

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

NIVEL BÁSICO (puntuaciones 1 y 2)

- **El centro clarifica y comunica su misión y principios** a todos los niveles de las personas trabajadoras.
- **El centro desarrolla y pone en práctica de un plan de gestión de crisis** adecuado, con formación y realización de simulacros.
- **El centro fortalece su sistema de gestión de la calidad** con el establecimiento de indicadores de desempeño y la búsqueda de certificaciones externas.
- **El centro implementa una estrategia de responsabilidad social corporativa** y comunica las acciones relevantes.
- **El centro documenta sus servicios, objetivos e indicadores de calidad**, revisándolos de forma continua.

1. ¿La Dirección y todas las personas trabajadoras del centro conocen su misión y principios?

- **El centro define y comunica claramente su misión y sus principios:** es fundamental que tanto la dirección como todas las personas trabajadoras comprendan de manera clara la misión, visión y valores del centro. Para ello, se pueden organizar una serie de reuniones o talleres participativos con todas las personas trabajadoras en los que se expliquen y se refuercen estos aspectos.
- **La misión y los principios se incluyen en los documentos institucionales:** es importante asegurarse de que estos elementos están disponibles en todos los materiales oficiales (por ejemplo: en la página web corporativa, en los manuales de bienvenida, etc.).
- **Formación y sensibilización continua:** se implementan programas de formación periódica sobre la misión y los principios del centro para que todas las personas trabajadoras estén constantemente alineadas con éstos.

2. ¿El centro tiene planificada la gestión de situaciones de crisis?

- **El centro desarrolla un plan de gestión de crisis:** si aún no se ha hecho, el centro debe crear un plan específico que contemple diferentes escenarios de crisis (salud, seguridad, económica, etc.) detallando procedimientos, roles y responsabilidades.
- **Se realizan simulacros y formación continua:** una vez elaborado el plan es esencial realizar simulacros de crisis para familiarizar al personal con los procedimientos. Además, la formación debe ser continua para asegurar que los protocolos se apliquen correctamente cuando sea necesario.
- **Evaluación y actualización:** el plan debe ser evaluado y actualizado de manera regular para adaptarse a nuevas circunstancias o desafíos que puedan surgir.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

3. ¿El centro cuenta con un sistema de gestión de la calidad?

- **Refuerce el sistema de gestión de calidad:** si ya existe un sistema podría ser útil realizar una revisión completa del mismo para identificar áreas de mejora y optimizar los procesos existentes.
- **El centro debe establecer indicadores claros de calidad:** se deben definir e implementar indicadores de desempeño específicos y medibles para evaluar la calidad de los servicios que ofrece el centro y realizar un seguimiento regular.
- **Certifica la calidad:** si el centro aún no lo ha hecho podría ser interesante buscar una certificación de calidad reconocida como la ISO 9001 o la UNE 158000, que no solo mejoran los procesos internos, sino que también ofrecen una garantía externa de calidad.

4. ¿El centro ha identificado su responsabilidad social corporativa?

- **El centro desarrolla una estrategia de responsabilidad social:** es importante que el centro identifique su rol en la comunidad y en la sociedad en general. Esto implica analizar sus posibles aportes sociales y medioambientales y desarrollar programas o iniciativas que puedan reflejar este compromiso.
- **Crea un comité de Responsabilidad Social Corporativa (RSC):** para gestionar las acciones de responsabilidad social el centro puede crear un comité encargado de supervisar las iniciativas de RSC y asegurar que estén alineadas con los valores de la institución.
- **El centro comunica las acciones de RSC:** una vez implementadas las acciones, el centro debe comunicar sus esfuerzos en materia de RSC tanto internamente como hacia la comunidad, aumentando así la transparencia y el compromiso social.

5. ¿El centro tiene documentada una relación de servicios prestados, objetivos de calidad e indicadores de calidad?

- **El centro documenta y formaliza los servicios, objetivos e indicadores:** es fundamental tener una documentación clara que describa todos los servicios ofrecidos, los objetivos de calidad asociados a cada uno y los indicadores que se usarán para medir su efectividad.
- **Se establecen objetivos SMART (específicos, medibles, alcanzables, relevantes y temporales):** los objetivos de calidad deben ser claros y alcanzables y los indicadores deben ser definidos de manera que se pueda medir su progreso y éxito.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

- **Revisión y retroalimentación:** el centro debe establecer mecanismos para revisar regularmente la efectividad de los servicios prestados, los objetivos y los indicadores, haciendo ajustes cuando sea necesario para garantizar la mejora continua.

A CONTINUACIÓN, SE PROPONEN ESTRATEGIAS DE BAJO COSTE PARA IMPLEMENTAR LOS RECURSOS NECESARIOS OPTIMIZANDO LOS RECURSOS HUMANOS, MATERIALES Y FINANCIEROS DEL CENTRO

1. ¿La Dirección y todas las personas trabajadoras del centro conocen su misión y principios?

