

LAS PREGUNTAS DE LA AUTOEVALUACIÓN, UNA A UNA

Aviso: verifique que está visualizando el formulario en el navegador Google Chrome o Mozilla Firefox

Cualquier consulta podrá ser resuelta a través de los siguientes medios, de manera sucesiva:

- Accediendo desde cualquier pantalla a la "**Guía de Autoevaluación 2025**".
- Si eso no fuese suficiente, utilizando el documento "**Preguntas frecuentes**".
- Por último, dirigiéndose al correo electrónico calidad.social@madrid.org

Plazo de presentación: hasta el domingo 23 de noviembre de 2025.

Es obligatorio responder a todas las preguntas Dedique un tiempo suficiente a cada una de ellas antes de contestar. Se recomienda comenzar con las preguntas que considere más fáciles, continuar con aquellas con más dificultad y dedicar, en total, un mínimo de una hora para contestar la autoevaluación.

Actúe con sinceridad. La utilidad de esta autoevaluación depende de la veracidad de la información recogida. Los datos introducidos se conservan y pueden modificarse cada vez que se cierra y abre la sesión, hasta que se envíe la autoevaluación, utilizando el botón "Enviar".

Los centros sin autoevaluar puntuarán cero (0) en el análisis estadístico.

Los datos de las autoevaluaciones se tratarán de manera absolutamente confidencial

CRITERIOS DE RESPUESTA A CADA UNA DE LAS PREGUNTAS

1. No se puede demostrar (no hay datos o no se ha hecho nada)

① El centro no tiene documentación en la que apoyarse para responder la pregunta de manera afirmativa. Se trata de un ámbito no desarrollado en el centro.

2. Limitada capacidad para demostrar (hay datos anecdóticos o poco relevantes)

① El centro tiene escasa documentación en la que apoyarse para responder la pregunta de manera afirmativa. Suele ser documentación solo utilizada por la Dirección o meramente divulgativa (folletos, página web, etc.). Se trata de un ámbito parcialmente desarrollado en el centro.

3. Se puede demostrar (hay algún dato relevante)

① El centro tiene suficiente documentación en la que apoyarse para responder la pregunta de manera afirmativa. Suele ser documentación utilizada por la Dirección y por el personal (guías, manuales, etc.). Se trata de un ámbito desarrollado en el centro.

4. Se puede demostrar plenamente (hay datos bastante relevantes)

① El centro tiene abundante documentación en la que apoyarse para responder la pregunta de manera afirmativa. Suele ser documentación utilizada por la Dirección, por el personal y por los restantes grupos de interés (registros, informes, memorias anuales, etc.). Se trata de un ámbito ampliamente desarrollado en el centro.

5. Se reconoce como referencia (los datos son totalmente relevantes o excelentes)

① El centro es un referente en el sector, que ha recibido reconocimientos o premios por ello. Se trata de un ámbito totalmente desarrollado en el centro.

1. ¿La Dirección y el personal del centro tienen presente su misión, dónde quieren llegar, y los principios en los que se apoya su actuación?

1. No se puede demostrar (no hay datos o no se ha hecho nada)
2. Limitada capacidad para demostrar (hay datos anecdóticos o poco relevantes)
3. Se puede demostrar (hay algún dato relevante)
4. Se puede demostrar plenamente (hay datos bastante relevantes)
5. Se reconoce como referencia (los datos son totalmente relevantes o excelentes)

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

- 1 No se puede demostrar (no hay datos o no se ha hecho nada)
- 2 Limitada capacidad para demostrar (hay datos anecdóticos o poco relevantes)
- 3 Se puede demostrar (hay algún dato relevante)
- 4 Se puede demostrar plenamente (hay datos bastante relevantes)
- 5 Se reconoce como referencia (los datos son totalmente relevantes o excelentes)

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

1. No se puede demostrar (no hay datos o no se ha hecho nada)
2. Limitada capacidad para demostrar (hay datos anecdóticos o poco relevantes)
3. Se puede demostrar (hay algún dato relevante)
4. Se puede demostrar plenamente (hay datos bastante relevantes)
5. Se reconoce como referencia (los datos son totalmente relevantes o excelentes)

4. ¿El centro tiene identificada su responsabilidad social corporativa?

