

## I. COMUNIDAD DE MADRID

### C) Otras Disposiciones

#### Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales

- 22** *ORDEN 285/2026, de 19 de febrero, de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, por la que se aprueba el Plan de Calidad de los servicios sociales de la Comunidad de Madrid para el período 2026-2027.*

La presente Orden se firma en base a la “Memoria relativa al proyecto de Orden de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, por la que se aprueba el Plan de Calidad de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid para el período 2026-2027” del Director General de Evaluación, Calidad e Innovación de fecha 6 de febrero de 2026.

A partir del marco definido por la Constitución Española, cuyo artículo 148.1.20.<sup>a</sup> establece que las Comunidades Autónomas podrán asumir competencias en materia de asistencia social, el Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid, en los artículos 26.1.23 y 26.1.24, indica que es responsable del desarrollo de políticas públicas de promoción, ayuda, protección y tutela de las personas mayores, los niños y adolescentes, las personas con discapacidad física, sensorial o intelectual, las afectadas por una enfermedad mental crónica y de los demás grupos de población necesitados de especial atención.

La Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, contempla, en su artículo 8.2, la calidad como un principio rector del Sistema Público de Servicios Sociales, a la vez que, en su artículo 77, como criterio de orientación de las prestaciones proporcionadas por dicho sistema.

Para ello, la misma norma exige a la Consejería competente en materia de servicios sociales la promoción permanente de la calidad de los servicios, que debe atender a los objetivos establecidos en el artículo 78.1 y, como medio para asegurar el logro de dichos objetivos, el artículo 78.2 recoge el contenido mínimo que debe tener el plan de calidad de los servicios sociales, elaborado por la Consejería competente.

Esta Orden da cumplimiento a ese mandato legal, recogiendo, asimismo, lo previsto en el artículo 28.1 de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, en cuanto al seguimiento y la evaluación de las prestaciones incluidas en el Catálogo y la Cartera de Servicios.

Se trata del primer Plan de Calidad elaborado al amparo de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, por lo que, en sí mismo, forma parte de un proceso de mejora continua, y su evaluación resultará fundamental de cara a la realización de los siguientes planes. Por ello, el Plan enfatiza aquellos aspectos en los que la Consejería y su personal tienen una incidencia más directa, aunque no pierde de vista el conjunto del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. Es de esperar que el radio de acción de los siguientes planes vaya agrandándose cada vez más, y alcance de lleno al resto de agentes implicados en la atención social: administraciones públicas, Tercer sector y entidades y empresas prestadoras.

La elaboración de este Plan ha seguido las prescripciones de la norma UNE-ISO 10005:2018 Gestión de la calidad. Directrices para los planes de la calidad, y ha contado con la colaboración del personal técnico de todos los centros directivos y la administración institucional adscrita a la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales.

Este Plan comienza definiendo su alcance, propósito, misión, visión y valores y grupos de interés, alineado todo ello con las previsiones de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre.

En segundo lugar, recoge los objetivos del Plan de Calidad. En el proceso de elaboración se ha realizado un análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades), y se han combinado entre sí las debilidades y las fortalezas observadas con las oportunidades y amenazas, dando lugar a distintas líneas estratégicas que se concretan en diez objetivos de la calidad. Después, cada objetivo se despliega en un número de entre dos y cinco medidas, hasta un total de treinta y una.

Se ha pretendido, por tanto, diseñar e implementar un Plan de Calidad viable, que se enfoque en alcanzar su propósito de mejorar permanentemente la calidad con la que se prestan los servicios sociales en la Comunidad de Madrid.

Eso mismo se deja ver en los indicadores de seguimiento de los objetivos, que se establecen de manera que no supongan una carga extra de trabajo para los equipos que tienen que implementarlos.

En tercer lugar, siguiendo las previsiones de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, se establecen indicadores de seguimiento de las prestaciones contenidas en la Cartera de Servicios, y se vinculan, cuando procede, a los indicadores de seguimiento del Plan de Calidad.

Por último, el Plan de Calidad contempla los aspectos referidos al control y revisión de proveedores, las auditorías internas de calidad; la gestión de no conformidades y oportunidades de mejora; la revisión y evaluación del Plan; la gestión de la documentación del sistema de calidad; y las responsabilidades de gestión de aquel.

Las medidas contenidas en este Plan se vinculan a los Objetivos de Desarrollo Sostenible aprobados por la Organización de Naciones Unidas como parte de la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible. En concreto, a los objetivos: 3 Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades; 10 Reducir la desigualdad en y entre los países; 12 Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles; 16 Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas; y 17 Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible. De esta manera, la ejecución de este Plan de Calidad contribuye también a su consecución.

Esta Orden se aprueba a propuesta de la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación, en el ejercicio de las competencias asignadas por el Decreto 241/2023, de 20 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales.

De conformidad con lo expuesto,

## DISPONGO

### **Primero**

Aprobación del Plan de Calidad de los servicios sociales de la Comunidad de Madrid para el período 2026-2027.

Se aprueba el Plan de Calidad de los servicios sociales de la Comunidad de Madrid para el período 2026-2027 que figura como Anexo a esta Orden.

### **Segundo**

Autorización para el desarrollo del Plan de Calidad de los servicios sociales de la Comunidad de Madrid para el período 2026-2027.

Se autoriza a la Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación a adoptar las medidas necesarias para la consecución de los objetivos previstos en el Plan.

### **Tercero**

#### *Revisión y evaluación del Plan de Calidad*

Deberá revisarse la implantación del Plan, y evaluar su cumplimiento, en la mitad de su período de alcance temporal y a su finalización.

Estos informes de evaluación deberán aprobarse por la persona titular de la Viceconsejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, quien dará cuenta de dicha aprobación a la persona titular de la Consejería y al Consejo de Dirección de esta.

### **Cuarto**

#### *Efectos*

Esta Orden producirá efectos el día siguiente al de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

En Madrid, a 19 de febrero de 2026.

La Consejera de Familia, Juventud y Asuntos Sociales,  
ANA DÁVILA-PONCE DE LEÓN MUNICIO

## ANEXO

**PLAN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID  
PARA EL PERIODO 2026-2027****1. ALCANCE DEL PLAN DE CALIDAD****1.1. Alcance material y temporal**

El Plan de Calidad se circunscribe a las prestaciones reguladas en la Cartera de Servicios, vinculada al Catálogo de Prestaciones, durante el periodo comprendido entre el 1 de marzo de 2026 y el 31 de diciembre de 2027.

**1.2. Propósito**

El propósito del Plan de Calidad de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid es promover la mejora permanente de la calidad con la que se prestan, atendiendo a los objetivos previstos en el artículo 78.1 de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid:

- a) fomentar la perspectiva de la calidad en el Sistema Público de Servicios Sociales;
- b) desarrollar procesos de atención integrales, apoyados en las evidencias de la investigación y la evaluación;
- c) incorporar la formación, las auditorías de calidad y la certificación en la programación de las unidades, centros y servicios que integran el Sistema Público de Servicios Sociales;
- d) ofrecer información pública, transparente y actualizada relativa a los indicadores de calidad del Sistema Público de Servicios Sociales.

**1.3 Misión, visión y valores**

El Sistema Público de Servicios Sociales es un servicio público de carácter universal cuya principal misión es asegurar a las personas el derecho a vivir dignamente durante todas las etapas de la vida.

La visión de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales es convertir el Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid en un modelo referente, a nivel nacional y europeo, en cuanto a la coordinación, la innovación y la atención prestada en los ámbitos siguientes: la integración social, la igualdad de oportunidades, la autonomía personal, la convivencia familiar, la participación social y el bienestar social de todas las personas, familias y grupos, mediante una función promotora, preventiva, protectora y de atención frente a las necesidades sociales originadas por situaciones de vulnerabilidad, exclusión, desprotección, desamparo, dependencia, urgencia o emergencia social.

Para ello, se apoya en los principios rectores del Sistema Público de Servicios Sociales: universalidad, igualdad, equidad, no discriminación, singularidad y solidaridad, responsabilidad pública e institucional, calidad, planificación y evaluación, eficacia y eficiencia social, concurrencia y coordinación, accesibilidad universal, interdisciplinariedad, atención centrada en la persona, proximidad, impulso digital, innovación, trabajo en red y promoción de la iniciativa social y del voluntariado.

#### **1.4 Grupos de interés**

Son partes interesadas en el Plan de Calidad, o grupos de interés, los distintos colectivos que tienen un cierto grado de interés en la consecución de los objetivos planificados en el Plan de Calidad y, por tanto, en el diseño y provisión de los servicios sociales.

La gestión adecuada de la comunicación con los grupos de interés, y de su participación en el diseño, seguimiento y evaluación del Plan de Calidad, es clave para lograr la consecución de los objetivos definidos en este.

Se incluye una matriz de identificación de grupos de interés que cada centro directivo y administración institucional adscrita a la Consejería debe cumplimentar y tener presente en su planificación y en las prestaciones de servicios sociales que le correspondan.

Esta matriz pretende identificar las necesidades y expectativas de cada grupo de interés, y priorizarlos en función del:

- nivel de influencia, o capacidad del grupo de interés para afectar el desarrollo, las decisiones o los resultados del cumplimiento de los objetivos de calidad;
- nivel de interés, o implicación que los objetivos de calidad tienen para el grupo de interés, ya sea por los beneficios o impactos previstos, o por la consecución de sus expectativas.

GRUPO DE INTERÉS	DESCRIPCIÓN	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	NIVEL DE INFLUENCIA	NIVEL DE INTERÉS	PRIORIDAD	RIESGOS ASOCIADOS	OPORTUNIDADES	MANERA DE RELACIONARSE
Órganos directivos de la Consejería	Titulares de la Consejería y de sus órganos directivos y administración institucional adscrita	Coordinación, información actualizada	Cumplimiento normativo, respuesta ágil						
Órganos consultivos de la Consejería	Órganos con funciones consultivas	Información actualizada	Participación						
Empleados públicos de la Consejería	Personal que participa en la implementación de los servicios sociales, en cualquier nivel	Formación, recursos adecuados para el desempeño de su trabajo, condiciones laborales	Reconocimiento, desarrollo profesional, participación						
Otras consejerías y administraciones locales	Otras consejerías de la Comunidad de Madrid (ámbitos de sanidad, educación, empleo...), y entidades locales	Coordinación, información actualizada	Apoyo continuo, transparencia, respuesta ágil						
Administración General del Estado, Administración de Justicia, otras CCAA	IMRSERO, INSS, Ministerios, Fiscalía, Juzgados y Tribunales, Delegación del Gobierno, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, otras CCAA	Cumplimiento legal y normativo, coordinación, seguridad	Resolución eficiente, colaboración						
Sector privado empresarial	Empresas prestadoras de servicios sociales, con o sin ánimo de lucro, asociaciones patronales y cámaras empresariales, otras empresas de la región	Comunicación, condiciones justas, transparencia	Oportunidades de negocio, estabilidad en relaciones						
Tercer sector y asociativo	ONGD, asociaciones, plataformas de usuarios y familiares	Recursos, voluntariado, sensibilización social, prevención	Reconocimiento, colaboración efectiva, impacto social						
Opinión pública interesada en la transparencia y rendición de cuentas.	Ciudadanía, medios de comunicación, colectivos sociales diversos	Información clara y actualizada, transparencia, participación, prevención, sensibilización	Confianza, inclusión, impacto positivo en comunidad						

**2. OBJETIVOS DEL PLAN DE CALIDAD**
**2.1 Matriz DAFO**

La matriz DAFO elaborada en el proceso de diseño de este Plan de Calidad permite analizar de forma estructurada la situación interna y externa del Sistema Público de Servicios Sociales, identificando, como punto de partida, los elementos clave que permiten definir los objetivos de aquel.

