recogidos en el apartado 2 y se inscribirán en alguna de las líneas estratégicas enunciadas en el apartado 3.

De manera específica:

Las actuaciones previstas para la consecución de las líneas estratégicas planteadas, son las que se desarrollan a continuación:



PRIMERA LINEA ESTRATEGICA. – El conocimiento de las expectativas y del nivel de satisfacción de las personas usuarias de los servicios y la mejora de la calidad de vida en la atención ofrecida en los servicios.

ACTUACIONES:

Análisis y valoración del nivel de satisfacción de las personas usuarias de los servicios del Inmerso.

Desde el año 2007 en los Centros del Inmerso se realizan encuestas de satisfacción a los usuarios, a fin de valorar su nivel de satisfacción con los servicios recibidos.

Procede proseguir realizando este tipo de encuestas a fin de detectar áreas susceptibles de mejora.

Realización de Planes de Mejora

Se establecerán planes de mejora para alguna o algunas de las áreas que presenten valoraciones bajas como resultado de las encuestas realizadas a los usuarios.

Identificación de estrategias de actuación para mejorar la calidad de vida de las personas usuarias

Se continuarán realizando actuaciones sobre el modelo de atención centrado en la persona y en su calidad.



SEGUNDA LINEA ESTRATEGICA. - La gestión de la calidad interna, para fomentar la mejora continua de sus procesos y de sus actividades.

ACTUACIONES:

Fomento del desarrollo de un sistema de gestión de calidad

La mejora continua de los métodos, herramientas y sistemas de trabajo son un elemento que facilita y agiliza el desarrollo de las funciones y tareas de las personas trabajadoras y que, en definitiva, redundará en una mejora de la calidad de los servicios a las personas usuarias.

Se continuarán realizando las actuaciones oportunas enfocadas hacia la implantación y/o mantenimiento de un sistema de gestión de calidad en los centros.

Realización de autoevaluaciones y seguimiento de mejoras

Las autoevaluaciones nos permiten conocer los puntos fuertes y las áreas de mejora de una Unidad o Centro y resultan muy útiles tanto para introducir los compromisos de calidad de las cartas de servicios como para establecer planes de mejora que redundan siempre en beneficio de las personas usuarias.

Implantación de instrumentos informáticos para la gestión de los centros

La mejora de los procesos y procedimientos y la implantación de protocolos de actuación debe ir acompañada de los correspondientes instrumentos informáticos que faciliten la operatividad de las mejoras y faciliten información puntual sobre los diversos aspectos que conlleva la gestión de calidad.



Elaboración o adaptación normativa

Las variaciones operadas en las normas emitidas con carácter general, que afectan directa o indirectamente a los asuntos competencia del Imsero, así como la evolución o transformación de las necesidades de los colectivos atendidos, requieren de la consiguiente elaboración de nuevas normas por parte del Instituto o de la adaptación a las nuevas realidades de aquéllas otras que hayan quedado obsoletas.

TERCERA LINEA ESTRATEGICA. - La cooperación con proveedores y grupos de interés para compartir valores y facilitar la comunicación y la interacción.

ACTUACIONES:

Mejora de la comunicación con colaboradores

Las actuaciones específicas correspondientes a esta línea estratégica estarán fundamentalmente orientadas a mejorar la comunicación con las entidades colaboradoras del Imsero.

Con carácter transversal a las tres líneas anteriores, las Unidades y Centros podrán incluir como acciones de mejora en el Plan de Calidad 2021 las buenas prácticas que hayan identificado en el desarrollo de sus funciones, pudiendo abarcar aspectos organizativos, de coordinación, participación o atención a las personas usuarias.



5. RECURSOS Y APOYOS

Para la aplicación del Plan Anual de Calidad 2021 se contará con dos apoyos básicos, la formación y el asesoramiento externo.

- **La Formación**

El Plan Anual de Formación Interna-2021 intentará dar respuesta a las necesidades derivadas de la aplicación del Plan Anual de Calidad 2021, teniendo en cuenta las prioridades establecidas.

- **El Asesoramiento externo**

Podrá recurrirse al asesoramiento externo para apoyar la puesta en práctica del Plan de Calidad y en aquellos aspectos más significativos del mismo, mediante los mecanismos y presupuestos previstos al efecto.

6. IMPULSO DE ACTUACIONES

Conforme se dispone en el punto B del Apartado III de la Resolución de la Dirección General de 12 de diciembre 2.008, corresponde al Consejo de Calidad la articulación técnica de las actuaciones anteriormente determinadas, adecuándolas a la realidad de su ámbito.

A tales efectos, y dependiendo del ámbito competencial afectado por las actuaciones a desarrollar, la Secretaría General, las Subdirecciones Generales, y la Jefatura de Gabinete, a través de sus representantes en el Ecenca, adoptarán las medidas adecuadas, elaborarán las instrucciones claras y precisas y la documentación pertinente para trasladarlas a la Dirección General en orden a determinar detalladamente las acciones concretas a realizar, y a incluir en el Plan Anual de Calidad.