1. No se puede demostrar (no hay datos o no se ha hecho nada)
2. Limitada capacidad para demostrar (hay datos anecdóticos o poco relevantes)
3. Se puede demostrar (hay algún dato relevante)
4. Se puede demostrar plenamente (hay datos bastante relevantes)
5. Se reconoce como referencia (los datos son totalmente relevantes o excelentes)

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

1. No se puede demostrar (no hay datos o no se ha hecho nada)
2. Limitada capacidad para demostrar (hay datos anecdóticos o poco relevantes)
3. Se puede demostrar (hay algún dato relevante)
4. Se puede demostrar plenamente (hay datos bastante relevantes)
5. Se reconoce como referencia (los datos son totalmente relevantes o excelentes)

6. ¿El centro lleva a cabo un diagnóstico para detectar las necesidades de formación del personal?

- 1 No se puede demostrar (no hay datos o no se ha hecho nada)
- 2 Limitada capacidad para demostrar (hay datos anecdóticos o poco relevantes)
- 3 Se puede demostrar (hay algún dato relevante)
- 4 Se puede demostrar plenamente (hay datos bastante relevantes)
- 5 Se reconoce como referencia (los datos son totalmente relevantes o excelentes)

7. ¿Existe constancia documental de las acciones formativas realizadas?

1. No se puede demostrar (no hay datos o no se ha hecho nada)
2. Limitada capacidad para demostrar (hay datos anecdóticos o poco relevantes)
3. Se puede demostrar (hay algún dato relevante)
4. Se puede demostrar plenamente (hay datos bastante relevantes)
5. Se reconoce como referencia (los datos son totalmente relevantes o excelentes)

8. ¿Se evalúa la satisfacción de las acciones formativas realizadas, existiendo constancia documental?

- 1 No se puede demostrar (no hay datos o no se ha hecho nada)
- 2 Limitada capacidad para demostrar (hay datos anecdóticos o poco relevantes)
- 3 Se puede demostrar (hay algún dato relevante)
- 4 Se puede demostrar plenamente (hay datos bastante relevantes)
- 5 Se reconoce como referencia (los datos son totalmente relevantes o excelentes)

9. ¿El centro evalúa el cumplimiento de los objetivos de la formación y propone acciones de mejora a partir de los resultados obtenidos, existiendo constancia documental?

1. No se puede demostrar (no hay datos o no se ha hecho nada)
2. Limitada capacidad para demostrar (hay datos anecdóticos o poco relevantes)
3. Se puede demostrar (hay algún dato relevante)
4. Se puede demostrar plenamente (hay datos bastante relevantes)
5. Se reconoce como referencia (los datos son totalmente relevantes o excelentes)

10. ¿El centro dispone de un sistema de gestión de las sugerencias, quejas y reclamaciones?

1. No se puede demostrar (no hay datos o no se ha hecho nada)
2. Limitada capacidad para demostrar (hay datos anecdóticos o poco relevantes)
3. Se puede demostrar (hay algún dato relevante)
4. Se puede demostrar plenamente (hay datos bastante relevantes)
5. Se reconoce como referencia (los datos son totalmente relevantes o excelentes)

11. ¿Se ha establecido un plazo de contestación a las quejas y reclamaciones?

1. No se puede demostrar (no hay datos o no se ha hecho nada)
2. Limitada capacidad para demostrar (hay datos anecdóticos o poco relevantes)
3. Se puede demostrar (hay algún dato relevante)
4. Se puede demostrar plenamente (hay datos bastante relevantes)
5. Se reconoce como referencia (los datos son totalmente relevantes o excelentes)

12. ¿Existen propuestas de mejora derivadas de las sugerencias, quejas y reclamaciones?

1. No se puede demostrar (no hay datos o no se ha hecho nada)
2. Limitada capacidad para demostrar (hay datos anecdóticos o poco relevantes)
3. Se puede demostrar (hay algún dato relevante)
4. Se puede demostrar plenamente (hay datos bastante relevantes)
5. Se reconoce como referencia (los datos son totalmente relevantes o excelentes)

13. ¿El centro evalúa la satisfacción de las personas usuarias?

1. No se puede demostrar (no hay datos o no se ha hecho nada)
2. Limitada capacidad para demostrar (hay datos anecdóticos o poco relevantes)
3. Se puede demostrar (hay algún dato relevante)
4. Se puede demostrar plenamente (hay datos bastante relevantes)
5. Se reconoce como referencia (los datos son totalmente relevantes o excelentes)

14. ¿Se analizan los resultados de la evaluación de satisfacción y se definen propuestas de mejora, existiendo constancia documental?