DEBILIDADES	AMENAZAS
<b>D01</b> Escasa difusión de los servicios y prestaciones ofrecidos, lo que reduce el acceso y el conocimiento por parte de la ciudadanía.	<b>A01</b> Aumento sostenido de la demanda de atención de prestaciones por parte de determinados colectivos vulnerables (envejecimiento de la población, migrantes, etc.), lo que tensiona el sistema y exige una respuesta adaptativa.
<b>D02</b> Demoras en la atención y resolución de las prestaciones, lo que genera retrasos en la cobertura de necesidades.	<b>A02</b> Proliferación normativa, que dificulta la agilidad de los procesos de gestión y atención.
<b>D03</b> Insuficiencia de recursos materiales, que limita la capacidad operativa y reduce la calidad del servicio prestado.	
<b>D04</b> Condiciones laborales mejorables en el sector, que afectan a la motivación, estabilidad y fidelización del personal, con impacto directo en la calidad de la atención.	
<b>D05</b> Alto volumen de gestiones administrativas en la tramitación de las prestaciones, lo que dificulta el acceso por parte de la ciudadanía.	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<b>F01</b> Sólida implantación del "Plan de Calidad e Inspección de Servicios Sociales en la Comunidad de Madrid", que permite detectar deficiencias, establecer estándares y promover mejoras continuas.	<b>O01</b> Interés por los procesos de participación para la identificación de necesidades, la programación de intervenciones y el codiseño de recursos y dispositivos que cubran las demandas sociales.
<b>F02</b> Implantación progresiva del modelo de atención centrado en la persona, que prioriza la autonomía, la dignidad y el respeto por las preferencias de los usuarios.	<b>O02</b> Interés por la ortalecer la colaboración institucional (educación, empleo, sanidad), que promueva intervenciones integrales y coordinadas.
<b>F03</b> Extensa cobertura territorial de la red de servicios sociales, lo que facilita la atención a realidades sociales diversas en distintas áreas de la Comunidad de Madrid.	<b>O03</b> Dinamización de espacios de diálogo y encuentro, que refuercen la coordinación comunitaria e institucional y que promuevan el enfoque preventivo de los servicios sociales.
<b>F04</b> Compromiso técnico y vocacional del personal, con alta implicación en la atención y el acompañamiento.	<b>O04</b> Desarrollo de la interoperabilidad de los sistemas de información, que permita una mejor gestión de datos, seguimiento de casos y coordinación.
	<b>O05</b> Promoción de procesos de participación para la identificación de necesidades y la valoración de la satisfacción de las personas usuarias.
	<b>O06</b> Impulso a la planificación operativa de los distintos centros directivos y administración institucional adscrita a la consejería.

## 2.2 Líneas estratégicas del Plan de Calidad

A partir del análisis DAFO se plantean las líneas estratégicas que permitan concretar los objetivos del Plan de Calidad:

Líneas estratégicas de calidad DO (Debilidades – Oportunidades)	Líneas estratégicas de calidad DA (Debilidades – Amenazas)
<b>D01-001</b> Diseñar campañas de comunicación y sensibilización para visibilizar los servicios y mejorar su accesibilidad.  <b>OBJ01</b> Fortalecer la capacidad institucional de impulso de la calidad de los servicios sociales.	<b>D04-A01</b> Impulsar la mejora de las capacidades del personal de atención directa, sus condiciones laborales y el reconocimiento de su trabajo.  <b>OBJ05</b> Mejorar las capacidades del personal de atención directa.
<b>D01-003</b> Incrementar la implicación ciudadana mediante nuevos canales de participación.  <b>OBJ06</b> Incrementar los mecanismos de participación de las personas usuarias.	
<b>D02-003</b> Reducir la orientación reactiva de los servicios mediante campañas de prevención, formación y sensibilización.  <b>OBJ03</b> Fomentar el enfoque preventivo y la promoción de la autonomía personal.	
<b>D05-004</b> Simplificar los procedimientos administrativos mediante la digitalización y automatización de procesos, reduciendo tiempos de espera y carga burocrática.  <b>OBJ10</b> Simplificar los procedimientos administrativos..	

Líneas estratégicas de calidad FO (Fortalezas – Oportunidades)	Líneas estratégicas de calidad FA (Fortalezas – Amenazas)
<b>F01-002</b> Reforzar la calidad institucional mediante la colaboración con otros sistemas públicos.  <b>OBJ02</b> Fortalecer la coordinación interinstitucional y multidisciplinar entre los diferentes agentes que intervienen en la atención.	<b>F02-A01</b> Utilizar el sistema de calidad y el modelo de atención para adaptarse a las nuevas demandas sociales.  <b>OBJ05</b> Mejorar las capacidades del personal de atención directa.
<b>F01-004</b> Mejorar los procesos internos y el uso de las tecnologías disponibles para la gestión eficiente de las prestaciones.  <b>OBJ07</b> Incrementar el porcentaje de solicitudes resueltas por cada centro directivo respecto a la anualidad anterior.	<b>F01-A01</b> Mejorar los procesos internos y el uso de las tecnologías disponibles para la gestión eficiente de las plazas.  <b>OBJ08</b> Mantener una tasa de ocupación de las plazas propias y contratadas superior al 90%.
<b>F02-005</b> Mejorar la percepción de la calidad de la atención recibida por las personas usuarias.  <b>OBJ09</b> Conocer el nivel de satisfacción de las personas usuarias respecto a la anualidad anterior.	
<b>F04-006</b> Mejorar la calidad de la planificación de las administraciones públicas y entidades prestadoras de servicios sociales.  <b>OBJ04</b> Incluir la perspectiva de la calidad en la planificación estratégica y operativa de las administraciones públicas y las entidades prestadoras de servicios sociales.	

## 2.3 Objetivos del Plan de Calidad

### Objetivo 1 Fortalecer la capacidad institucional de impulso de la calidad de los servicios sociales.

El contenido de la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, en lo que se refiere a las competencias de ordenación de la actividad de los centros y servicios de atención social, y la asunción de un modelo de atención integral centrada en la persona, determina la conveniencia de que el centro directivo que ostente aquellas evolucione su forma jurídica a otra que le permita la flexibilización de funcionamiento requerida, así como la independencia y autonomía necesarias respecto al resto de centros directivos de la consejería, todo lo cual redundará en una mayor eficiencia en la actividad que realiza, y, en definitiva, en la mejora del servicio prestado a la ciudadanía.

Por otro lado, se considera oportuno el impulso de varios ámbitos de mejora de la calidad de los servicios sociales madrileños, relacionados con la cultura de calidad, eficiencia y compromiso ético

en el Sistema Público de Servicios Sociales; la implantación y adopción de normas y modelos de calidad específicos para el sector; y la evaluación de las políticas públicas en este.

Por otra parte, los servicios sociales no siempre son conocidos por la ciudadanía madrileña, lo que dificulta su accesibilidad. Además, en ocasiones existe una cierta estigmatización de las personas usuarias.

Para lograr estos objetivos, se impulsará por la Consejería un texto normativo que incluya la creación de la Agencia Madrileña para la Calidad de los Servicios Sociales, así como otros instrumentos que permitan mejorar la calidad de la atención y la libertad de elección de las personas usuarias.

También, se reforzarán las competencias del personal técnico de calidad de la Consejería, para llegar a acreditarse como expertos en calidad por la European Organization for Quality (EOQ). Y se implementará un programa de mejora voluntaria de la calidad nutricional en las residencias de personas mayores, apoyado en las actuales auditorías de mejora del sistema de restauración.

Finalmente, se potenciará la participación en el comité CTN-UNE 158 “Gestión de servicios en las residencias de mayores”, y en sus distintos subcomités, responsables de la elaboración y revisión de la serie de normas UNE 158000.

Medidas:

1. Impulso de la creación de la Agencia Madrileña para la Calidad de los Servicios Sociales.
2. Impulso de la aprobación de una ley para la mejora de la calidad y la libertad de elección en los servicios sociales .
3. Certificación del personal técnico de calidad de la Consejería por la European Organization for Quality (EOQ).
4. Implementación de un programa de mejora voluntaria de la calidad nutricional en las residencias de personas mayores.
5. Participación en el comité CTN-UNE 158 “Gestión de servicios en las residencias de mayores”.

**Objetivo 2 Fortalecer la coordinación interinstitucional y multidisciplinar entre los diferentes agentes que intervienen en la atención.**

Mejorar la calidad de la atención prestada exige contar con todos los agentes intervinientes, tanto públicos como privados. Este objetivo está diseñado para su cumplimiento por los distintos centros directivos y administración institucional de la Consejería, pero con la intención de servir de motor de arrastre al resto de agentes, singularmente, las restantes administraciones públicas implicadas, el Tercer Sector y las entidades y empresas privadas.

Medidas:

1. Identificación de los grupos de interés relevantes con los que pueda existir mayor dificultad de coordinación.

2. Mantenimiento de reuniones de coordinación con los nuevos grupos de interés identificados.
3. Mantenimiento de reuniones de coordinación con los grupos de interés identificados al comenzar el Plan .

**Objetivo 3 Fomentar el enfoque preventivo y la promoción de la autonomía personal.**

Los servicios sociales madrileños deben ser, cada vez, más, proactivos, en lugar de solamente reactivos. De ahí, la importancia de fomentar la promoción de la autonomía personal, el envejecimiento activo o la prevención de la soledad no deseada.

Para lograrlo, se aprobará un plan que contenga una oferta coordinada de servicios que mejore la calidad de vida al envejecer y prevenga la aparición de situaciones de dependencia.

Medidas:

1. Elaboración del plan de envejecimiento activo y promoción de la dependencia.
2. Aprobación del plan de envejecimiento activo y promoción de la dependencia.
3. Ejecución del plan de envejecimiento activo y promoción de la dependencia.

**Objetivo 4 Incluir la perspectiva de la calidad en la planificación estratégica y operativa de las administraciones públicas y las entidades prestadoras de servicios sociales.**

Una planificación que contemple la perspectiva de la calidad resulta imprescindible para abordar los retos y desafíos actuales y futuros de los servicios sociales madrileños. Por ello, este objetivo pretende conseguir la inclusión de objetivos de mejora de la calidad en las planificaciones y en los instrumentos de gestión (convocatorias de subvenciones, licitaciones públicas y privadas, etc.).