- **Tiempo y personal:** utilizar las reuniones regulares del equipo (por ejemplo, durante las reuniones de equipo ya programadas) para discutir la misión y principios. Todas las personas trabajadoras de recursos humanos o el equipo directivo pueden liderar estas sesiones sin necesidad de contratar facilitadores externos.
- **Materiales de comunicación:** crear materiales visuales con recursos internos, utilizando herramientas gratuitas de diseño gráfico o para compartir documentos de manera colaborativa. Los carteles pueden ser diseñados en formato digital y luego impresos en el centro para ahorrar costes. Los manuales de bienvenida y los folletos pueden ser compartidos digitalmente, reduciendo los costes de impresión.
- **Plataforma de formación continua:** utilizar plataformas gratuitas de gestión de aprendizaje en línea o incluso grupos cerrados en redes sociales para proporcionar formación continua sobre la misión, visión y principios del centro.
- **Facilitadores internos:** aprovechar las capacidades de las personas trabajadoras para liderar las actividades de sensibilización, especialmente aquellos con experiencia en temas de misión y valores. También se pueden organizar sesiones de intercambio de experiencias dentro del equipo, lo que contribuirá al entendimiento colectivo sin incurrir en gastos adicionales.

2. ¿El centro tiene planificada la gestión de situaciones de crisis?

- **Equipo de gestión de crisis:** forma un equipo multidisciplinario interno con profesionales del centro (sociales, sanitarios, financieros) y definir roles específicos para la gestión de crisis. Esta formación puede realizarse internamente sin la necesidad de consultores externos.
- **Herramientas de simulacro:** realiza simulacros utilizando recursos internos sin necesidad de tecnología avanzada. Se pueden crear escenarios simples y funcionales utilizando materiales básicos como folletos, mapas y herramientas

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

de comunicación ya disponibles en el centro. Si es necesario, utilizar plataformas de videoconferencia gratuitas para coordinar simulacros remotos.

- **Formación y capacitación:** utilizar cursos gratuitos online sobre gestión de crisis o vídeos tutoriales. También se puede organizar formación interna mediante sesiones informativas o talleres dirigidos por personal con experiencia.
- **Software de gestión de crisis:** implementar soluciones de software gratuito o de bajo coste para la gestión de emergencias, para la planificación y monitorización de crisis o plataformas de comunicación interna gratuitas.
- **Mecanismos de evaluación:** utilizar herramientas gratuitas para crear formularios en línea o encuestas simples para evaluar el desempeño de los simulacros y obtener retroalimentación de las personas involucradas.

3. ¿El centro cuenta con un sistema de gestión de la calidad?

- **Consultores o expertos en calidad:** capacitar al personal interno en la gestión de la calidad utilizando cursos gratuitos disponibles en línea sobre estándares como la norma ISO 9001. Se pueden realizar sesiones internas de formación y algunos consultores pueden ofrecer precios reducidos si el centro ya está comprometido con la mejora continua.
- **Herramientas de evaluación de calidad:** utilizar herramientas gratuitas, como hojas de cálculo, para gestionar y realizar un seguimiento de los indicadores de calidad. Estas herramientas permiten establecer un sistema de medición de desempeño sin incurrir en costes elevados.
- **Formación sobre calidad:** ofrecer formación interna en calidad utilizando recursos gratuitos como *webinars*, tutoriales o artículos disponibles en línea sobre el uso de indicadores de calidad.
- **Certificación de calidad:** en lugar de contratar consultores para la certificación, se puede optar por realizar un proceso de autoevaluación, utilizando recursos gratuitos y revisando los requisitos en línea. También se pueden buscar becas o subvenciones que cubran parte del coste de la certificación, si es necesario.

4. ¿El centro ha identificado su responsabilidad social corporativa?

- **Equipo de RSC:** crear un comité interno con personal del centro y algunos voluntarios de la comunidad local para gestionar las iniciativas de RSC. No es necesario contar con un equipo dedicado a tiempo completo, sino integrar estas responsabilidades en las tareas diarias de algunos de los miembros del equipo.
- **Investigación y análisis:** utilizar herramientas gratuitas de investigación, como encuestas online, y analizar datos disponibles públicamente de la comunidad

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

para identificar las necesidades sociales clave. Se puede hacer mediante grupos de discusión o consultas informales con persona usuarias y entidades locales.

- **Presupuesto para proyectos sociales:** comenzar con iniciativas de bajo coste que no requieran grandes inversiones, como actividades de voluntariado, campañas de sensibilización o pequeños proyectos de colaboración con ONGs locales. La búsqueda de fondos también puede realizarse a través de donaciones o crowdfunding.
- **Canales de comunicación:** utilizar plataformas de comunicación gratuitas para difundir las actividades de RSC como: redes sociales, correo electrónico o blog del centro. Las publicaciones en redes sociales son eficaces para dar a conocer las acciones del centro sin coste alguno.

5. ¿El centro tiene documentada una relación de servicios prestados, objetivos de calidad e indicadores de calidad?

- **Equipo encargado de documentación:** asignar la tarea de documentación a personal administrativo o voluntarios que puedan colaborar con la creación y actualización de documentos sobre los servicios, objetivos e indicadores. También se pueden utilizar formatos estándar disponibles en línea.
- **Software de gestión de calidad:** utilizar plataformas gratuitas para almacenar y organizar los documentos relacionados con los servicios prestados, los indicadores y los objetivos de calidad. También se pueden usar herramientas para establecer y seguir los indicadores.
- **Formación en objetivos SMART:** organizar talleres internos donde se forme al personal en la formulación de objetivos SMART (específicos, medibles, alcanzables, relevantes y temporales) utilizando recursos gratuitos como guías y tutoriales en línea.
- **Mecanismos de evaluación continua:** realizar reuniones periódicas de revisión usando herramientas gratuitas para evaluar el progreso de los objetivos y ajustar los indicadores según los resultados obtenidos. Los datos se pueden analizar y ajustar en documentos compartidos.