1. No se puede demostrar (no hay datos o no se ha hecho nada)
2. Limitada capacidad para demostrar (hay datos anecdóticos o poco relevantes)
3. Se puede demostrar (hay algún dato relevante)
4. Se puede demostrar plenamente (hay datos bastante relevantes)
5. Se reconoce como referencia (los datos son totalmente relevantes o excelentes)

15. ¿Se evalúa periódicamente si el inmueble y las instalaciones, incluyendo el mobiliario y los elementos del centro, son accesibles para las personas usuarias, existiendo constancia documental?

1. No se puede demostrar (no hay datos o no se ha hecho nada)
2. Limitada capacidad para demostrar (hay datos anecdóticos o poco relevantes)
3. Se puede demostrar (hay algún dato relevante)
4. Se puede demostrar plenamente (hay datos bastante relevantes)

Se reconoce como referencia (los datos son totalmente relevantes o excelentes)

16. ¿Se evalúa periódicamente si las actividades del centro son accesibles para las personas usuarias?

1. No se puede demostrar (no hay datos o no se ha hecho nada)
2. Limitada capacidad para demostrar (hay datos anecdóticos o poco relevantes)
3. Se puede demostrar (hay algún dato relevante)
4. Se puede demostrar plenamente (hay datos bastante relevantes)
5. Se reconoce como referencia (los datos son totalmente relevantes o excelentes)

17. ¿El centro tiene documentado un mapa de procesos?

1. No se puede demostrar (no hay datos o no se ha hecho nada)
2. Limitada capacidad para demostrar (hay datos anecdóticos o poco relevantes)
3. Se puede demostrar (hay algún dato relevante)
4. Se puede demostrar plenamente (hay datos bastante relevantes)
5. Se reconoce como referencia (los datos son totalmente relevantes o excelentes)

18. ¿Existe un protocolo documentado de acogida y adaptación?

1. No se puede demostrar (no hay datos o no se ha hecho nada)
2. Limitada capacidad para demostrar (hay datos anecdóticos o poco relevantes)
3. Se puede demostrar (hay algún dato relevante)
4. Se puede demostrar plenamente (hay datos bastante relevantes)
5. Se reconoce como referencia (los datos son totalmente relevantes o excelentes)

19. ¿Se entrega una documentación mínima a la persona usuaria o a sus familiares previamente al ingreso y en el momento del ingreso?

1. No se puede demostrar (no hay datos o no se ha hecho nada)
2. Limitada capacidad para demostrar (hay datos anecdóticos o poco relevantes)
3. Se puede demostrar (hay algún dato relevante)
4. Se puede demostrar plenamente (hay datos bastante relevantes)
5. Se reconoce como referencia (los datos son totalmente relevantes o excelentes)

20. ¿Se asigna una persona profesional de referencia desde el momento del ingreso y se recoge documentalmente?

1. No se puede demostrar (no hay datos o no se ha hecho nada)
2. Limitada capacidad para demostrar (hay datos anecdóticos o poco relevantes)
3. Se puede demostrar (hay algún dato relevante)
4. Se puede demostrar plenamente (hay datos bastante relevantes)
5. Se reconoce como referencia (los datos son totalmente relevantes o excelentes)

21. ¿El centro cita a la persona usuaria o a sus familiares después del ingreso para hacer el seguimiento del proceso de adaptación?

1. No se puede demostrar (no hay datos o no se ha hecho nada)
2. Limitada capacidad para demostrar (hay datos anecdóticos o poco relevantes)
3. Se puede demostrar (hay algún dato relevante)
4. Se puede demostrar plenamente (hay datos bastante relevantes)
5. Se reconoce como referencia (los datos son totalmente relevantes o excelentes)

22. ¿El centro cuenta con un protocolo en materia de valoración de las personas usuarias de nuevo ingreso?

1. No se puede demostrar (no hay datos o no se ha hecho nada)
2. Limitada capacidad para demostrar (hay datos anecdóticos o poco relevantes)
3. Se puede demostrar (hay algún dato relevante)
4. Se puede demostrar plenamente (hay datos bastante relevantes)
5. Se reconoce como referencia (los datos son totalmente relevantes o excelentes)

23. ¿La valoración es integral contemplando a la persona en todas sus dimensiones (física, psicológica, social, etc.) desde una perspectiva biopsicosocial?