Para lograrlo, se llevarán a cabo, a través del Centro Regional de Estudios e Innovación en Servicios Sociales, distintas acciones formativas referidas a la inclusión de esa perspectiva de la calidad y a la mejora de la calidad de la atención y la gestión.

Además, se impulsará la implantación de los requisitos y estándares de calidad establecidos por la Orden 2680/2024, de 7 de noviembre, de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, por la que se establecen los requisitos y estándares de calidad para la acreditación de los centros y servicios de atención social que formen parte del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia, a través del Plan de Calidad e Inspección de Servicios Sociales para el periodo 2026-2027.

Se implementará un programa de consultoría y formación que capacite a los centros y servicios incluidos en el ámbito de aplicación de la Orden 2680/2024, de 7 de noviembre, para ser certificados en las normas de calidad de la serie UNE 158000.

Finalmente, se dictarán instrucciones para establecer indicadores de éxito de la contratación pública llevada a cabo por los centros directivos de la Consejería y la administración institucional adscrita a esta.

Medidas:

1. Diseño y ejecución de acciones formativas referidas a la inclusión de la perspectiva de la calidad en la planificación y en los instrumentos de gestión.
2. Diseño y ejecución de acciones formativas referidas a la mejora de la calidad de la atención y de la gestión, para el personal de nueva incorporación.
3. Impulso de los requisitos y estándares de calidad de la Orden 2680/2024, de 7 de noviembre, a través del Plan de Calidad e Inspección de Servicios Sociales para el periodo 2026-2027.
4. Implementación de un programa de consultoría y formación en las normas UNE 158000 para los centros y servicios incluidos en el ámbito de aplicación de la Orden 2680/2024, de 7 de noviembre.
5. Establecimiento de indicadores de éxito de la contratación pública llevada a cabo por los centros directivos de la Consejería y la administración institucional adscrita a esta.

**Objetivo 5 Mejorar las capacidades del personal de atención directa.**

El modelo de atención centrada en la persona implantado por la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, y las nuevas demandas sociales, exigen la alineación de las capacidades y competencias del personal de atención directa.

Para lograrlo, se llevarán a cabo, a través del Centro Regional de Estudios e Innovación en Servicios Sociales, distintas acciones formativas destinadas a este personal.

Medidas:

1. Detección de necesidades formativas del personal de atención directa.
2. Diseño y ejecución de acciones formativas para el personal de atención directa.

**Objetivo 6 Incrementar los mecanismos de participación de las personas usuarias.**

La Ley 12/2022, de 21 de diciembre, consagra la participación como derecho de toda persona que acceda al Sistema Público de Servicios Sociales, a la vez que como principio rector del mismo.

Para lograrlo, se establecerá la configuración de los medios de participación en los centros y servicios acreditados en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia, y se impulsará su implantación, a través del Plan de Calidad e Inspección de Servicios Sociales para el periodo 2026-2027.

Medidas:

1. Publicación en el BOCM de la resolución por la que se establece la configuración de los medios de participación en los centros y servicios acreditados en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia.
2. Impulso de la implantación de los mecanismos de participación, a través de los Planes de Calidad e Inspección de Servicios Sociales para el periodo 2025-2026 y 2027-2028.

**Objetivo 7 Incrementar el porcentaje de solicitudes resueltas por cada centro directivo respecto a la anualidad anterior.**

Una demanda creciente de solicitudes de prestaciones exige mejorar la eficiencia de los recursos con los que se atiende a las personas usuarias, lo que conllevará el incremento en el porcentaje de solicitudes resueltas y, por tanto, la reducción de las listas de espera y la optimización de los recursos disponibles.

Para lograrlo, se trabajará en eliminar los obstáculos que puedan existir en la tramitación de las solicitudes, sean normativos u operativos (objetivo relacionado con el 10).

Medidas:

1. Identificación de picos de demanda y opciones de abordaje.
2. Elaboración y ejecución de planes de choque, cuando sea necesario.
3. Mejora de las aplicaciones informáticas, cuando sea necesario.

**Objetivo 8 Mantener una tasa de ocupación de las plazas propias y contratadas superior al 90%.**

El uso eficiente de los recursos propios y contratados exige un procedimiento ágil de adjudicación y ocupación de las plazas, lo que conllevará la reducción de las listas de espera y la optimización de los recursos disponibles.

Para ello, se trabajará en eliminar los obstáculos que puedan existir en la tramitación de la adjudicación de las plazas propias y contratadas, y se impulsará el concierto social como forma de provisión de las prestaciones que pone el acento en la libre elección de las personas usuarias.

Medidas:

1. Identificación de picos de demanda y opciones de abordaje.
2. Elaboración y ejecución de planes de choque, cuando sea necesario.
3. Mejora de las aplicaciones informáticas, cuando sea necesario.
4. Impulso del concierto social.

**Objetivo 9 Conocer el nivel de satisfacción de las personas usuarias respecto a la anualidad anterior.**

La Ley 12/2022, de 21 de diciembre, pretende asegurar una prestación de servicios sociales realizada desde la perspectiva de los usuarios –y centrada en ellos–, para lo cual, entre otras previsiones recoge, en su artículo 28, la evaluación de las prestaciones incluidas en el Catálogo y la Cartera de Servicio mediante indicadores que tengan en cuenta, entre otros aspectos, la satisfacción con la atención recibida.

Por su parte, la Orden 2680/2024, de 7 de noviembre, exige que, en cuanto a la evaluación de la calidad, las escalas utilizadas para valorar la satisfacción sean determinadas por el órgano directivo competente en materia de ordenación de centros y servicios de atención social de la consejería competente en materia de servicios sociales.

Para lograrlo, se aprobarán las escalas de valoración de la satisfacción en los centros y servicios acreditados en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia, y se impulsará su implantación en los centros y servicios correspondientes.

Además, se hará un seguimiento del nivel de satisfacción de las personas usuarias en cada anualidad y en la inmediatamente anterior.

Medidas:

1. Publicación en el BOCM de la resolución por la que se establecen las escalas de valoración de la satisfacción en los centros y servicios acreditados en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia.
2. Impulso de la implantación de las escalas de valoración, a través de los Planes de Calidad e Inspección de Servicios Sociales para el periodo 2025-2026 y 2027-2028.
3. Revisión del nivel de satisfacción de las personas usuarias en cada anualidad y en la inmediatamente anterior.

#### **Objetivo 10 Simplificar los procedimientos administrativos.**

La simplificación de los procedimientos administrativos es uno de los elementos que puede facilitar el acceso a las prestaciones de la Cartera de Servicios, así como el incremento en el porcentaje de solicitudes resueltas y, por tanto, la reducción de las listas de espera y la optimización de los recursos disponibles.

Para lograrlo, se trabajará en analizar los procedimientos administrativos con mayor demanda de solicitudes, con objeto de eliminar los obstáculos que puedan existir en su tramitación, sean normativos u operativos (objetivo relacionado con el 7).

Se contará, además, con la colaboración del Centro Regional de Estudios e Innovación en Servicios Sociales, para estudiar el posible uso de la inteligencia artificial en esta simplificación.

Medidas:

1. Análisis de los procedimientos administrativos con mayor demanda de solicitudes.
2. Propuesta de mejora de los procedimientos administrativos con mayor demanda de solicitudes.

**Cuadro de objetivos:**

COD	DESCRIPCIÓN	TIPO OBJETIVA	INDICADOR	FRECUENCIA SEGUIMIENTO	FUENTE	OBJETIVO PREVISTO	RESPONSABILIDAD	IMPACTO DEL INCUMPLIMIENTO (1-5)	HORIZONTE TEMPORAL	PRIORIDAD
OB.01	Fortalecer la capacidad institucional de impulso de la calidad de los servicios sociales	Estratégico	IND01: Creación de la Agencia Madrileña para la Calidad de los Servicios Sociales	Semestral	Publicación de instrumentos normativos en el BOCM	Dotar a la Consejería de los instrumentos normativos y operativos que faciliten el impulso de la calidad en los servicios sociales	Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación	4	2027	Alta
OB.02	Fortalecer la coordinación interinstitucional y multidisciplinar entre los diferentes agentes que intervienen en la atención	Estratégico	IND02: N.º reuniones de coordinación con diferentes agentes	Semestral	Actas de reuniones de coordinación	Incrementar, al menos, en un 10% el número de reuniones de coordinación mantenidas por cada centro directivo	Cada centro directivo de la Consejería	3	2027	Media
OB.03	Fomentar el enfoque preventivo y la promoción de la autonomía personal	Estratégico	IND03: N.º acciones preventivas y de sensibilización	Anual	Memorias de ejecución	Aprobar un plan de envejecimiento activo y prevención de la dependencia	Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia	4	2027	Alta
OB.04	Incluir la perspectiva de la calidad en la planificación estratégica y operativa de las administraciones públicas y las entidades prestadoras de servicios sociales	Estratégico	IND04: N.º acciones de formación y sensibilización	Anual	Memorias de ejecución de las acciones de formación y sensibilización	Incluir objetivos de mejora de la calidad en la planificación estratégica y operativa	Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación	3	2027	Media
OB.05	Mejorar las capacidades del personal de atención directa	Estratégico	IND05: N.º acciones formativas al personal de atención directa	Semestral	Memorias de ejecución de las acciones formativas	Implementar una línea de acciones formativas para el personal de atención directa	Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación	4	2027	Alta
OB.06	Incrementar los mecanismos de participación de las personas usuarias	Operativo	IND06: N.º instrumentos normativos referidos a los mecanismos de participación	Anual	Publicación de instrumentos normativos en el BOCM	Regular los órganos de participación en los centros y servicios acreditados	Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación	4	2027	Alta
OB.07	Incrementar el porcentaje de solicitudes resueltas por cada centro directivo respecto a la anualidad anterior	Operativo	IND07: Porcentaje de solicitudes resueltas sobre el total de solicitudes recibidas	Anual	Bases de datos de prestaciones	Resolver, al menos, el 80% de las solicitudes pendientes	Cada centro directivo de la Consejería	4	2027	Alta
OB.08	Mantener una tasa de ocupación de las plazas propias y contratadas superior al 90%	Operativo	IND08: Porcentaje de plazas propias y contratadas ocupadas sobre el total de plazas disponibles	Anual	Bases de datos de prestaciones	Mantener ocupadas, al menos, el 90% de las plazas de atención social propias y contratadas	Cada centro directivo de la Consejería	4	2027	Alta
OB.09	Conocer el nivel de satisfacción de las personas usuarias respecto a la anualidad anterior	Operativo	IND09: Nivel de satisfacción de las personas usuarias	Anual	Herramientas de evaluación de la satisfacción	Incrementar el nivel de satisfacción de las personas usuarias respecto a la anualidad anterior	Cada centro directivo de la Consejería	3	2027	Media
OB.10	Simplificar los procedimientos administrativos	Operativo	IND10: N.º procedimientos administrativos simplificados	Anual	Bases de datos de prestaciones	Analizar los procedimientos administrativos con mayor demanda de solicitudes, con objeto de simplificarlos	Cada centro directivo de la Consejería	3	2027	Media