NIVEL INTERMEDIO (puntuación 3)

- **El centro desarrolla e implementa planes de mejora concretos** asegurándose de tener un plan con pasos claros y medibles para alcanzar un nivel más alto de desarrollo.
- **El centro fomenta la participación activa de las personas trabajadoras** involucrando al personal en el proceso de mejora continua. La implicación de todas las personas es clave para crear una cultura organizacional sólida.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

- **El centro monitoriza los avances y hace ajustes según sea necesario**, asegurándose de realizar seguimientos periódicos para evaluar el progreso de las acciones y ajustar las estrategias según los resultados obtenidos.
- **El centro adopta un enfoque de mejora continua**, trabajando con el enfoque de que siempre es posible mejorar, incluso en áreas donde ya existe un sistema establecido.

1. ¿La Dirección y todas las personas trabajadoras del centro conocen su misión y principios?

- **Reforzar la comunicación de la misión y los principios:** aunque la misión y los principios del centro están presentes es importante que estos sean más visibles y comprendidos por todos. Se puede organizar sesiones periódicas de sensibilización y reflexión con todas las personas trabajadoras para discutir cómo su trabajo se alinea con la misión y los valores del centro.
- **Integrar la misión en la cultura organizacional:** incluir la misión en las evaluaciones de desempeño, en las entrevistas de integración de nuevos empleados y en las actividades cotidianas. Es preciso de que cada área del centro tenga una clara relación con los principios y valores.
- **Revisar y actualizar la misión y principios si es necesario:** si se identifican áreas de mejora o cambios en el entorno que afecten a la misión, es necesario considerar una revisión participativa que involucre al personal.

2. ¿El centro tiene planificada la gestión de situaciones de crisis?

- **Desarrollar un plan de gestión de crisis más detallado:** aunque ya se tiene un plan, este puede ser más detallado y adaptado a diferentes tipos de crisis (sanitarias, económicas, sociales, etc.). Es conveniente asegurarse de que el plan contemple procedimientos específicos y roles bien definidos para cada tipo de situación.
- **Simulacros regulares:** realizar simulacros periódicos de diferentes tipos de crisis para evaluar la efectividad del plan y familiarizar a todo todas las personas trabajadoras con los protocolos. Esto también ayuda a identificar posibles fallos o áreas de mejora.
- **Actualizar el plan con frecuencia:** revisar y actualizar el plan de gestión de crisis de forma regular para adaptarlo a nuevas amenazas o cambios en el entorno operativo.

3. ¿El centro cuenta con un sistema de gestión de la calidad?

- **Fortalecer el sistema de gestión de la calidad:** realizar una revisión más profunda del sistema de gestión actual para identificar áreas de mejora y

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

asegurarse de que se estén utilizando herramientas adecuadas de monitorización y evaluación de la calidad.

- **Establecer indicadores específicos y medibles:** definir e implementar indicadores de desempeño más claros y específicos que permitan evaluar el impacto de las acciones de mejora de manera efectiva.
- **Formación continua en calidad:** organizar sesiones de formación periódicas para todas las personas trabajadoras sobre los principios de la gestión de calidad y cómo pueden contribuir individualmente a mejorar los procesos y resultados.

4. ¿El centro ha identificado su responsabilidad social corporativa?

- **Definir y formalizar una estrategia de responsabilidad social (RSC):** aunque en el centro se tiene una noción de la responsabilidad social, puede ser útil formalizar una estrategia que abarque áreas clave como el impacto ambiental, el compromiso con la comunidad, la equidad social, etc.
- **Implementar iniciativas de RSC:** desarrollar proyectos o iniciativas concretas que alineen a la organización con su responsabilidad social, y establecer un comité encargado de promover, evaluar y comunicar estas acciones.
- **Comunicación interna y externa:** asegurarse de que tanto las personas trabajadoras como la comunidad conocen las acciones de RSC del centro. Esto también refuerza el compromiso de la institución con sus principios éticos.

5. ¿El centro tiene documentada una relación de servicios prestados, objetivos de calidad e indicadores de calidad?

- **Formalizar y documentar completamente los servicios, objetivos e indicadores:** el centro debe tener claramente documentada no solo la lista de servicios, sino también los objetivos de calidad asociados a cada servicio, con indicadores específicos para medir la satisfacción y los resultados.
- **Utilizar herramientas de gestión para monitorizar indicadores:** implementar sistemas tecnológicos que faciliten el seguimiento de los indicadores de calidad y permitan la retroalimentación constante sobre el desempeño.
- **Revisar y mejorar:** establece un proceso de revisión periódica de los objetivos y los indicadores basándose en los resultados obtenidos para asegurar que se mantengan alineados con las necesidades y expectativas del centro.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

A CONTINUACIÓN, SE PROPONEN ESTRATEGIAS DE BAJO COSTE PARA IMPLEMENTAR LOS RECURSOS NECESARIOS OPTIMIZANDO LOS RECURSOS HUMANOS, MATERIALES Y FINANCIEROS DEL CENTRO

- **Colaboración interinstitucional:** buscar oportunidades de colaboración con otros centros o entidades públicas, lo que permite compartir recursos, conocimientos y herramientas. De esta manera los centros pueden colaborar entre sí para reducir costes y mejorar la eficiencia.
- **Optimización de recursos:** aprovechar al máximo los recursos internos ya disponibles como la infraestructura, la experiencia de todas las personas trabajadoras y las plataformas existentes, evitando gastos innecesarios en herramientas o servicios externos.