1. No se puede demostrar (no hay datos o no se ha hecho nada)
2. Limitada capacidad para demostrar (hay datos anecdóticos o poco relevantes)
3. Se puede demostrar (hay algún dato relevante)
4. Se puede demostrar plenamente (hay datos bastante relevantes)
5. Se reconoce como referencia (los datos son totalmente relevantes o excelentes)

24. ¿A todas las personas usuarias se les ha realizado una valoración inicial?

1. No se puede demostrar (no hay datos o no se ha hecho nada)
2. Limitada capacidad para demostrar (hay datos anecdóticos o poco relevantes)
3. Se puede demostrar (hay algún dato relevante)
4. Se puede demostrar plenamente (hay datos bastante relevantes)
5. Se reconoce como referencia (los datos son totalmente relevantes o excelentes)

25. El Plan de Intervención Individual (PII) ¿se realiza durante los primeros 30 días de estancia en el centro?

1. No se puede demostrar (no hay datos o no se ha hecho nada)
2. Limitada capacidad para demostrar (hay datos anecdóticos o poco relevantes)
3. Se puede demostrar (hay algún dato relevante)
4. Se puede demostrar plenamente (hay datos bastante relevantes)
5. Se reconoce como referencia (los datos son totalmente relevantes o excelentes)

26. ¿El Plan de Intervención Individual se revisa y actualiza siempre que haya cambios significativos y, en todo caso, una vez cada 6 meses?

1. No se puede demostrar (no hay datos o no se ha hecho nada)
2. Limitada capacidad para demostrar (hay datos anecdóticos o poco relevantes)
3. Se puede demostrar (hay algún dato relevante)
4. Se puede demostrar plenamente (hay datos bastante relevantes)
5. Se reconoce como referencia (los datos son totalmente relevantes o excelentes)

27. ¿El Plan de Intervención Individual especifica los objetivos y las actividades a desarrollar en las diferentes áreas para alcanzar los objetivos planteados?

1. No se puede demostrar (no hay datos o no se ha hecho nada)
2. Limitada capacidad para demostrar (hay datos anecdóticos o poco relevantes)
3. Se puede demostrar (hay algún dato relevante)
4. Se puede demostrar plenamente (hay datos bastante relevantes)
5. Se reconoce como referencia (los datos son totalmente relevantes o excelentes)

28. ¿El Plan de Intervención Individual es elaborado conjuntamente por las personas integrantes del equipo interdisciplinar?

1. No se puede demostrar (no hay datos o no se ha hecho nada)
2. Limitada capacidad para demostrar (hay datos anecdóticos o poco relevantes)
3. Se puede demostrar (hay algún dato relevante)
4. Se puede demostrar plenamente (hay datos bastante relevantes)
5. Se reconoce como referencia (los datos son totalmente relevantes o excelentes)

29. ¿En la elaboración del Plan de Intervención Individual se constata documentalmente la participación y el conocimiento de la persona usuaria?

1. No se puede demostrar (no hay datos o no se ha hecho nada)
2. Limitada capacidad para demostrar (hay datos anecdóticos o poco relevantes)
3. Se puede demostrar (hay algún dato relevante)
4. Se puede demostrar plenamente (hay datos bastante relevantes)
5. Se reconoce como referencia (los datos son totalmente relevantes o excelentes)

30. En la ejecución del Plan de Intervención Individual, ¿se respeta, en las distintas áreas, la protección de la intimidad personal?

1. No se puede demostrar (no hay datos o no se ha hecho nada)
2. Limitada capacidad para demostrar (hay datos anecdóticos o poco relevantes)
3. Se puede demostrar (hay algún dato relevante)
4. Se puede demostrar plenamente (hay datos bastante relevantes)
5. Se reconoce como referencia (los datos son totalmente relevantes o excelentes)

31. ¿Se celebran reuniones periódicas del equipo interdisciplinar para el seguimiento individualizado de las personas usuarias?

1. No se puede demostrar (no hay datos o no se ha hecho nada)
2. Limitada capacidad para demostrar (hay datos anecdóticos o poco relevantes)
3. Se puede demostrar (hay algún dato relevante)
4. Se puede demostrar plenamente (hay datos bastante relevantes)
5. Se reconoce como referencia (los datos son totalmente relevantes o excelentes)

32. ¿Se recogen por escrito los acuerdos y conclusiones de las reuniones del equipo interdisciplinar?