**2.4 Medidas para la consecución de los objetivos**

OBJ01					
Fortalecer la capacidad institucional de impulso de la calidad de los servicios sociales					
DESCRIPCIÓN	Estratégico				
RESPONSABILIDAD	Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación	TIPO DE OBJETIVO	SEGUIMIENTO		
INDICADOR	OBJETIVO PREVISTO	LINEA DE BASE	RESULTADO	META (FECHA)	SEGUIMIENTO
IND01 Creación de la Agencia Madrileña para la Calidad de los Servicios Sociales	Consecución de un conjunto de instrumentos normativos y operativos que faciliten el impulso de la calidad en los servicios sociales			31/10/2027	
	Dotar a la Consejería de los instrumentos normativos y operativos que faciliten el impulso de la calidad en los servicios sociales	N/A	FUENTES DE VERIFICACIÓN Publicación de instrumentos normativos en el BOCM		No comenzado
			RECURSOS - Contrato campaña de comunicación - Contrato encuesta telefónica	FECHAS DE SEGUIMIENTO 30/06/2026 31/12/2026 31/10/2027	
CONDICIONES PREVIAS					
- Aprobación del anteproyecto de ley por el Consejo de Gobierno - Aprobación del proyecto de ley por la Asamblea de Madrid - Aprobación DG Medios de Comunicación					
MEDIDAS PARA LA CONSECUCCIÓN DEL OBJETIVO					
1. Impulso de la creación de la Agencia Madrileña para la Calidad de los Servicios Sociales					
2. Impulso de la aprobación de una ley para la mejora de la calidad y la libertad de elección en los servicios sociales					
3. Certificación del personal técnico de calidad de la Consejería por la European Organization for Quality (EOQ)					
4. Implementación de un programa de mejora voluntaria de la calidad nutricional en las residencias de personas mayores					
5. Participación en el comité CTN-LNE 158 "Gestión de servicios en las residencias de mayores"					

OBJ02				
Fortalecer la coordinación interinstitucional y multidisciplinar entre los diferentes agentes que intervienen en la atención				
DESCRIPCIÓN	Estratégico			
RESPONSABILIDAD	Cada centro directivo de la Consejería		TIPO DE OBJETIVO	SEGUIMIENTO
INDICADOR	OBJETIVO PREVISTO	LINEA DE BASE	RESULTADO	META (FECHA)
IND02 N.º reuniones de coordinación con diferentes agentes	Incrementar, al menos, en un 10% el número de reuniones de coordinación mantenidas por cada centro directivo	N.º reuniones de coordinación mantenidas por cada centro directivo	Incremento, al menos, en un 10% el número de reuniones de coordinación, respecto a 2024	31/10/2027
			FUENTES DE VERIFICACIÓN	
			Actas de reuniones de coordinación	No comenzado
			RECURSOS	FECHAS DE SEGUIMIENTO
			N/A	31/12/2026 31/10/2027
CONDICIONES PREVIAS				
N/A				
MEDIDAS PARA LA CONSECUCCIÓN DEL OBJETIVO				
SEGUIMIENTO DE LAS MEDIDAS				
1. Identificación de los grupos de interés relevantes con los que pueda existir mayor dificultad de coordinación				
2. Mantenimiento de reuniones de coordinación con los nuevos grupos de interés identificados				
3. Mantenimiento de reuniones de coordinación con los grupos de interés identificados al comenzar el Plan				

OBJ03					
Fomentar el enfoque preventivo y la promoción de la autonomía personal					
DESCRIPCIÓN	Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia		TIPO DE OBJETIVO	Estratégico	
RESPONSABILIDAD	OBJETIVO PREVISTO	LINEA DE BASE	RESULTADO	META (FECHA)	SEGUIMIENTO
IND03 N.º acciones preventivas y de sensibilización	Aprobar un plan de envejecimiento activo y prevención de la dependencia	N/A	Una oferta coordinada de servicios que mejore la calidad de vida al envejecer y prevenga la aparición de situaciones de dependencia	31/10/2027	
			FUENTES DE VERIFICACIÓN		
			Memorias de ejecución		No comenzado
CONDICIONES PREVIAS					
N/A					
MEDIDAS PARA LA CONSECUCCIÓN DEL OBJETIVO					
			SEGUIMIENTO DE LAS MEDIDAS		
1. Elaboración del plan de envejecimiento activo y promoción de la dependencia					
2. Aprobación del plan de envejecimiento activo y promoción de la dependencia					
3. Ejecución del plan de envejecimiento activo y promoción de la dependencia					

OBJ04				
Incluir la perspectiva de la calidad en la planificación estratégica y operativa de las administraciones públicas y las entidades prestadoras de servicios sociales				
DESCRIPCIÓN	Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación		TIPO DE OBJETIVO	Estratégico
RESPONSABILIDAD	OBJETIVO PREVISTO	LINEA DE BASE	RESULTADO	SEGUIMIENTO
IND04 N.º acciones de formación y sensibilización	Incluir objetivos de mejora de la calidad en la planificación estratégica y operativa	N/A	Inclusión de objetivos de mejora de la calidad en las planificaciones y en los instrumentos de gestión	31/10/2027
<b>FUENTES DE VERIFICACIÓN</b>				
Memorias de ejecución de las acciones de formación y sensibilización				
<b>RECURSOS</b>				
- Oficina técnica de planificación y evaluación de las políticas públicas				
- Centro Regional de Estudios e Innovación en Servicios Sociales				
<b>FECHAS DE SEGUIMIENTO</b>				
30/06/2026				
31/12/2026				
30/06/2027				
31/10/2027				
No comenzado				
CONDICIONES PREVIAS				
N/A				
MEDIDAS PARA LA CONSECUCCIÓN DEL OBJETIVO				
1. Diseño y ejecución de acciones formativas referidas a la inclusión de la perspectiva de la calidad en la planificación y en los instrumentos de gestión				
2. Diseño y ejecución de acciones formativas referidas a la mejora de la calidad de la atención y de la gestión, para el personal de nueva incorporación				
3. Impulso de los requisitos y estándares de calidad de la Orden 2680/2024, de 7 de noviembre, a través de los Planes de Calidad e Inspección de Servicios Sociales para el período 2025-2026 y 2026-2027				
4. Implementación de un programa de consultoría y formación en las normas UNE 158000 para los centros y servicios incluidos en el ámbito de aplicación de la Orden 2680/2024, de 7 de noviembre				
5. Establecimiento de indicadores de éxito de la contratación pública llevada a cabo por los centros directivos de la Consejería y la administración institucional adscrita a esta.				



OEJ06						
Incrementar los mecanismos de participación de las personas usuarias						
DESCRIPCIÓN	Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación				Operativo	
RESPONSABILIDAD	OBJETIVO PREVISTO	LINEA DE BASE	RESULTADO	TIPO DE OBJETIVO	SEGUIMIENTO	
INDICADOR				META (FECHA)		
IND06 N.º instrumentos normativos referidos a los mecanismos de participación	Regular los órganos de participación en los centros y servicios acreditados	N/A	Incremento de la participación de las personas usuarias en los centros y servicios acreditados	31/10/2027	No comenzado	
			FUENTES DE VERIFICACIÓN			
			Publicación de instrumentos normativos en el BOCM			
			RECURSOS	FECHAS DE SEGUIMIENTO		
			N/A	31/12/2026 31/10/2027		
CONDICIONES PREVIAS						
N/A						
MEDIDAS PARA LA CONSECUCCIÓN DEL OBJETIVO						
1. Publicación en el BOCM de la resolución por la que se establece la configuración de los medios de participación en los centros y servicios acreditados en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia						
2. Impulso de la implantación de los mecanismos de participación, a través de los Planes de Calidad e Inspección de Servicios Sociales para el periodo 2025-2026 y 2027-2028						

OBJ07					
Incrementar el porcentaje de solicitudes resueltas por cada centro directivo respecto a la anualidad anterior					
RESPONSABILIDAD	Cada centro directivo de la Consejería				Operativo
INDICADOR	OBJETIVO PREVISTO	LINEA DE BASE	RESULTADO	TIPO DE OBJETIVO	SEGUIMIENTO
IND07 Porcentaje de solicitudes resueltas sobre el total de solicitudes recibidas	Resolver, al menos, el 80% de las solicitudes pendientes	Porcentaje de resolución de solicitudes en 2024	Resolución de, al menos, el 80% de las solicitudes pendientes	META (FECHA)	No comenzado
			FUENTES DE VERIFICACIÓN		
			Bases de datos de prestaciones	FECHAS DE SEGUIMIENTO	
			RECURSOS	31/12/2026 31/10/2027	
			Recursos propios de cada centro directivo		
CONDICIONES PREVIAS					
N/A					
MEDIDAS PARA LA CONSECUCCIÓN DEL OBJETIVO					
1. Identificación de picos de demanda y opciones de abordaje					
2. Elaboración y ejecución de planes de choque, cuando sea necesario					
3. Mejora de las aplicaciones informáticas, cuando sea necesario					

OBJ08				
Mantener una tasa de ocupación de las plazas propias y contratadas superior al 90%				
DESCRIPCIÓN	Operativo			
RESPONSABILIDAD	TIPO DE OBJETIVO	SEGUIMIENTO		
INDICADOR	LINEA DE BASE	RESULTADO	META (FECHA)	
IND08 Porcentaje de plazas propias y contratadas ocupadas sobre el total de plazas disponibles	Objetivo previsto: Mantener ocupadas, al menos, el 90% de las plazas de atención social propias y contratadas	Resultado: Ocupación de, al menos, el 90% de las plazas de atención social propias y contratadas	31/10/2027	
		FUENTES DE VERIFICACIÓN		
		Base de datos de prestaciones		No comenzado
		RECURSOS	FECHAS DE SEGUIMIENTO	
CONDICIONES PREVIAS				
N/A				
MEDIDAS PARA LA CONSECUCCIÓN DEL OBJETIVO				
SEGUIMIENTO DE LAS MEDIDAS				
1. Identificación de picos de demanda y opciones de abordaje				
2. Elaboración y ejecución de planes de choque, cuando sea necesario				
3. Mejora de las aplicaciones informáticas, cuando sea necesario				
4. Impulso del concierto social				

OBJ09						
Conocer el nivel de satisfacción de las personas usuarias respecto a la anualidad anterior						
DESCRIPCIÓN	Cada centro directivo de la Consejería		TIPO DE OBJETIVO	Operativo		
RESPONSABILIDAD	OBJETIVO PREVISTO	LINEA DE BASE	RESULTADO	META (FECHA)	SEGUIMIENTO	
IND09 Nivel de satisfacción de las personas usuarias	Incrementar el nivel de satisfacción de las personas usuarias respecto a la anualidad anterior	Nivel de satisfacción de las personas usuarias en 2024	Incremento del nivel de satisfacción de las personas usuarias respecto a 2024	31/10/2027	No comenzado	
			FUENTES DE VERIFICACIÓN			
			Herramientas de evaluación de la satisfacción			
			RECURSOS	FECHAS DE SEGUIMIENTO		
CONDICIONES PREVIAS						
N/A						
MEDIDAS PARA LA CONSECUCCIÓN DEL OBJETIVO						
SEGUIMIENTO DE LAS MEDIDAS						
1. Publicación en el BOCM de la resolución por la que se establecen las escalas de valoración de la satisfacción en los centros y servicios acreditados en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia						
2. Impulso de la implantación de las escalas de valoración, a través del Plan de Calidad e Inspección de Servicios Sociales para el periodo 2025-2026						
3. Revisión del nivel de satisfacción de las personas usuarias en cada anualidad y en la inmediatamente anterior						



### 3. INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LAS PRESTACIONES

Las prestaciones incluidas en la Cartera de Servicios deben ser objeto de seguimiento por parte de los centros directivos y administración institucional de la Consejería, con la finalidad de obtener aprendizajes, proponer mejoras, y facilitar el rendimiento de cuentas y hacer posible su evaluación.