1. ¿La Dirección y todas las personas trabajadoras del centro conocen su misión y principios?

- **Utilizar recursos internos para sensibilizar:** en lugar de contratar facilitadores externos, se puede formar a personal interno para que se encargue de las sesiones de sensibilización y reflexión. Esto puede incluir formaciones previas para las personas trabajadoras que estén capacitadas en temas de misión y principios.
- **Crear materiales internos:** se puede diseñar materiales de comunicación utilizando herramientas gratuitas o de bajo coste, como programas de diseño gráfico de código abierto y la impresión en copisterías locales o a través de recursos internos, evitando la externalización de esta parte del proceso.
- **Plataformas de comunicación gratuitas o de bajo coste:** utilizar herramientas de gestión de comunicación internas gratuitas, SMS o aplicaciones gratuitas de mensajería instantánea en lugar de invertir en plataformas caras.
- **Evaluaciones de desempeño internas:** aprovechar las herramientas ya disponibles, como hojas de cálculo o sistemas de gestión interna existentes, para realizar evaluaciones de desempeño centradas en la misión y los principios del centro.

2. ¿El centro tiene planificada la gestión de situaciones de crisis?

- **Formación interna:** en lugar de contratar expertos externos para la formación en gestión de crisis, se puede aprovechar el conocimiento de personas trabajadoras con experiencia previa en este tipo de situaciones. Pueden

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

organizarse sesiones de formación internas y talleres prácticos basados en escenarios reales.

- **Simulacros económicos:** los simulacros pueden llevarse a cabo utilizando recursos internos sin necesidad de contratar empresas externas, por ejemplo: todas las personas trabajadoras del centro. Además, se pueden realizar simulacros en horarios no laborales para minimizar interrupciones y costes adicionales.
- **Utilizar software gratuito para gestión de crisis:** se pueden usar herramientas de comunicación de emergencia gratuitas para coordinar la respuesta ante crisis sin incurrir en costes de software especializado.
- **Revisar y actualizar:** en lugar de contratar consultorías externas, un equipo puede llevar a cabo la evaluación y actualización del plan de crisis basándose en lecciones aprendidas de situaciones pasadas y en colaboración con otros centros o entidades públicas.

3. ¿El centro cuenta con un sistema de gestión de la calidad?

- **Consultoría interna o colaboraciones con otras instituciones públicas:** en lugar de contratar consultores externos se puede buscar apoyo en otros centros de la Comunidad de Madrid que ya tengan experiencia en gestión de la calidad y que puedan compartir buenas prácticas a coste bajo. También se puede formar un equipo de trabajo con personal interno para la mejora continua.
- **Utilizar software libre o herramientas de bajo coste:** utilizar sistemas de gestión de calidad de código abierto o herramientas gratuitas disponibles para el seguimiento de indicadores y gestión de procesos. Estas herramientas permiten la gestión de tareas y el seguimiento de indicadores sin la necesidad de software especializado y costoso.
- **Capacitación interna o en colaboración:** en lugar de realizar capacitaciones externas costosas se pueden organizar talleres y formaciones internas, o incluso aprovechar las oportunidades de formación gratuita ofrecidas por organismos públicos o asociaciones profesionales.
- **Revisión continua y autoevaluaciones:** fomentando la cultura de mejora continua entre todas las personas trabajadoras mediante reuniones periódicas internas donde se discutan los indicadores de calidad y se propongan acciones de mejora. Esto evita la necesidad de consultorías externas continuas.

4. ¿El centro ha identificado su responsabilidad social corporativa (RSC)?

- **Crear un equipo de RSC interno:** se puede formar un pequeño equipo interno que se encargue de la planificación y ejecución de las iniciativas de RSC. Este

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

equipo puede estar compuesto por empleados voluntarios que deseen participar en acciones sociales y ambientales, sin necesidad de contratar personal adicional.

- **Colaborar con entidades locales:** en lugar de financiar proyectos de RSC de forma individual, el centro puede colaborar con organizaciones locales y otras entidades públicas para crear proyectos conjuntos de impacto social, lo que puede reducir los costes al compartir recursos.
- **Plataformas de comunicación gratuita:** utilizar redes sociales y plataformas gratuitas para dar visibilidad a las iniciativas de RSC. Por ejemplo, se pueden usar las redes sociales del centro y herramientas como blogs gratuitos para promover las acciones y logros en este ámbito.
- **Voluntariado interno y en la comunidad:** fomentar la participación de todas las personas trabajadoras y las personas usuarias del centro en actividades de voluntariado, tanto dentro del centro como en la comunidad. Esto no solo reduce costes, sino que también fortalece el compromiso y la relación con la comunidad.

5. ¿El centro tiene documentada una relación de servicios prestados, objetivos de calidad e indicadores de calidad?

