



Dirección General de Evaluación, Calidad e  
Innovación

CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y  
POLÍTICA SOCIAL

# **PLAN DE CALIDAD E INSPECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES EN LA COMUNIDAD DE MADRID 2021-2022**

**Datos de ejecución a fecha  
31 de diciembre de 2021**

Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación

En este documento se presentan los datos de ejecución a fecha 31 de diciembre de 2021 de las líneas de actuación que vienen definidas en el Plan de Calidad e Inspección de servicios sociales en la Comunidad de Madrid para el periodo 2021-2022, aprobado mediante la Orden 1744/2021, de 26 de julio, de la Consejera de Familia, Juventud y Política Social (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid de 6 de agosto de 2021), con objeto de facilitar una estimación de su grado de cumplimiento.

Estos datos de ejecución se presentan en el cuadro de indicadores de gestión que se presenta a continuación.

PLAN DE CALIDAD E INSPECCIÓN 2021-2022

LINEA	ACTUACIÓN	INDICADOR	Año 2021 Resultados a 31/12/2021				
I. Control del cumplimiento de las condiciones mínimas materiales, funcionales y de calidad exigidas para el funcionamiento de los centros de servicios sociales y los servicios de acción social	Primera. Inspeccionar los centros y servicios inscritos	Nº. inspecciones realizadas	4.560				
		Resultado de las inspecciones:					
		- Cumplimiento generalizado	790				
		- Deficiencias observadas	3.232				
		- Propuesta de sanción administrativa	83				
		- Otros	455				
		Nº. inspecciones en horario nocturno, fines de semana y festivos	162				
		% centros residenciales y de atención diurna inspeccionados al menos una vez	100,0%				
		% centros residenciales de atención a los sectores considerados prioritarios inspeccionados dos veces	100,0%				
		% servicios de tipología considerada prioritaria inspeccionados al menos una vez	100,0%				
		% servicios de tipología no considerada prioritaria inspeccionados al menos una vez	174,0%				
Segunda. Inspeccionar todos los servicios que inicien su actividad durante la vigencia de este Plan en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la fecha de su inscripción en el Registro		Nº. servicios que inician su actividad durante la vigencia de este Plan	141				
		% servicios que inician su actividad durante la vigencia de este Plan inspeccionados en el plazo máximo de tres meses desde su inscripción	95,0%				
		II. Control de los hechos susceptibles de mejora observados en las inspecciones	Primera. Comprobar las medidas adoptadas para subsanar los requerimientos efectuados	% centros inspeccionados en los que se ha comprobado la subsanación de los requerimientos efectuados	100,0%		
				% centros que han subsanado los requerimientos relativos a los horarios de descanso, aseo y alimentación	75,0%		
				% centros que han subsanado los requerimientos relativos a la coincidencia entre la medicación administrada y la prescrita	64,2%		
				% centros que han subsanado los requerimientos relativos a las sujeciones	63,2%		
				% centros que han subsanado los requerimientos relativos a las medidas de supervisión de las personas usuarias	100,0%		
				% centros que han subsanado los requerimientos relativos al respeto y garantía de la intimidad personal de las personas usuarias	93,3%		
				% centros que han subsanado los requerimientos relativos a la regularización de su situación administrativa	67,3%		
				Segunda. Verificar la existencia de la evaluación de la calidad en los centros y servicios, de acuerdo al contenido mínimo establecido en el artículo 12 de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre		Nº. inspecciones en las que se verifica el cumplimiento del art.12	3.765
						% centros inspeccionados que cumplen el art. 12	69,8%
% servicios inspeccionados que cumplen el art. 12	49,5%						
Tercera. Controlar específicamente los centros y servicios respecto a los cuales se hayan presentado denuncias, quejas o reclamaciones en materia de servicios sociales, sin perjuicio de la tramitación de las mismas por parte del órgano competente		Nº. Denuncias, quejas o reclamaciones presentadas	152				
		Nº. informes de inspección relacionados con los hechos objeto de denuncia, queja o reclamación	89				
		Cuarta. Controlar específicamente los centros y servicios cuya entidad haya sido objeto de sanción administrativa en materia de servicios sociales durante el año anterior		Nº. centros sancionados en el ejercicio anterior	24		
				% centros sancionados en el ejercicio anterior que han subsanado totalmente los incumplimientos objeto de sanción	75,0%		
III. Evaluación y mejora de la calidad de los centros de servicios sociales	Primera. Impulsar la mejora de los sistemas de evaluación de la calidad en los centros de los sectores de atención considerados prioritarios, mediante la utilización de los resultados y conclusiones de las evaluaciones para la mejora continua de la atención prestada a las personas usuarias		Nº. visitas realizadas por el personal técnico de calidad para impulsar la mejora de los sistemas de evaluación de la calidad	16			
			% informes emitidos en el plazo máximo de 30 días	100,0%			
	Segunda. Impulsar la mejora de la calidad de las evaluaciones que realizan los centros de los sectores de atención considerados prioritarios sobre la medida de la satisfacción de las personas usuarias con la atención recibida			Nº. visitas realizadas por el personal técnico de calidad para impulsar la mejora de la calidad de las evaluaciones	16		
				% centros que evalúan la satisfacción de las personas usuarias	62,5%		
	Tercera. Impulsar la implantación y utilización de protocolos, registros e indicadores en los centros de los sectores de atención considerados prioritarios			Nº. visitas realizadas por el personal técnico de calidad para impulsar la implantación de protocolos	16		
				Nº. visitas realizadas por el personal técnico de calidad para impulsar la implantación de registros e indicadores	16		
	Cuarta. Impulsar la implantación de buenas prácticas de atención en los centros de los sectores de atención considerados prioritarios			Nº. visitas realizadas por el personal técnico de calidad para impulsar buenas prácticas relativas a la acogida e incorporación de profesionales	16		
				Nº. visitas realizadas por el personal técnico de calidad para impulsar buenas prácticas relativas a la promoción del personal de referencia	14		
				Nº. visitas realizadas por el personal técnico de calidad para impulsar buenas prácticas relativas a la implantación de sistemas activos de comunicación	11		
				Nº. visitas realizadas por el personal técnico de calidad para impulsar buenas prácticas relativas a la protección de la intimidad personal	4		