Este seguimiento debe hacerse de manera anual, en la mitad de su periodo de alcance temporal y al finalizar el mismo.

Para cada uno de los indicadores debe recogerse:

- Valor inicial: valor del indicador en el momento inmediatamente anterior al del comienzo del seguimiento.
- Valor final: valor del indicador en el momento final del seguimiento.
- Resultado: diferencia entre el valor final y el valor inicial.
- Fuente: soporte de donde se obtienen los valores inicial y final del indicador.

#### 3.1 Indicadores de seguimiento de los objetivos del Plan de Calidad

Los objetivos 7, 8 y 9 del Plan de Calidad se refieren a prestaciones incluidas en la Cartera de Servicios, por lo que debe hacerse un seguimiento específico de estas, para facilitar la evaluación del cumplimiento de aquel:

- IND07: Porcentaje de solicitudes resueltas sobre el total de solicitudes recibidas.
- IND08: Porcentaje de plazas propias y contratadas ocupadas sobre el total de plazas disponibles.
- IND09: Nivel de satisfacción de las personas usuarias.

INDICADORES DE LOS OBJETIVOS DEL PLAN DE CALIDAD											
IND07 Porcentaje de solicitudes resueltas sobre el total de solicitudes recibidas				IND08 Porcentaje de plazas propias y contratadas ocupadas sobre el total de plazas disponibles				IND09 Nivel de satisfacción de las personas usuarias			
Fórmula de cálculo: $n.º \text{ solicitudes resueltas} / n.º \text{ solicitudes recibidas} * 100$				Fórmula de cálculo: $n.º \text{ plazas propias y contratadas ocupadas} / n.º \text{ plazas propias y contratadas} * 100$				Fórmula de cálculo: aplicación de las escalas de valoración de la satisfacción			
Valor inicial	Valor final	Resultado	Fuente	Valor inicial	Valor final	Resultado	Fuente	Valor inicial	Valor final	Resultado	Fuente

#### 3.2 Indicadores de seguimiento de las prestaciones

En cuanto a las prestaciones incluidas en la Cartera de Servicios, cuya competencia corresponde a los centros directivos y administración institucional de la Consejería, debe hacerse el seguimiento de estos indicadores:

- IND11 Número de intervenciones realizadas.
- IND12 Número de personas atendidas.
- IND13 Número de quejas y reclamaciones recibidas.

INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LAS PRESTACIONES											
IND11 N.º intervenciones realizadas				IND12 N.º personas atendidas				IND13 N.º quejas y reclamaciones recibidas			
Fórmula de cálculo: n.º intervenciones realizadas				Fórmula de cálculo: n.º intervenciones realizadas				Fórmula de cálculo: n.º quejas y reclamaciones recibidas			
Valor inicial	Valor final	Resultado	Fuente	Valor inicial	Valor final	Resultado	Fuente	Valor inicial	Valor final	Resultado	Fuente

### 3.3 Responsabilidad de los indicadores

Respecto a los indicadores mencionados en los apartados anteriores, se recoge a continuación la relación de las prestaciones incluidas en la Cartera de Servicios cuya competencia corresponde a los centros directivos y administración institucional de la Consejería.

Para cada una de ellas se detalla el centro directivo responsable y la subdirección general que debe llevar a cabo la medición de cada uno de los indicadores.

CÓDIGO	DENOMINACIÓN PRESTACIÓN	CENTRO DIRECTIVO RESPONSABLE	SUBDIRECCIÓN GENERAL	OBJETIVO GENERAL
010101	Servicio de información, valoración, orientación y asesoramiento.	Dirección General de Servicios Sociales e Integración	Subdirección General de Atención Social Primaria y Emergencia Social	Acceso, información, valoración
010201	Informes sociales de apoyo a personas adultas con discapacidad.	Agencia Madrileña para el Apoyo a las Personas Adultas con Discapacidad (AMAPAD)	Subdirección General de Gestión Jurídico-Social	Acceso, información, valoración
010202	Elaboración del Plan Individualizado de Intervención Social.	Dirección General de Servicios Sociales e Integración	Subdirección General de Atención Social Primaria y Emergencia Social	Acceso, información, valoración
010301	Servicio e información y orientación laboral a personas con discapacidad en Centro Base.	Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad	Subdirección General de Atención a Personas con Discapacidad y con Enfermedad Mental	Acceso, información, valoración
010302	Servicios de información, orientación, asesoramiento, valoración inicial y diagnóstico social dirigido a personas adultas con discapacidad.	Agencia Madrileña para el Apoyo a las Personas Adultas con Discapacidad (AMAPAD)	Subdirección General de Gestión Jurídico-Social	Acceso, información, valoración
010303	Programa Madrileño de Información y Atención LGTBI.	Dirección General de Servicios Sociales e Integración	Subdirección General de Integración Social	Acceso, información, valoración
010304	Red de Puntos Municipales del Observatorio Regional de la Violencia de Género (PMORVG).	Dirección General de la Mujer	Subdirección General de Prevención de la Violencia contra la Mujer y Atención Integral a las Víctimas	Acceso, información, valoración
010305	Servicio de Orientación Jurídica a Mujeres (S.O.J).	Dirección General de la Mujer	Subdirección General de Prevención de la Violencia contra la Mujer y Atención Integral a las Víctimas	Acceso, información, valoración
010306	Información, orientación y asesoramiento psicológico, asesoramiento jurídico, y grupos formativos dirigidos a las Familias.	Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad	Subdirección General de Familia y Fomento de la Natalidad	Acceso, información, valoración
010307	Servicio de información y orientación especializada para la solicitud de informes de integración para personas inmigrantes.	Dirección General de Servicios Sociales e Integración	Subdirección General de Proyectos Sociales, Voluntariado y Cooperación	Acceso, información, valoración
010308	Servicio telefónico de atención a la maternidad 012.	Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad	Subdirección General de Familia y Fomento de la Natalidad	Acceso, información, valoración
010309	Programa Mujer de la Comunidad de Madrid.	Dirección General de la Mujer	Subdirección General de Mujer e Igualdad de Oportunidades	Acceso, información, valoración
010401	Reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD).	Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia	Subdirección General de Gestión y Tramitación del Procedimiento de Dependencia	Acceso, información, valoración
010402	Valoración de la necesidad de atención temprana.	Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad	Subdirección General de Valoración de la Discapacidad y Atención Temprana	Acceso, información, valoración