- **Documentación interna:** se puede asignar a personal administrativo ya existente la tarea de organizar y documentar los servicios prestados, los objetivos de calidad y los indicadores. Esta labor puede integrarse en las funciones diarias de todas las personas trabajadoras sin necesidad de contratar personal adicional.
- **Utilizar herramientas gratuitas para gestión de indicadores:** estas herramientas permiten hacer un seguimiento de los indicadores y ajustar las estrategias sin coste adicional.
- **Capacitación interna:** en lugar de recurrir a consultorías externas para la gestión de indicadores, se puede formar a las personas trabajadoras clave en el uso de estas herramientas. Esto se puede lograr a través de cursos online gratuitos o talleres internos.
- **Revisión periódica por todas las personas trabajadoras interno:** los equipos del centro pueden ser responsables de la revisión y actualización de los servicios, objetivos e indicadores, mediante reuniones de evaluación periódicas, sin la necesidad de externalizar este proceso.

NIVEL AVANZADO (puntuación 4)

El centro debe adoptar un enfoque integral que combine innovación social, calidad en el servicio y una fuerte responsabilidad social hacia la comunidad. Esto implica trabajar

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

de manera colaborativa con otras entidades locales, adaptar los procesos y objetivos a las necesidades cambiantes de la población y utilizar herramientas tecnológicas para mejorar la eficiencia y la efectividad de los servicios. Algunas normas ISO proporcionan marcos robustos para la gestión de la calidad, la responsabilidad social y la gestión de crisis.

Además, se debe promover una cultura organizacional de mejora continua que involucre activamente tanto a los profesionales del centro como a las personas usuarias en el proceso de evaluación y mejora y garantizar que todas las acciones estén alineadas con las políticas públicas regionales y nacionales con el fin de brindar servicios sociales de alta calidad, accesibles y sostenibles.

1. Revisión y actualización de la misión y principios

- **Enfoque inclusivo y sostenible:** revisar la misión y los principios del centro para asegurar que incorporen un enfoque inclusivo, integrador y sostenible. La Comunidad de Madrid está experimentando transformaciones demográficas, sociales y económicas, por lo que el centro debe estar alineado con las políticas públicas de la región, como la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible y la Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. La norma ISO 9001:2015 promueve la mejora continua, lo que incluye la revisión periódica de la misión y los principios de una organización.
- **Participación de las personas usuarias y entidades locales:** realizar revisiones periódicas de la misión y principios del centro no solo a nivel interno, sino también incluyendo la participación activa de las personas usuarias y actores clave de la comunidad, como ONGs, asociaciones y administraciones públicas locales.
- **Adaptación a la diversidad de necesidades:** dado el contexto multicultural y diverso de la Comunidad de Madrid, la misión debe reflejar el compromiso del centro con la atención a personas de diferentes orígenes, etnias, orientaciones sexuales y situaciones socioeconómicas, garantizando una atención equitativa y respetuosa con la diversidad.

2. Gestión de situaciones de crisis

- **Protocolos de crisis integrales y adaptados a las políticas regionales:** desarrollar protocolos de gestión de crisis que estén alineados con las directrices de la Comunidad de Madrid en situaciones de emergencia social (por ejemplo, crisis migratorias, desastres naturales, situaciones de violencia doméstica). Estos protocolos deben incorporar no solo aspectos operativos, sino también un enfoque social y humano, dado el perfil de las personas usuarias del centro. La norma ISO 22320:2018 ofrece directrices sobre la gestión de emergencias y crisis, tanto operativas como sociales.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

- **Simulacros multidisciplinares con colaboración institucional:** organizar simulacros periódicos que no solo involucren al personal del centro, sino también a actores clave externos como el cuerpo de policía municipal, los servicios de emergencias sanitarias, el Ayuntamiento y otras entidades de servicios sociales. Estos simulacros deben cubrir situaciones complejas que pueden involucrar a personas con discapacidad, personas mayores, víctimas de violencia de género o personas sin hogar.
- **Red de apoyo en emergencias sociales:** establecer una red de apoyo de emergencia con organizaciones especializadas (por ejemplo, entidades de atención a personas mayores o a personas con discapacidad, víctimas de violencia de género, organizaciones que apoyen a personas sin hogar, etc.), garantizando una rápida coordinación entre instituciones públicas y privadas en caso de crisis.

3. Sistema de gestión de la calidad

- **Certificación en estándares de calidad adaptados al sector:** considera la implementación de estándares de calidad como ISO 9001 o las normas UNE 158000. Estas certificaciones no solo son un sello de calidad, sino que también proporcionan un marco estructurado para la mejora continua alineado con las expectativas de las políticas públicas regionales y nacionales.
- **KPIs enfocados en resultados sociales y no solo operativos:** utiliza indicadores clave de rendimiento (“*Key Performance Indicators*” o KPIs) que vayan más allá de la eficiencia administrativa o el cumplimiento de procedimientos. Focalizarse también en los resultados sociales como por ejemplo el impacto de los servicios sobre la calidad de vida de las personas usuarias, la mejora de la autonomía de las personas mayores, la integración social de colectivos vulnerables, etc.
- **Auditorías participativas e inclusivas:** implementar auditorías internas y externas con un enfoque participativo que involucre a los beneficiarios de los servicios (personas usuarias, familias, asociaciones). Esto permitirá identificar áreas de mejora desde la perspectiva de las personas usuarias y contribuirá a la mejora de la calidad del servicio en función de sus necesidades reales.