1. No se puede demostrar (no hay datos o no se ha hecho nada)
2. Limitada capacidad para demostrar (hay datos anecdóticos o poco relevantes)
3. Se puede demostrar (hay algún dato relevante)
4. Se puede demostrar plenamente (hay datos bastante relevantes)
5. Se reconoce como referencia (los datos son totalmente relevantes o excelentes)

33. ¿Se dispone de un programa de mantenimiento, rehabilitación y mejora de las capacidades y aptitudes de las personas usuarias?

1. No se puede demostrar (no hay datos o no se ha hecho nada)
2. Limitada capacidad para demostrar (hay datos anecdóticos o poco relevantes)
3. Se puede demostrar (hay algún dato relevante)
4. Se puede demostrar plenamente (hay datos bastante relevantes)
5. Se reconoce como referencia (los datos son totalmente relevantes o excelentes)

34. ¿Hay evidencia documental de la realización de las actividades programadas?

1. No se puede demostrar (no hay datos o no se ha hecho nada)
2. Limitada capacidad para demostrar (hay datos anecdóticos o poco relevantes)
3. Se puede demostrar (hay algún dato relevante)
4. Se puede demostrar plenamente (hay datos bastante relevantes)
5. Se reconoce como referencia (los datos son totalmente relevantes o excelentes)

35. ¿El centro evalúa el programa de actividades?

1. No se puede demostrar (no hay datos o no se ha hecho nada)
2. Limitada capacidad para demostrar (hay datos anecdóticos o poco relevantes)
3. Se puede demostrar (hay algún dato relevante)
4. Se puede demostrar plenamente (hay datos bastante relevantes)
5. Se reconoce como referencia (los datos son totalmente relevantes o excelentes)

36. ¿El centro dispone de un protocolo de información o comunicación a las personas usuarias y a sus familiares?

1. No se puede demostrar (no hay datos o no se ha hecho nada)
2. Limitada capacidad para demostrar (hay datos anecdóticos o poco relevantes)
3. Se puede demostrar (hay algún dato relevante)
4. Se puede demostrar plenamente (hay datos bastante relevantes)
5. Se reconoce como referencia (los datos son totalmente relevantes o excelentes)

37. ¿La información o comunicación se realiza de forma periódica, tanto a iniciativa de las personas usuarias como del centro?

1. No se puede demostrar (no hay datos o no se ha hecho nada)
2. Limitada capacidad para demostrar (hay datos anecdóticos o poco relevantes)
3. Se puede demostrar (hay algún dato relevante)
4. Se puede demostrar plenamente (hay datos bastante relevantes)
5. Se reconoce como referencia (los datos son totalmente relevantes o excelentes)

38. ¿El centro cuenta con sistemas de participación democrática de las personas usuarias y de sus familiares?

1. No se puede demostrar (no hay datos o no se ha hecho nada)
2. Limitada capacidad para demostrar (hay datos anecdóticos o poco relevantes)
3. Se puede demostrar (hay algún dato relevante)
4. Se puede demostrar plenamente (hay datos bastante relevantes)
5. Se reconoce como referencia (los datos son totalmente relevantes o excelentes)

39. ¿El centro cuenta con un protocolo documentado de salida definitiva de las personas usuarias?

1. No se puede demostrar (no hay datos o no se ha hecho nada)
2. Limitada capacidad para demostrar (hay datos anecdóticos o poco relevantes)
3. Se puede demostrar (hay algún dato relevante)
4. Se puede demostrar plenamente (hay datos bastante relevantes)
5. Se reconoce como referencia (los datos son totalmente relevantes o excelentes)

40. En los casos de salida definitiva de las personas usuarias, ¿el centro tiene definida la documentación a entregar a las personas usuarias o a sus familiares, y, en su caso, al otro centro?

1. No se puede demostrar (no hay datos o no se ha hecho nada)
2. Limitada capacidad para demostrar (hay datos anecdóticos o poco relevantes)
3. Se puede demostrar (hay algún dato relevante)
4. Se puede demostrar plenamente (hay datos bastante relevantes)
5. Se reconoce como referencia (los datos son totalmente relevantes o excelentes)