CÓDIGO	DENOMINACIÓN PRESTACIÓN	CENTRO DIRECTIVO RESPONSABLE	SUBDIRECCIÓN GENERAL	OBJETIVO GENERAL
010403	Reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad.	Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad	Subdirección General de Coordinación y Apoyo a las Personas con Discapacidad	Acceso, información, valoración
010404	Valoración psicológica y sociofamiliar de idoneidad de los solicitantes de adopción y acogimiento.	Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad	Subdirección General de Protección a la Infancia	Acceso, información, valoración
020101	Pensiones No Contributivas.	Dirección General de Servicios Sociales e Integración	Subdirección General de Prestaciones Económicas Sociales	Inclusión. Atención de necesidades básicas
020102	Prestaciones sociales y económicas para personas con discapacidad.	Dirección General de Servicios Sociales e Integración	Subdirección General de Prestaciones Económicas Sociales	Inclusión. Atención de necesidades básicas
020103	Renta Mínima de Inserción (RMI).	Dirección General de Servicios Sociales e Integración	Subdirección General de Prestaciones Económicas Sociales	Inclusión. Atención de necesidades básicas
020104	Bono Social Térmico.	Dirección General de Servicios Sociales e Integración	Subdirección General de Prestaciones Económicas Sociales	Inclusión. Atención de necesidades básicas
020105	Red Abierta de Comedores Sociales.	Dirección General de Servicios Sociales e Integración	Subdirección General de Atención Social Primaria y Emergencia Social	Inclusión. Atención de necesidades básicas
020106	Ayuda económica de emergencia social para personas adultas con discapacidad (Fondo AMAPAD).	Agencia Madrileña para el Apoyo a las Personas Adultas con Discapacidad (AMAPAD)	Subdirección General de Gestión Jurídico-Social	Inclusión. Atención de necesidades básicas
020201	Apoyo a la Cobertura de Necesidades Básicas.	Dirección General de Servicios Sociales e Integración	Subdirección General de Atención Social Primaria y Emergencia Social	Inclusión. Atención de necesidades básicas
020202	Apoyo a la Inserción.	Dirección General de Servicios Sociales e Integración	Subdirección General de Atención Social Primaria y Emergencia Social	Inclusión. Atención de necesidades básicas
020203	Programa de Asistencia Material Básica.	Dirección General de Servicios Sociales e Integración	Subdirección General de Atención Social Primaria y Emergencia Social	Inclusión. Atención de necesidades básicas
020301	Servicio de acceso inmediato a la vivienda y soporte socioeducativo para personas sin hogar (modelo Housing First).	Dirección General de Servicios Sociales e Integración	Subdirección General de Atención Social Primaria y Emergencia Social	Inclusión. Atención de necesidades básicas
020302	Dispositivo de alojamiento de urgencia, atención social y cobertura de necesidades básicas para personas sin hogar.	Dirección General de Servicios Sociales e Integración	Subdirección General de Atención Social Primaria y Emergencia Social	Inclusión. Atención de necesidades básicas
020401	Acompañamiento educativo y alojamiento para jóvenes de 18 a 21 años en grave riesgo de exclusión social procedentes del sistema de protección de la Comunidad de Madrid.	Dirección General de Servicios Sociales e Integración	Subdirección General de Atención Social Primaria y Emergencia Social	Inclusión. Atención de necesidades básicas
020402	Centro de día para la integración socioeducativa y cultural de menores inmigrantes.	Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad	Subdirección General de Familia y Fomento de la Natalidad	Inclusión. Atención de necesidades básicas
020501	Centros de Participación e Integración.	Dirección General de Servicios Sociales e Integración	Subdirección General de Proyectos Sociales, Voluntariado y Cooperación	Inclusión. Atención de necesidades básicas
030101	Ayuda económica de pago mensual por gestación, nacimiento de hijo o adopción de menores en la Comunidad de Madrid.	Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad	Subdirección General de Familia y Fomento de la Natalidad	Apoyo a la familia e infancia
030102	Centros Residenciales Maternales.	Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad	Subdirección General de Familia y Fomento de la Natalidad	Apoyo a la familia e infancia
030103	Atención a madres embarazadas con alteraciones de conducta o inestabilidad emocional (Residencia Norte, Centro Maternal).	Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad	Subdirección General de Familia y Fomento de la Natalidad	Apoyo a la familia e infancia
030104	Ayuda económica de pago único dirigida a progenitores que hayan tenido dos o más hijos por nacimiento en un único parto o adopción simultánea de dos o más niños.	Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad	Subdirección General de Familia y Fomento de la Natalidad	Apoyo a la familia e infancia
030201	Servicio de Mediación Familiar.	Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad	Subdirección General de Familia y Fomento de la Natalidad	Apoyo a la familia e infancia
030202	Expedición y renovación de títulos de familia numerosa.	Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad	Subdirección General de Familia y Fomento de la Natalidad	Apoyo a la familia e infancia
030203	Visitas domiciliarias a embarazadas y familias con menores de hasta 24 meses para el fomento de la parentalidad positiva y la prevención del riesgo y la desprotección en menores.	Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad	Subdirección General de Familia y Fomento de la Natalidad	Apoyo a la familia e infancia
030204	Punto de Encuentro Familiar.	Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad	Subdirección General de Familia y Fomento de la Natalidad	Apoyo a la familia e infancia
030205	Atención familiar o de la unidad de convivencia.	Dirección General de Servicios Sociales e Integración	Subdirección General de Atención Social Primaria y Emergencia Social	Apoyo a la familia e infancia
030301	Servicio especializado de intervención con menores de 14 años en conflicto con la ley y sus familias.	Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad	Subdirección General de Infancia y Adolescencia	Apoyo a la familia e infancia
030302	Escolarización de niños en situación de urgencia social en centros de Educación Infantil de primer y segundo ciclo de la Comunidad de Madrid y exención de pago de comedor escolar en Educación Infantil, Primaria y Secundaria mediante Dictamen de	Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad	Subdirección General de Infancia y Adolescencia	Apoyo a la familia e infancia
030303	Servicio Psicopedagógico de Intervención Especializada en Adicciones a las nuevas tecnologías dirigido a adolescentes y a sus familias (SAAT).	Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad	Subdirección General de Infancia y Adolescencia	Apoyo a la familia e infancia
030304	Centro de atención psicoterapéutica en violencia sexual infantil y adolescentes (CIAS).	Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad	Subdirección General de Infancia y Adolescencia	Apoyo a la familia e infancia
030305	Línea telefónica de ayuda a niños y adolescentes 116 111.	Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad	Subdirección General de Infancia y Adolescencia	Apoyo a la familia e infancia

CÓDIGO	DENOMINACIÓN PRESTACIÓN	CENTRO DIRECTIVO RESPONSABLE	SUBDIRECCIÓN GENERAL	OBJETIVO GENERAL
030306	Programa I+D de atención integral a niños y adolescentes en situación de riesgo dificultad social.	Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad	Subdirección General de Infancia y Adolescencia	Apoyo a la familia e infancia
030307	Bambus (Casa de Niños).	Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad	Subdirección General de Infancia y Adolescencia	Apoyo a la familia e infancia
030308	Programa de Intervención Socioeducativa TIC Y TAC.	Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad	Subdirección General de Infancia y Adolescencia	Apoyo a la familia e infancia
030309	Servicio de Atención Psicológica para Jóvenes de la Comunidad de Madrid (SAPJCM)	Dirección General de Juventud	Subdirección General de Coordinación y Promoción	Apoyo a la familia e infancia
040101	Ayudas a mujeres víctimas de violencia de género para favorecer su salida de centros residenciales de la Red de Atención Integral para la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid.	Dirección General de la Mujer	Subdirección General de Prevención de la Violencia contra la Mujer y Atención Integral a las Víctimas	Apoyo a la autonomía y promoción de la vida independiente.
040102	Ayuda económica de pago único, recogidas en el artículo 27 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.	Dirección General de la Mujer	Subdirección General de Prevención de la Violencia contra la Mujer y Atención Integral a las Víctimas	Apoyo a la autonomía y promoción de la vida independiente.
040201	Servicio de promoción de la autonomía y apoyo a la integración social para personas con enfermedad mental grave y duradera a través de Centros de Rehabilitación Psicosocial (CRPS).	Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad	Subdirección General de Atención a Personas con Discapacidad y con Enfermedad Mental	Apoyo a la autonomía y promoción de la vida independiente.
040202	Servicio de apoyo a la integración laboral para personas con enfermedad mental grave y duradera en centro de rehabilitación laboral (CRL).	Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad	Subdirección General de Atención a Personas con Discapacidad y con Enfermedad Mental	Apoyo a la autonomía y promoción de la vida independiente.
040203	Servicio de apoyo a integración social a personas con enfermedad mental grave y duradera en centros de día de soporte social (CD).	Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad	Subdirección General de Atención a Personas con Discapacidad y con Enfermedad Mental	Apoyo a la autonomía y promoción de la vida independiente.
040204	Servicio de atención psicosocial domiciliar y apoyo comunitario a la integración social a personas con enfermedad mental grave y duradera mediante equipos de apoyo social comunitario (EASC).	Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad	Subdirección General de Atención a Personas con Discapacidad y con Enfermedad Mental	Apoyo a la autonomía y promoción de la vida independiente.
040205	Servicio de atención residencial a personas con enfermedad mental grave y duradera a través de pisos supervisados.	Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad	Subdirección General de Atención a Personas con Discapacidad y con Enfermedad Mental	Apoyo a la autonomía y promoción de la vida independiente.
040206	Servicio de apoyo social y alojamiento alternativo para personas con enfermedad mental grave y duradera.	Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad	Subdirección General de Atención a Personas con Discapacidad y con Enfermedad Mental	Apoyo a la autonomía y promoción de la vida independiente.
040207	Servicio de apoyo a la reinserción social de personas con enfermedad mental grave en situación de marginación sin hogar y exclusión.	Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad	Subdirección General de Atención a Personas con Discapacidad y con Enfermedad Mental	Apoyo a la autonomía y promoción de la vida independiente.
040301	Residencias para mayores autónomos.	Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia	Subdirección General de Centros y Gestión de Plazas	Apoyo a la autonomía y promoción de la vida independiente.
040302	Pisos tutelados para mayores de 65 años autónomos.	Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia	Subdirección General de Centros y Gestión de Plazas	Apoyo a la autonomía y promoción de la vida independiente.
040303	Prevención de la dependencia y promoción de la autonomía personal.	Dirección General de Servicios Sociales e Integración	Subdirección General de Atención Social Primaria y Emergencia Social	Apoyo a la autonomía y promoción de la vida independiente.
040304	Rutas culturales para personas mayores.	Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia	Subdirección General de Servicios de Atención Domiciliar y Coordinación de Programas	Apoyo a la autonomía y promoción de la vida independiente.
040305	Universidad de Mayores.	Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia	Subdirección General de Servicios de Atención Domiciliar y Coordinación de Programas	Apoyo a la autonomía y promoción de la vida independiente.
040306	Talleres de envejecimiento activo.	Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia	Subdirección General de Servicios de Atención Domiciliar y Coordinación de Programas	Apoyo a la autonomía y promoción de la vida independiente.
040307	Red de Atención a Mayores en Soledad.	Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia	Subdirección General de Servicios de Atención Domiciliar y Coordinación de Programas	Apoyo a la autonomía y promoción de la vida independiente.
040308	Centros de mayores	Agencia Madrileña de Atención Social (AMAS)	Subdirección General de Centros y Programas	Apoyo a la autonomía y promoción de la vida independiente.
040401	Servicio de atención ambulatoria en centros de atención temprana y centros base de atención a personas con discapacidad.	Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad	Subdirección General de Valoración de la Discapacidad y Atención Temprana	Apoyo a la autonomía y promoción de la vida independiente.
040402	Servicio de acompañamiento, atención e intervención social para personas adultas con discapacidad.	Agencia Madrileña para el Apoyo a las Personas Adultas con Discapacidad (AMAPAD)	Subdirección General de Gestión Jurídico-Social	Apoyo a la autonomía y promoción de la vida independiente.
040403	Servicio de promoción de autonomía personal para personas adultas con discapacidad.	Agencia Madrileña para el Apoyo a las Personas Adultas con Discapacidad (AMAPAD)	Subdirección General de Gestión Jurídico-Social	Apoyo a la autonomía y promoción de la vida independiente.
040404	Servicio de atención residencial en modalidad de vivienda comunitaria/tutelado para personas con discapacidad intelectual.	Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad	Subdirección General de Atención a Personas con Discapacidad y con Enfermedad Mental	Apoyo a la autonomía y promoción de la vida independiente.
040405	Servicio de apoyo a la inserción sociolaboral para personas con discapacidad.	Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad	Subdirección General de Coordinación y Apoyo a las Personas con Discapacidad	Apoyo a la autonomía y promoción de la vida independiente.
040406	Servicio de intérpretes de la lengua de signos española para la atención de personas sordas o con discapacidad auditiva.	Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad	Subdirección General de Coordinación y Apoyo a las Personas con Discapacidad	Apoyo a la autonomía y promoción de la vida independiente.
040407	Servicio de acompañamiento social a las personas apoyadas por la AMAPAD en el ejercicio de su capacidad jurídica.	Agencia Madrileña para el Apoyo a las Personas Adultas con Discapacidad (AMAPAD)	Subdirección General de Gestión Jurídico-Social	Apoyo a la autonomía y promoción de la vida independiente.
040501	Programa de inserción sociolaboral para jóvenes de 18 a 21 años en grave riesgo de exclusión social procedentes del sistema de protección de la Comunidad de Madrid. Programa Tránsito.	Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad	Subdirección General de Infancia y Adolescencia	Apoyo a la autonomía y promoción de la vida independiente.
040502	Programa de inserción laboral de adolescentes en acogimiento residencial en centros (JUNCO).	Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad	Subdirección General de Protección a la Infancia	Apoyo a la autonomía y promoción de la vida independiente.