4. Responsabilidad social corporativa (RSC)

- **Proyectos de impacto social sostenible en la Comunidad de Madrid:** crear e impulsar proyectos de RSC que no solo beneficien al centro, sino que también generen un impacto positivo en la comunidad local. Estos proyectos pueden estar relacionados con la integración laboral de personas con discapacidad, la inclusión social de personas inmigrantes o el apoyo a víctimas de violencia de género. Es preciso involucrar al personal y a las personas usuarias en estos proyectos para fortalecer el sentido de pertenencia y compromiso social. Certificar al centro en la norma ISO 26000, que proporciona directrices para las

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

organizaciones sobre cómo integrar la responsabilidad social garantizando la inclusión, la sostenibilidad y fomentando la adaptación a la diversidad de necesidades. Aunque se centra en la gestión ambiental, la norma ISO 14001:2015 también puede ser relevante para medir el impacto de los servicios desde una perspectiva sostenible, integrando prácticas ecológicas en el desarrollo de proyectos sociales.

- **Alianzas estratégicas con entidades locales y regionales:** colaborar activamente con otras instituciones públicas y privadas de la Comunidad de Madrid como fundaciones locales, ONGs y universidades, para crear una red de apoyo interinstitucional en temas de inclusión social, empleo y formación. Estas alianzas también pueden ayudar a obtener recursos adicionales para la realización de proyectos de RSC.
- **Informe anual de impacto social:** publica un informe anual detallado que explique las acciones de RSC realizadas por el centro, el impacto generado en la comunidad y los resultados de las iniciativas. Este informe debe estar disponible públicamente y debe ser distribuido entre las personas usuarias, las autoridades locales y la comunidad en general para garantizar transparencia y rendición de cuentas.

5. Documentación de servicios, objetivos de calidad e indicadores

- **Sistema de gestión documental accesible y transparente:** desarrollar un sistema digital de gestión de la documentación, accesible tanto para los profesionales del centro como para las personas usuarias. Este sistema debe integrar no solo los procedimientos y protocolos operativos, sino también los objetivos de calidad específicos para cada tipo de servicio (atención a mayores, personas con discapacidad, intervención en exclusión social, etc.), alineados con los planes regionales y nacionales de servicios sociales.
- **Incorporar herramientas de medición de impacto social:** desarrollando indicadores específicos para medir el impacto social de los servicios ofrecidos más allá de la simple medición de la satisfacción de las personas usuarias. Por ejemplo, se podrían medir aspectos como la autonomía alcanzada por las personas usuarias, la integración social de colectivos vulnerables o el grado de empleabilidad de personas en riesgo de exclusión social.
- **Evaluar los servicios mediante participación activa:** fomentando mecanismos de retroalimentación continua con las personas usuarias a través de encuestas, grupos focales o foros participativos. Esta retroalimentación debe ser utilizada no solo para medir la calidad, sino también para adaptar los servicios a las necesidades cambiantes de la comunidad.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

A CONTINUACIÓN, SE PROPONEN ESTRATEGIAS DE BAJO COSTE PARA IMPLEMENTAR LOS RECURSOS NECESARIOS OPTIMIZANDO LOS RECURSOS HUMANOS, MATERIALES Y FINANCIEROS DEL CENTRO

1. Revisión y actualización de la misión y principios

- **Equipo multidisciplinario interno:** formar un grupo de trabajo con personal del centro y con representantes de persona usuarias o asociaciones locales. En lugar de contratar consultores se pueden aprovechar las capacidades del equipo actual y realizar convocatorias abiertas a voluntarios o expertos locales que deseen colaborar.
- **Plataformas de participación gratuitas:** utilizar herramientas gratuitas para encuestas de consulta o redes sociales y foros online para recoger las opiniones de las personas usuarias y entidades locales.
- **Talleres y reuniones económicas:** organizar sesiones internas con todas las personas trabajadoras y las personas usuarias en espacios comunes del centro, minimizando los gastos logísticos. Si es necesario, se pueden utilizar plataformas de videoconferencia gratuitas para facilitar la participación remota.
- **Materiales visuales con recursos internos:** diseñar y producir los materiales de comunicación de forma interna utilizando programas gratuitos, aprovechando impresoras del propio centro para reducir los costes de impresión.
- **Monitorización continua:** utilizar herramientas gratuitas para hacer seguimiento del proceso de actualización y evaluación continua de la misión y principios, asegurando su alineación con las necesidades cambiantes de la comunidad.

2. Gestión de situaciones de crisis

- **Formación interna en gestión de crisis:** capacitar a personal interno para que se convierta en referente en gestión de crisis. Todas las personas trabajadoras con experiencia en áreas de trabajo sociales o sanitarios puede ser clave para entrenar a otros, sin necesidad de contratar formadores externos.
- **Simulacros internos sin software especializado:** realizar simulacros utilizando recursos propios, como grupos de trabajo locales (personas trabajadoras, personas usuarias o asociaciones) utilizando medios tradicionales como mapas o guías impresas. También se pueden crear escenarios de crisis a través de simulaciones por video llamada usando plataformas gratuitas.
- **Red de apoyo institucional con acuerdos informales:** buscar alianzas con entidades locales (como asociaciones y organismos gubernamentales) sin necesidad de firmar acuerdos costosos. Las instituciones locales podrían

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

colaborar en simulacros y protocolos mediante acuerdos de voluntariado o participación en actividades sin coste.

- **Documentar protocolos sin asesoría externa:** redacta y distribuir los protocolos internos de crisis con la colaboración del equipo utilizando formatos simples como documentos y herramientas que permitan crear, editar y compartir documentos de texto de manera colaborativa o manuales digitales accesibles en plataformas gratuitas.