**PLAN DE CALIDAD E INSPECCIÓN 2021-2022**

LÍNEA	ACTUACIÓN	INDICADOR	Año 2021 Resultados a 31/12/2021
IV. Asesoramiento a las personas implicadas en la gestión de los centros de servicios sociales y servicios de acción social	Asesorar a las personas implicadas en la gestión de los centros y servicios acerca de la normativa vigente en materia de servicios sociales y los objetivos y actuaciones definidos en este Plan	Nº. consultas contestadas mediante el correo electrónico institucional	1.122
		Nº. consultas contestadas telefónicamente	2.008
		Nº. actuaciones de asesoramientos en oficina y otras actuaciones de sensibilización, información y difusión	30
V. Recogida, actualización, análisis y tratamiento de datos relativos a la situación sanitaria y asistencial en los centros de servicios sociales y servicios de acción social inscritos en el Registro	Primera. Mantener actualizados los datos inscritos en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Acción Social de la Comunidad de Madrid	Nº. actuaciones de actualización de datos inscritos en el Registro	132
	Segunda. Coordinar la recogida y actualización de datos de especial relevancia en relación a la situación pandémica y sociosanitaria en los centros de servicios sociales	Nº. actuaciones de coordinación de la recogida y actualización de datos de especial relevancia en relación a la situación pandémica y sociosanitaria	24
	Tercera. Comunicar los datos obtenidos a los organismos y unidades administrativas competentes	Nº. entidades con las que se han realizado actuaciones de coordinación de la recogida y actualización de datos de especial relevancia	703
		Nº. comunicaciones de los datos obtenidos a los organismos y unidades administrativas competentes	343
	Cuarta. Analizar y tratar los datos de especial relevancia para la ordenación del sector de los servicios sociales	Nº. unidades administrativas a las que se ha comunicado los datos obtenidos	2
VI Coordinación interinstitucional	Primera. Mejorar la comunicación y coordinación con otras unidades administrativas en materia de servicios sociales, para verificar el cumplimiento de la normativa vigente y la calidad de la atención prestada en los centros y servicios	Nº. actuaciones de análisis y tratamiento de los datos de especial relevancia para la ordenación del sector de los servicios sociales	1
		Nº. unidades administrativas con las que han habilitado mecanismos de comunicación y coordinación	1
	Segunda. Mejorar la comunicación con las entidades privadas del sector de los servicios sociales	Nº. actuaciones de comunicación y coordinación efectuadas con otras unidades administrativas	1
		Nº. entidades privadas del sector de los servicios sociales con las que se han habilitado mecanismos de comunicación	7
VII. Conocimiento de la valoración del trabajo realizado en el marco del Plan de Calidad e Inspección	Primera. Analizar la valoración que las personas responsables de los centros y servicios hagan respecto de la efectividad de las inspecciones llevadas a cabo en el marco de este Plan	Nº. actuaciones de comunicación efectuadas con entidades privadas del sector de los servicios sociales	1
		Nº. estudios realizados referidos a las inspecciones	Se realizará en 2022
	Segunda. Analizar la valoración que las personas responsables de los centros y servicios hagan respecto de la utilidad de las actuaciones de calidad llevadas a cabo en el marco de este Plan	Nivel de satisfacción acerca de las inspecciones (sobre 5)	Se realizará en 2022
		Nº. estudios realizados referidos a las actuaciones de calidad	1
		Nivel de satisfacción acerca de las actuaciones de calidad (sobre 5)	4,2
Tercera. Analizar el grado de cumplimiento de la Carta de Servicios de la Subdirección General de Control de Calidad, Inspección, Registro y Autorizaciones	% cumplimiento de compromisos de la Carta de Servicios de la Subdirección General	85,7%	
VIII. Formación continua del personal vinculado a la ejecución de este Plan	Primera. Realizar acciones formativas específicas adaptadas a los objetivos y líneas de este Plan, dentro del Plan de formación para empleados públicos de la Comunidad de Madrid	Nº. acciones formativas específicas realizadas	4
		% personal vinculado a la ejecución del Plan participante en acciones formativas específicas	60,0%
	Segunda. Promover la participación en acciones formativas relacionadas con los objetivos y líneas de este Plan	Nº. acciones formativas en las que ha participado el personal vinculado a la ejecución del Plan	12
		% personal vinculado a la ejecución del Plan participante en acciones formativas	21,8%