CÓDIGO	DENOMINACIÓN PRESTACIÓN	CENTRO DIRECTIVO RESPONSABLE	SUBDIRECCIÓN GENERAL	OBJETIVO GENERAL
040503	Pisos de autonomía para el alojamiento y atención de jóvenes estu­dian­tes.	Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad	Subdirección General de Infancia y Adolescencia	Apoyo a la autonomía y promoción de la vida independiente.
040601	Atención domiciliaria.	Dirección General de Servicios Sociales e Integración	Subdirección General de Atención Social Primaria y Emergencia Social	Apoyo a la autonomía y promoción de la vida independiente.
050101	Atención diurna para personas mayores en situación de dependencia.	Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia	Subdirección General de Prestaciones de Dependencia	Promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia
050102	Centros de Día para mayores en fin de semana.	Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia	Subdirección General de Prestaciones de Dependencia	Promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia
050103	Servicio de atención diurna en Centro Ocupacional para personas con discapacidad.	Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad	Subdirección General de Atención a Personas con Discapacidad y con Enfermedad Mental	Promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia
050104	Servicio de atención diurna en Centro de Día para personas con discapacidad.	Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad	Subdirección General de Atención a Personas con Discapacidad y con Enfermedad Mental	Promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia
050201	Prestación económica para cuidadores en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales a personas en situación de dependencia.	Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia	Subdirección General de Prestaciones de Dependencia	Promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia
050202	Prestación económica de asistencia personal en situación de dependencia.	Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia	Subdirección General de Prestaciones de Dependencia	Promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia
050203	Servicio de ayuda a domicilio para personas en situación de dependencia.	Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia	Subdirección General de Prestaciones de Dependencia	Promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia
050204	Servicio de teleasistencia a domicilio para personas en situación de dependencia.	Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia	Subdirección General de Prestaciones de Dependencia	Promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia
050301	Servicio de acogida y asistencia a personas sin hogar en situación de convivencia.	Dirección General de Servicios Sociales e Integración	Subdirección General de Atención Social Primaria y Emergencia Social	Promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia
050302	Servicio de atención residencial para personas mayores en situación de dependencia.	Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia	Subdirección General de Centros y Gestión de Plazas	Promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia
050303	Estancias temporales en residencias para personas mayores.	Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia	Subdirección General de Prestaciones de Dependencia	Promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia
050304	Servicio de atención residencial para personas con discapacidad.	Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad	Subdirección General de Atención a Personas con Discapacidad y con Enfermedad Mental	Promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia
050305	Servicio de atención residencial a personas con enfermedad mental grave y duradera en residencias.	Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad	Subdirección General de Atención a Personas con Discapacidad y con Enfermedad Mental	Promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia
050401	Prestación económica vinculada al servicio.	Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia	Subdirección General de Prestaciones de Dependencia	Promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia
060101	Plan de formación continua de las familias acogedoras.	Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad	Subdirección General de Protección a la Infancia	Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual
060102	Prestación económica para apoyar el acogimiento familiar de menores de la Comunidad de Madrid.	Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad	Subdirección General de Infancia y Adolescencia	Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual
060103	Servicio de apoyo domiciliario al acogimiento en familia ajena.	Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad	Subdirección General de Protección a la Infancia	Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual
060104	Servicio de supervisión de visitas y relaciones entre los menores acogidos en familia ajena y sus familias de origen.	Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad	Subdirección General de Protección a la Infancia	Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual
060105	Evaluación y tratamiento psicoterapéutico para menores acogidos con familia ajena.	Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad	Subdirección General de Protección a la Infancia	Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual
060106	Gestión y seguimiento de los programas de acogimiento a menores de urgencia, temporal y permanente.	Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad	Subdirección General de Protección a la Infancia	Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual
060107	Servicio de formación de solicitantes de adopción internacional y nacional.	Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad	Subdirección General de Protección a la Infancia	Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual
060108	Servicio de apoyo post adoptivo a las familias y mediación en la búsqueda de orígenes.	Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad	Subdirección General de Protección a la Infancia	Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual
060109	Acogimiento familiar especializado.	Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad	Subdirección General de Protección a la Infancia	Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual
060201	Acogimiento residencial para personas menores de edad en atención inmediata.	Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad	Subdirección General de Protección a la Infancia	Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual
060202	Acogimiento residencial para personas menores de edad con medida de protección que residen en la Comunidad de Madrid.	Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad	Subdirección General de Protección a la Infancia	Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual
060203	Acompañamiento educativo a adolescentes en riesgo o desamparo que no aceptan medidas protectoras (PASEAM).	Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad	Subdirección General de Protección a la Infancia	Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual
060204	Residencias para personas menores de edad con medida de protección (guarda o tutela) con necesidades de tratamiento terapéutico.	Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad	Subdirección General de Protección a la Infancia	Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual
060205	Evaluación y tratamiento psicológico de menores en acogimiento residencial.	Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad	Subdirección General de Protección a la Infancia	Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual

CÓDIGO	DENOMINACIÓN PRESTACIÓN	CENTRO DIRECTIVO RESPONSABLE	SUBDIRECCIÓN GENERAL	OBJETIVO GENERAL
060206	Asistencia y defensa jurídica a menores tutelados por la Comisión de Protección a la Infancia y la Adolescencia que se encuentran detenidos o a disposición judicial en el ámbito penal específico de la Ley Orgánica de Responsabilidad Penal de los Menores.	Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad	Subdirección General de Protección a la Infancia	Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual
060207	Acompañamiento, apoyo asistencial y mediación intercultural en residencias públicas de protección de menores de la Comunidad de Madrid.	Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad	Subdirección General de Protección a la Infancia	Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual
060208	Programa de apoyo familiar a niños, niñas y adolescentes en acogimiento residencial, mediante salidas de fin de semana y periodos vacacionales no estíves.	Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad	Subdirección General de Protección a la Infancia	Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual
060301	Centros de Emergencia para mujeres víctimas de violencia de género.	Dirección General de la Mujer	Subdirección General de Prevención de la Violencia contra la Mujer y Atención Integral a las Víctimas	Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual
060302	Centros de Acogida para mujeres víctimas de violencia de género.	Dirección General de la Mujer	Subdirección General de Prevención de la Violencia contra la Mujer y Atención Integral a las Víctimas	Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual
060303	Pisos Tutelados para mujeres víctimas de violencia de género.	Dirección General de la Mujer	Subdirección General de Prevención de la Violencia contra la Mujer y Atención Integral a las Víctimas	Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual
060304	Centros para mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual.	Dirección General de la Mujer	Subdirección General de Prevención de la Violencia contra la Mujer y Atención Integral a las Víctimas	Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual
060305	Centros de mujeres jóvenes víctimas de violencia.	Dirección General de la Mujer	Subdirección General de Prevención de la Violencia contra la Mujer y Atención Integral a las Víctimas	Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual
060306	Centros para reclusas y exreclusas víctimas de violencia de género.	Dirección General de la Mujer	Subdirección General de Prevención de la Violencia contra la Mujer y Atención Integral a las Víctimas	Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual
060307	Centro de atención psicosocial para mujeres que han sufrido violencia de género. Programa MIRA.	Dirección General de la Mujer	Subdirección General de Prevención de la Violencia contra la Mujer y Atención Integral a las Víctimas	Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual
060308	Centro de atención integral a mujeres víctimas de violencia sexual CIMASCAM.	Dirección General de la Mujer	Subdirección General de Prevención de la Violencia contra la Mujer y Atención Integral a las Víctimas	Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual
060309	Centros de Día para mujeres víctimas de violencia (Ayaan Hirsi Ali y Pachamama).	Dirección General de la Mujer	Subdirección General de Prevención de la Violencia contra la Mujer y Atención Integral a las Víctimas	Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual
060401	Atención social de urgencia a personas adultas con discapacidad, sin guardador (recibidas de acuerdo con los artículos 253 del Código Civil o 762 de la Ley de Enjuiciamiento Civil).	Agencia Madrileña para el Apoyo a las Personas Adultas con Discapacidad (AMAPAD)	Subdirección General de Gestión Jurídico-Social	Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual
060501	Servicio de Emergencia Social.	Dirección General de Servicios Sociales e Integración	Subdirección General de Atención Social Primaria y Emergencia Social	Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual
060502	Ayudas económicas de urgencia/emergencia para la cobertura de necesidades básicas.	Dirección General de Servicios Sociales e Integración	Subdirección General de Atención Social Primaria y Emergencia Social	Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual
060503	Servicio atención social 24 horas para personas adultas con discapacidad.	Agencia Madrileña para el Apoyo a las Personas Adultas con Discapacidad (AMAPAD)	Subdirección General de Gestión Jurídico-Social	Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual
060504	Centro de Crisis 24 horas para mujeres víctimas de agresiones sexuales.	Dirección General de la Mujer	Subdirección General de Prevención de la Violencia contra la Mujer y Atención Integral a las Víctimas	Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual
060505	Servicio de detección e identificación de mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual.	Dirección General de la Mujer	Subdirección General de Prevención de la Violencia contra la Mujer y Atención Integral a las Víctimas	Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual
070101	Intervención comunitaria.	Dirección General de Servicios Sociales e Integración	Subdirección General de Atención Social Primaria y Emergencia Social	Participación y Desarrollo Comunitario
070201	Red de puntos de información de voluntariado.	Dirección General de Servicios Sociales e Integración	Subdirección General de Proyectos Sociales, Voluntariado y Cooperación	Participación y Desarrollo Comunitario
070202	Escuela de Voluntariado.	Dirección General de Servicios Sociales e Integración	Subdirección General de Proyectos Sociales, Voluntariado y Cooperación	Participación y Desarrollo Comunitario
070203	Servicio de dinamización de la participación infantil y adolescente.	Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad	Subdirección General de Infancia y Adolescencia	Participación y Desarrollo Comunitario
103010	Asesoría de estudios del Centro Regional de Información y Documentación Juvenil (CRIDJ)	Dirección General de Juventud	Subdirección General de Coordinación y Promoción	Acceso, información, valoración
103011	Asesoría Jurídica del Centro Regional de Información y Documentación Juvenil (CRIDJ)	Dirección General de Juventud	Subdirección General de Coordinación y Promoción	Acceso, información, valoración
103012	Oficina de Información al Mayor y a la Dependencia	Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia	Subdirección General de Prestaciones de Dependencia	Acceso, información, valoración
601010	Programa de apoyo a la reincorporación del niño o adolescente a su familia de origen	Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad	Subdirección General de Protección a la Infancia	Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual
603010	Centro de Día para mujeres víctimas de trata y prostitución.	Dirección General de la Mujer	Subdirección General de Prevención de la Violencia contra la Mujer y Atención Integral a las Víctimas	Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual
603011	Servicio de Psicólogos Infantiles Itinerantes para hijos e hijas víctimas de violencia de género.	Dirección General de la Mujer	Subdirección General de Prevención de la Violencia contra la Mujer y Atención Integral a las Víctimas	Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual
603012	Unidad de atención integral especializada a mujeres adolescentes víctimas de violencia de género en sus relaciones de pareja.	Dirección General de la Mujer	Subdirección General de Prevención de la Violencia contra la Mujer y Atención Integral a las Víctimas	Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual
603013	Programa de terapia asistida con perros para mujeres víctimas de violencia de género y menores a su cargo de la Comunidad de Madrid	Dirección General de la Mujer	Subdirección General de Prevención de la Violencia contra la Mujer y Atención Integral a las Víctimas	Protección. Atención de situaciones de urgencia y emergencia social. Atención integral a mujeres víctimas de violencia de género y sexual

### 3.4 Análisis comparativo de los indicadores

El centro directivo competente en la elaboración del Plan de Calidad debe seleccionar aquellos indicadores de seguimiento de las prestaciones que permitan el análisis comparativo entre sí y con otros sistemas autonómicos, nacionales o europeos, y elaborar un panel que permita su visualización de manera rápida y clara.