3. Sistema de gestión de la calidad

- **Consultoría interna:** en lugar de contratar consultores externos, se puede capacitar al personal interno en sistemas de calidad a través de cursos gratuitos online o utilizando material de referencia disponible en plataformas públicas.
- **Uso de herramientas gratuitas para gestión de calidad:** utilizar herramientas gratuitas para gestionar los KPIs y los procesos de calidad. Estas herramientas son funcionales y económicas para el seguimiento continuo.
- **Formación continua sin costes:** implementar programas de capacitación interna utilizando recursos gratuitos como videos tutoriales o cursos online sobre indicadores sociales.
- **Auditorías participativas sin costes adicionales:** organizar auditorías participativas involucrando a todas las personas trabajadoras y a las personas usuarias, promoviendo la retroalimentación constante sin necesidad de pagar honorarios externos. Las herramientas de encuestas gratuitas también son útiles en este sentido.
- **Evaluar con recursos internos:** formar equipos internos encargados de realizar la evaluación continua de los servicios, integrando herramientas accesibles para gestionar la retroalimentación (encuestas, foros, entrevistas).

4. Responsabilidad social corporativa (RSC)

- **Equipo interno de RSC:** crear un equipo pequeño compuesto por voluntarios internos, personas usuarias y colaboradores externos con formación en temas sociales. Este equipo puede trabajar en la planificación de proyectos de RSC sin incurrir en altos gastos.
- **Alianzas con entidades locales:** establecer colaboraciones con ONGs, universidades y otras instituciones locales de manera informal. Muchas entidades pueden estar dispuestas a colaborar en proyectos conjuntos sin necesidad de grandes fondos, intercambiando servicios o recursos.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

- **Proyectos de impacto social con bajo coste:** desarrollar iniciativas de bajo coste que no requieran grandes inversiones iniciales, como campañas de sensibilización, actividades de voluntariado o programas de integración laboral en colaboración con empresas locales.
- **Certificación ISO 26000 sin consultores:** para implementar la norma ISO 26000 se puede realizar una revisión interna de los procesos y adaptarlos, utilizando recursos gratuitos online y asesoría interna. Las auditorías pueden ser gestionadas por el propio equipo interno.
- **Informe de impacto social con recursos internos:** crear y compartir el informe anual de impacto social con el equipo utilizando herramientas de diseño gratuitas y plataformas de distribución económica como redes sociales o correo electrónico.

5. Documentación de servicios, objetivos de calidad e indicadores

- **Sistema de gestión documental digital sin gastos adicionales:** utilizar plataformas de almacenamiento gratuito para almacenar y compartir documentos y materiales relacionados con los servicios prestados, los objetivos de calidad y los indicadores.
- **Desarrollar indicadores sociales de forma interna:** crear indicadores sociales simples y económicos utilizando herramientas gratuitas basándose en datos recopilados de encuestas a personas usuarias y equipos internos, sin necesidad de software especializado.
- **Retroalimentación mediante herramientas gratuitas:** implementa un sistema de retroalimentación con herramientas accesibles en su versión gratuita para recopilar las opiniones de las personas usuarias.
- **Personal especializado en análisis y evaluación sin gastos adicionales:** capacitar al personal en técnicas de análisis y evaluación a través de recursos gratuitos utilizando tutoriales en línea o cursos gratuitos sobre análisis de datos y evaluación de programas sociales.
- **Presupuestar actualizaciones periódicas sin externalización:** realizar las actualizaciones de documentación, indicadores y objetivos utilizando el equipo interno, aprovechando las reuniones periódicas para garantizar que los servicios y los indicadores sigan alineados con las necesidades de las personas usuarias.

NIVEL EXCELENTE (puntuación 5)

Para adaptar el enfoque de la gestión de calidad en centros de servicios sociales privados y públicos en la Comunidad de Madrid y tener en cuenta los últimos avances en gestión

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

de organizaciones, es esencial integrar las metodologías, tendencias y tecnologías más recientes que están revolucionando el sector de los servicios sociales y otros sectores relacionados. Esto incluye avances en la gestión ágil, el enfoque en la innovación social, las tecnologías emergentes y las estrategias de sostenibilidad.

A CONTINUACIÓN, SE PROPONEN RECOMENDACIONES Y ESTRATEGIAS DE BAJO COSTE PARA IMPLEMENTAR LOS RECURSOS NECESARIOS OPTIMIZANDO LOS RECURSOS HUMANOS, MATERIALES Y FINANCIEROS DEL CENTRO

1. ¿La Dirección y todas las personas trabajadoras del centro conocen su misión y principios?

- **Gestión ágil y cultura organizacional:** la adopción de metodologías ágiles está transformando la forma en que las organizaciones gestionan proyectos, adaptándose rápidamente a las necesidades de las personas usuarias. En los centros de servicios sociales aplicar estos principios permite a la dirección y al personal colaborar de manera más eficaz y centrarse en objetivos específicos, con ciclos de retroalimentación rápida y adaptación continua. Esto refuerza la cultura organizacional participativa.
- **Liderazgo transformacional:** los avances en liderazgo sugieren que los líderes transformacionales son los que más impacto tienen en la motivación de las personas trabajadoras. Este tipo de liderazgo que se enfoca en empoderar y desarrollar al equipo, es fundamental en un entorno donde los valores y la misión del centro deben ser interiorizados por todos los miembros del equipo.

