

CUADRO DE INDICADORES: CARTA DE SERVICIOS DE LA AMAS (AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL)

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	ESTANDAR	RESULTADOS 2018	RESULTADOS 2019	RESULTADOS 2020	RESULTADOS 2021	PERIODICIDAD	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN UTILIZADOS
Sus demandas de mejora son importantes para nosotros. Le escuchamos. Gestionamos, analizamos y contestamos a la totalidad de sus quejas y sugerencias con un procedimiento accesible, ágil y adecuado. Alcanzamos un nivel de satisfacción de "Conforme o Muy Conforme" igual o superior al 60%, de todas las encuestas realizadas para valorar el proceso de tratamiento de quejas y sugerencias.	Porcentaje de quejas y sugerencias a las que se da respuesta por escrito.	100%	100%	100,00%	100,00%	100,00%	Semestral	Base de datos Registro de monitorización del SGC de Gestión de Quejas y Sugerencias del Ciudadano (FPR-SC-01)
	Valoración de la satisfacción Global del servicio de tramitación de Quejas y Sugerencias.	>60% de las contestaciones con valoración de Conforme o Muy Conforme (pregunta 6 del cuestionario)	53,20%	79,60%	82,4% (dato primer y segundo cuatrimestre)	67,60%	Cuatrimstral	Registro de monitorización del SGC de Gestión de Quejas y Sugerencias del Ciudadano (FPR-SC-01)
Evaluamos anualmente el grado de satisfacción de los usuarios y/o sus familiares con los servicios prestados en residencias de mayores, centros de mayores, centros de día de mayores y centros de atención para personas con discapacidad intelectual gestionados por la AMAS, utilizando encuestas para su estudio y seguimiento en el 100% de éstos.	Porcentaje de centros descritos gestionados por la AMAS a cuyos usuarios y/o familiares se les realiza una encuesta de satisfacción con los servicios una vez al año.	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Anual	Informes anuales con los resultados de las encuestas de satisfacción con los servicios prestados en los centros gestionados por la AMAS
Apostamos por la mejora continua de los servicios para alcanzar niveles óptimos de calidad en cada uno de nuestros centros. Nos comprometemos a implantar, consolidar y mantener, la certificación ISO 9001 al menos en 6 sistemas de gestión de calidad, de acuerdo con los principales estándares establecidos a nivel internacional.	Número de Sistemas de Gestión de Calidad de la AMAS certificados conforme a la Norma ISO 9001.	6	6	6	6	4*	Anual	Certificaciones emitidas por la entidad acreditada para la certificación
	Porcentaje de centros gestionados por la AMAS e incluidos en el alcance de algún SGC que disponen de un informe anual de auditoría interna de calidad, de acuerdo al Sistema de Gestión de Calidad.	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Anual	Carpetas del Sistema de Gestión de Calidad en el que se recogen los informes de auditorías internas (REG-11_informes auditorías internas centros)
	Porcentaje de áreas de atención de la AMAS con SGC propio que disponen de Acta de Revisión por la Dirección anual.	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Anual	Carpetas del Sistema de Gestión de Calidad en el que se recogen las Actas de Revisión por la Dirección (REG-14_Acta Revisión por la Dirección)
	Porcentaje de áreas de atención de la AMAS con SGC propio que disponen de definición de objetivos de calidad normalizados anuales.	100%	100,00%	100,00%	50,00%	100,00%	Anual	Carpetas del Sistema de Gestión de Calidad en el que se recogen los registros de objetivos e indicadores anuales por área de atención con SGC (REG-04a)
La seguridad de los usuarios y de los trabajadores de los centros de la AMAS es un objetivo de la máxima prioridad. Aseguramos un adecuado nivel de salud colectiva mediante la implantación en el 100% de los centros de un programa higiénico-sanitario para la prevención y control de la legionelosis. Aseguramos un nivel adecuado de seguridad de las instalaciones de los centros gestionados en la AMAS utilizando programas preventivos de mantenimiento de sus instalaciones en el 100% de sus centros.	Porcentaje de centros gestionados por la AMAS que disponen de un programa de prevención, detección y control frente a la legionelosis.	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Anual	Listado de registro de actuaciones
	Porcentaje de centros gestionados por la AMAS en los que se realiza, al menos, 1 simulacro de actuación preventiva contra incendios anualmente.	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Anual	Registros de la Subdirección General de Infraestructuras y Equipamiento
	Porcentaje de centros gestionados por la AMAS que disponen de un Plan de Autoprotección actualizado en los tres años anteriores.	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Anual	Relación de Planes de Autoprotección disponible en la Subdirección General de Infraestructuras y Equipamiento
Asegurar una correcta alimentación e higiene alimentaria es un compromiso prioritario de la AMAS. Disponemos en todos nuestros centros de un sistema integral de control de la seguridad de los alimentos (APPCC) y de los riesgos asociados a los alérgenos alimentarios, evitando cualquier riesgo de contaminación y/o reacción alérgica.	Porcentaje de centros de la AMAS que tienen implantado el sistema de gestión APPCC.	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Anual	PPT Contrato anual del servicio de mantenimiento y evaluación del sistema de Higiene y Seguridad Alimentaria
	Porcentaje de resultado global de cumplimiento de las auditorías de APPCC y sistema de Higiene alimentaria.	>80%		92,64%	91,92%	91,74%	Anual	Registro informático de resultados de auditorías
	Porcentaje de centros incluidos en el alcance del sistema APPCC con programa de control analítico de superficies y alimentos.	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Cuatrimstral	Informe cuatrimestral de verificación del sistema APPCC en centros AMAS y registro de alertas a Salud Pública en Higiene Alimentaria
La AMAS se plantea como estrategia prioritaria la formación y el reciclaje de sus profesionales para responder a las demandas de un entorno cambiante. Anualmente se pondrán, al menos, dos acciones formativas especializadas por área de atención, tras realizar una detección anual sistemática de las necesidades o carencias de formación de sus profesionales.	Porcentaje de áreas de servicio en las que se proponen, al menos, dos acciones formativas especializadas.	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	Anual	Fichas de propuesta de acciones formativas para el Plan Anual de Formación de Empleados Públicos de la Comunidad de Madrid.
	Porcentaje de centros gestionados por la AMAS a los que se remite la ficha de detección de necesidades formativas.	100%	100%	100,00%	100,00%	100,00%	Anual	Registro de los correos electrónicos remitidos a los centros con la ficha de detección de necesidades formativas.
	Porcentaje de centros que han enviado a algún profesional a una o más de las actividades formativas especializadas específicas de la AMAS, contenidas en el Plan de Formación para Empleados Públicos de la Comunidad de Madrid.	80%	94,84%	93,88%	**41,17%	88,77%	Anual	Registro de participantes en actividades formativas del Plan de Formación para Empleados Públicos de la Comunidad de Madrid gestionado por la Coordinación de Calidad, Comunicación y Formación de la AMAS

**Debido a las circunstancias excepcionales originadas por la situación de pandemia COVID-19 y suspensión de la actividad presencial en los centros desde marzo de 2019, no se han podido recabar los datos referidos a estos indicadores.

* Actualmente el sistema de gestión de la calidad es único, con la emisión de 4 certificados, uno por cada tipología de centro (Centros de Mayores, Residencias de Mayores y Centros para personas con discapacidad intelectual) y un certificado para los Servicios Centrales.