#### **4. CONTROL Y REVISIÓN DE PROVEEDORES**

Los centros directivos y administración institucional de la Consejería deben identificar y controlar los servicios proporcionados por proveedores externos, fundamentalmente, mediante licitaciones públicas, para verificar que se cumplen los requisitos especificados en cada caso con la eficacia y eficiencia deseadas.

Este control resulta fundamental para garantizar que estas prestaciones se llevan a cabo con la calidad necesaria. Sobre todo:

- En los contratos menores: para gestionar adecuadamente las solicitudes de ofertas, de manera que se evite su adjudicación a las personas físicas o jurídicas cuya valoración anterior haya sido negativa.
- En los pliegos de licitaciones públicas, bases reguladoras de subvenciones, o convenios de colaboración: para elaborarlos teniendo en cuenta los plazos de entrega reales, las características de las entidades participantes o los criterios de valoración.

En cualquier caso, este control y revisión de los proveedores externos no exime del estricto cumplimiento de la normativa prevista en cada caso, sino que debe ser tenido en cuenta en cuanto ayude a las unidades promotoras a mejorar la calidad de los instrumentos de gestión.

CONTROL Y REVISIÓN DE LOS PROVEEDORES

ESTADO	CÓDIGO CONTRATO	TIPO SERVICIO/CONTRATO	PROVEEDOR	TÉLEFONO	CORREO ELECTRONICO	ACTIVIDADES DEL SERVICIO/CONTRATO	FECHA EN LA QUE PREVISTA	CUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES DE ENTREGA	CALIDAD DE LOS TRABAJOS	RESULTADO DE LA REVISIÓN	FECHA REVISIÓN	OBSERVACIONES

### 5. AUDITORÍAS INTERNAS

Las auditorías internas tienen por objeto verificar la implementación de las medidas y su alineación con los objetivos previstos en el Plan de Calidad, así como facilitar la identificación de no conformidades y oportunidades de mejora.

El centro directivo responsable del seguimiento de las auditorías internas debe elaborar un plan anual de auditorías, junto con los centros directivos responsables de las medidas y las subdirecciones generales responsables de llevar a cabo la medición de los indicadores de las prestaciones. La selección debe hacerse teniendo en cuenta las disponibilidades presupuestarias, de tiempo y de personal, y, en todo caso, atendiendo a un análisis de riesgos que considere factores como la complejidad de los procesos, el historial de incidencias, la prioridad de los objetivos del Plan de Calidad, o las posibles desviaciones detectadas en el seguimiento de los indicadores.

Entre las acciones formativas referidas a la inclusión de la perspectiva de la calidad en la planificación y en los instrumentos de gestión (objetivo 4, medida 1) deben incluirse aquellas que capaciten al personal técnico para la realización de las auditorías internas.

AUDITORÍA INTERNA					
Fecha:		Centro directivo:			
MEDIDA AUDITADA	FECHA	PUNTOS FUERTES	NO CONFORMIDADES	OPORTUNIDADES DE MEJORA	OBSERVACIONES

El centro directivo responsable del seguimiento de las auditorías internas debe mantener actualizado su registro.

SEGUIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS					
MEDIDA AUDITADA	FECHA	PUNTOS FUERTES	NO CONFORMIDADES	OPORTUNIDADES DE MEJORA	OBSERVACIONES

### 6. GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

El centro directivo responsable del seguimiento de no conformidades y oportunidades de mejora debe realizar su registro y supervisión, respecto de las medidas previstas para la consecución de los objetivos del Plan de Calidad.

A efectos de este Plan de Calidad, deben tenerse en cuenta las siguientes definiciones:

- No conformidad: evidencia del resultado de un indicador, plazo, fecha, proceso, o similar, que no coincide con lo esperado.

- Oportunidad de mejora: circunstancia o aspecto que, no siendo una no conformidad, presenta el potencial de optimizar procesos, aumentar la capacidad de cumplir los requisitos o incrementar la satisfacción de las personas usuarias.
- Acción preventiva: acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad potencial o cualquier situación no deseable aún no ocurrida.
- Acción correctiva: acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad para evitar que vuelva a ocurrir.
- Acción de mejora: acción tomada para poner en ejecución una oportunidad de mejora.

La identificación de no conformidades y oportunidades de mejora puede proceder de distintas fuentes: personal directivo, profesionales, partes interesadas, informes de auditorías internas, informe de evaluación intermedia, etc. Una vez identificadas, deben trasladarse al centro directivo correspondiente, a través de la Subdirección General responsable de la prestación, o al centro directivo responsable del seguimiento de aquellas.

Las no conformidades, potenciales o actuales, deben dar lugar a sendos planes de acciones preventivas o correctivas, respectivamente, que deben trasladarse al centro directivo responsable de su seguimiento. De manera semejante, debe hacerse con las oportunidades de mejora, cuando den lugar a planes de mejora.

El análisis de su gestión debe incluirse en la revisión y evaluación del Plan de Calidad.



## 7. REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL PLAN DE CALIDAD

El centro directivo competente en la revisión y evaluación del Plan de Calidad debe revisar su implantación, y evaluar su cumplimiento, en la mitad de su periodo de alcance temporal y a su finalización. Si las posibilidades presupuestarias lo permiten, dicho centro directivo se dotará de una unidad específica para llevarlo a cabo.

Para hacer esta revisión y evaluación debe tenerse en cuenta, al menos:

- El grado de consecución de los objetivos y el grado de implementación de las medidas .
- El resultado de la medición de los indicadores de seguimiento de las prestaciones.
- El análisis de la gestión de no conformidades y oportunidades de mejora.

La revisión y evaluación del Plan de Calidad debe hacerse en el primer trimestre tras el transcurso de la mitad de su periodo de alcance temporal y en el mismo plazo tras su finalización. En ese plazo, además, los informes deben trasladarse a la persona titular de la Viceconsejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, quien deberá aprobarlos en el plazo de un mes y dar cuenta de dicha aprobación a la persona titular de la Consejería y al Comité de Dirección de esta.

## 8. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD

El centro directivo responsable del mantenimiento de la documentación del sistema de calidad debe custodiarla y ponerla a disposición del resto de centros directivos, en la medida en que estos deban acceder a ella.

El intercambio de información debe hacerse se manera telemática, con un espacio en red que sirva de repositorio.

DOCUMENTOS			
DOCUMENTOS	ARCHIVO	FECHA	RESPONSABLE ACTUALIZACIÓN
Plan de calidad	DGECl Orden Plan de Calidad 2026-2027.docx		Subdirección General de Calidad e Innovación
Cuadro de mando del Plan de calidad	SGCI cuadro de mando Plan de Calidad 2026-2027.xlsx		Subdirección General de Calidad e Innovación
Informes de auditorías internas	SGCI informes auditorías Plan de Calidad 2026-2027.xlsx		Subdirecciones Generales responsables
Informe de evaluación intermedia	SGCI evaluación intermedia Plan de Calidad 2026-2027.docx		Subdirección General de Calidad e Innovación
Informe de evaluación final	SGCI evaluación final Plan de Calidad 2026-2027.docx		Subdirección General de Calidad e Innovación

REGISTROS				
DOCUMENTOS	ARCHIVO	FECHA	RESPONSABLE ACTUALIZACIÓN	
Plan de calidad	DGECI Orden Plan de Calidad 2026-2027.docx		Subdirección General de Calidad e Innovación	
Cuadro de mando del Plan de calidad	SGCI cuadro de mando Plan de Calidad 2026-2027.xlsx		Subdirección General de Calidad e Innovación	
1.4 Grupos de interés				
2.1 DAFO				
2.2 Líneas_estratégicas				
2.3 Objetivos				
2.4 Medidas_BBDD				
2.4 Medidas_fichas				
3 Seguimiento_prestaciones				Subdirecciones Generales responsables
4 Seguimiento_proveedores				
6 Gestión_NC_OM				Subdirección General de Calidad e Innovación
7 Responsabilidades_Plan		Subdirecciones Generales responsables		
8 Docum_sistema_calidad				
Informes de auditorías internas	SGCI informes auditorías Plan de Calidad 2026-2027.xlsx		Subdirecciones Generales responsables	
Informe de evaluación intermedia	SGCI evaluación intermedia Plan de Calidad 2026-2027.docx		Subdirección General de Calidad e Innovación	
Informe de evaluación final	SGCI evaluación final Plan de Calidad 2026-2027.docx		Subdirección General de Calidad e Innovación	

## 9. RESPONSABILIDADES DE GESTIÓN DEL PLAN DE CALIDAD

El Decreto 241/2023, de 20 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, concreta sus funciones y estructura básica, y de él se extraen las responsabilidades de los distintos centros directivos en la gestión de este Plan de Calidad.

RESPONSABILIDADES	
ACTUACIÓN	CENTRO DIRECTIVO
Elaboración inicial y de las modificaciones del Plan de Calidad	Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación
Aprobación inicial y de las modificaciones del Plan de Calidad	Consejera de Familia, Juventud y Asuntos Sociales
Mantenimiento de la documentación del sistema de calidad	Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación
Seguimiento de los indicadores de las prestaciones	Subdirecciones Generales responsables
Supervisión del seguimiento de los indicadores de las prestaciones	Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación
Auditorías internas	Direcciones Generales y Subdirecciones Generales responsables de las prestaciones Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación
Seguimiento de no conformidades y oportunidades de mejora	Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación
Identificación de acciones correctivas	Direcciones Generales y Subdirecciones Generales responsables de las prestaciones Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación
Implementación de las acciones correctivas	Direcciones Generales y Subdirecciones Generales responsables de las prestaciones
Análisis de la implementación de las acciones correctivas	Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación
Identificación de oportunidades de mejora	Direcciones Generales y Subdirecciones Generales responsables de las prestaciones Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación
Implementación de las oportunidades de mejora	Direcciones Generales y Subdirecciones Generales responsables de las prestaciones
Análisis de la implementación de las oportunidades de mejora	Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación
Evaluaciones intermedia y final del Plan de Calidad	Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación
Aprobación de las evaluaciones intermedia y final del Plan de Calidad	Viceconsejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales

(03/3.401/26)