Implementación

- **Reuniones interactivas y formativas:** implementar sesiones de *feedback* donde la misión, visión y principios sean constantemente revisados y actualizados en conjunto con el equipo, adoptando un enfoque más colaborativo y participativo.
- **Plataformas digitales para la gestión de la misión y valores:** utilizar herramientas gratuitas de gestión del conocimiento o plataformas de aprendizaje para mantener al personal alineado con la misión, valores y principios a través de formación continua y actualizaciones digitales.

2. ¿El centro tiene planificada la gestión de situaciones de crisis?

- **Gestión proactiva de crisis con inteligencia artificial (IA):** los avances en tecnologías predictivas y *big data* permiten a las organizaciones anticiparse a posibles crisis antes de que ocurran. El uso de herramientas de análisis predictivo permite identificar patrones y prever escenarios de crisis (sanitarias, sociales o económicas), facilitando una planificación más eficiente y adaptativa.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

- **Planificación de crisis en tiempo real:** las nuevas herramientas de gestión de crisis, como las herramientas software de coordinación de emergencias, permiten gestionar los recursos, la información y las decisiones en tiempo real, lo cual es crucial en situaciones complejas.

Implementación

- **Integración de IA y análisis predictivo:** adoptar herramientas que utilicen *big data* e IA para predecir situaciones de crisis o evaluar escenarios de riesgo, como en la gestión de emergencias sanitarias. Estos sistemas pueden analizar datos en tiempo real para anticipar y gestionar crisis de manera más eficiente.
- **Plataformas digitales de gestión de crisis:** utilizar plataformas que integran la comunicación, la monitorización y la gestión de recursos en situaciones de emergencia.

3. ¿El centro cuenta con un sistema de gestión de la calidad?

- **Gestión de la calidad basada en resultados:** los modelos de gestión basados en resultados están ganando fuerza, especialmente en el sector social, al enfocarse en el impacto y los resultados obtenidos por los servicios, en lugar de solo en los procesos. Esto exige un enfoque más orientado a la medición de impacto y a los resultados directos para las personas usuarias.
- **Innovación abierta:** integrar la innovación abierta en la gestión de servicios sociales significa colaborar con otras organizaciones, universidades, empresas tecnológicas, y la propia comunidad para desarrollar nuevas soluciones de calidad. Este enfoque fomenta la colaboración externa y la búsqueda de soluciones innovadoras para los desafíos del sector.

Implementación

- **Herramientas de evaluación del impacto:** adopta plataformas de medición de impacto que permitan a los centros sociales medir y evaluar el impacto social de sus actividades, mejorando la rendición de cuentas y la calidad percibida por las personas usuarias.
- **Cultura de innovación continua:** fomenta la innovación abierta mediante la colaboración con universidades, *startups* tecnológicas y laboratorios de innovación social donde se puedan generar soluciones innovadoras a los retos que enfrentan los centros de servicios sociales.

4. ¿El centro ha identificado su responsabilidad social corporativa (RSC)?

- **Sostenibilidad y economía circular:** la sostenibilidad ha pasado a ser un pilar central en la gestión de las organizaciones. Los centros de servicios sociales

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

deben integrar la economía circular en su modelo de gestión, promoviendo el uso eficiente de recursos y el impacto ambiental mínimo.

- **Impacto social y medición del valor social:** cada vez más las organizaciones se enfocan en la medición del valor social generado por sus actividades con herramientas que permiten calcular el valor social de las iniciativas de responsabilidad social corporativa (RSC) implementadas por los centros.

Implementación

- **Integración de la sostenibilidad:** el centro debe integrar principios de economía circular gestionando sus recursos de manera sostenible, implementando iniciativas ecológicas como el reciclaje, el ahorro energético o el uso de energías renovables. Además, se pueden establecer alianzas con organizaciones medioambientales para promover prácticas más verdes en los centros de servicios sociales.
- **Medición del impacto social (SROI):** adopta la metodología SROI (Social Return On Investment) para medir el impacto social de las iniciativas de RSC, y utilizar informes transparentes que comuniquen este impacto a las partes interesadas.

5. ¿El centro tiene documentada una relación de servicios prestados, objetivos de calidad e indicadores de calidad?

- **Automatización de procesos y uso de *big data*:** las organizaciones están cada vez más automatizando sus procesos internos utilizando tecnologías de *big data* y de inteligencia artificial para optimizar la gestión de servicios. Estos avances permiten monitorizar en tiempo real la calidad de los servicios, identificar posibles áreas de mejora y realizar ajustes inmediatos para mejorar el desempeño organizacional.
- **Blockchain para la transparencia y trazabilidad:** el uso de *blockchain* en la gestión de organizaciones está emergiendo como una forma de garantizar la transparencia y la trazabilidad de los servicios prestados. Esta tecnología asegura que la documentación y los registros de calidad sean inmutables y accesibles, promoviendo la confianza de las personas usuarias y las administraciones.

Implementación

- **Automatización y análisis predictivo:** utiliza herramientas para automatizar la recopilación y el análisis de datos en tiempo real, evaluando los indicadores de calidad y adaptando los servicios según sea necesario.
- **Blockchain para la trazabilidad:** integrar tecnologías como *blockchain* para garantizar la transparencia en los registros de los servicios prestados, creando

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Compruebe si el centro tiene implantadas estas iniciativas, estrategias y recursos

un sistema de seguimiento auditable y verificable que aumente la confianza tanto de las personas usuarias como de las administraciones públicas.