



Secretaría General Técnica  
CONSEJERÍA  
DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

**Comunidad de Madrid**

# **PLAN DE CALIDAD E INSPECCIÓN EN MATERIA DE SERVICIOS SOCIALES 2015-2016**

**Datos de ejecución a fecha  
31 de diciembre de 2015**

Subdirección General de Control de Calidad,  
Inspección, Registro y Autorizaciones  
(C.I.R.@)



En este documento se presentan los datos de ejecución, a fecha 31 de diciembre de 2015, de las líneas de actuación que vienen definidas en el Plan de Calidad e Inspección en materia de servicios sociales en la Comunidad de Madrid, para el periodo 2015-2016, aprobado por la Orden 1756/2015, de 11 de septiembre, del Consejero de Políticas Sociales y Familia (B.O.C.M. 6 de octubre 2015), con objeto de facilitar una estimación de su grado de cumplimiento.

Estos datos de ejecución se presentan en el cuadro de indicadores de gestión CIR@ que se adjunta a continuación.

**PLAN DE CALIDAD E INSPECCIÓN 2015-2016**

LINEA	Nº ACTUACIÓN	INDICADOR	Año 2015 Resultados
CONTROL DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES MINIMAS MATERIALES, FUNCIONALES Y DE CALIDAD	1º INSPECCION DE CENTROS Y SERVICIOS EN CUALQUIER MOMENTO ,INCLUYENDO HORARIO NOCTURNO Y FINES DE SEMANA	Inspecciones totales	3.725
		Inspecciones nocturnas y fin de semana	159
		% Centros residenciales y de atención diurna inspeccionados al menos una vez	100,0%
		% Centros residenciales sectores prioritarios inspeccionados dos veces	100,0%
		% SAD inspeccionados al menos 1 vez	100,0%
		% Resto de Servicios inscritos inspeccionados al menos 1 vez (obj.:30%)	48,3%
	2º INSPECCION DE LOS RECURSOS DE LOS SECTORES PRIORITARIOS SOBRE LOS QUE SE HA EFECTUADO COMUNICACIÓN PREVIA EN EL PLAZO MÁXIMO DE 3 MESES DESDE LA FECHA DE INSCRIPCIÓN DE LA MISMA	Total de comunicaciones previas inscritas de recursos de los sectores prioritarios	338
	% Comunicaciones previas s.s. p.p.. inspeccionadas en plazo máx. 3 meses	86,7%*	
	3ª COMPROBACION DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES RELATIVAS A AL EVALUACION DE LA CALIDAD (ART.12)	Total inspecciones comprobacion art.12	3.409
	% Centros inspeccionados cumplen art. 12	79,7%	
% Servicios inspeccionados cumplen art. 12	48,2%		
CONTROL DE LOS HECHOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA	1ª COMPROBACION DE LA SUBSANACION DE LOS HECHOS OBJETO DE SANCION EN 2014	Centros sancionados en 2014	27
		% Centros sancionados en 2014 con subsanacion total de los hechos objeto de sanción en 2014	40,7%
		Servicios sancionados en 2014	0
		% Servicios sancionados en 2014 con subsanacion total de los hechos objeto de sanción en 2014	0,0%
COORDINACION INTERINSTITUCIONAL	1º AVANZAR EN LA COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN CON OTRAS UNIDADES INSPECTORAS	Unidades Inspectoras con las que se han habilitado mecanismos de comunicación/coordinación	2
		Nº Actuaciones de coordinación efectuadas	3
	2º ARTICULAR CAUCES DE COMUNICACIÓN HOMOGENEOS CON ENTIDADES LOCALES	Entidades Locales con las que se han habilitado cauces de comunicación	1
		Nº de Actuaciones realizadas	1

(\*): El porcentaje restante está en plazo ya que finaliza el plazo de inspección de los 3 meses en 2016.

**PLAN DE CALIDAD E INSPECCIÓN 2015-2016**

LINEA	Nº ACTUACIÓN	INDICADOR	Año 2015 Resultados
EVALUACION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS SOCIALES	1º MEJORAR SISTEMAS EVALUACION CALIDAD EN C. RESIDENCIALES DE LOS S.S.P.P. Y TIPOLOGÍA DE SERVICIOS PREVISTOS EN EL PLAN	Visitas Técnicos de Calidad	50
		Informes emitidos en plazo máx. 30 días	100,0%
	2º MEJORAR CALIDAD EVALUACIONES SATISFACCION EN CENTROS RESIDENCIALES	Visitas Técnicos de Calidad	41
	3º IMPULSO INDICADORES DE CALIDAD	Visitas Técnicos de Calidad	50
MEJORA DE LA CALIDAD ASISTENCIAL	1º IMPULSAR PROTOCOLOS Y REGISTROS EN EL ÁMBITO DE LA ATENCIÓN A PERSONAS DEPENDIENTES	Visitas Técnicos de Calidad para el impulso de protocolos	19
		Visitas Técnicos de Calidad para el impulso de registros	10
		Guías Técnicas Publicadas	1
IMPULSAR BUENAS PRACTICAS	1. IMPULSO EN CENTROS RESIDENCIALES DE ATENCION A PERSONAS DEPENDIENTES BB.PP.	Visitas Técnicos de Calidad BB.PP. Acogida e incorporación de profesionales	10
		Visitas Técnicos de Calidad BB.PP. Personal de referencia	19
		Visitas Técnicos de Calidad BB.PP. Sistemas activos de comunicación	19
ASESORAMIENTO A PERSONAS IMPLICADAS EN LA GESTION DE CENTROS Y SERVICIOS	1. ASESORAMIENTO A LAS PERSONAS IMPLICADAS EN LA GESTION DE CENTROS Y SERVICIOS	Jornadas Informativas realizadas	4
		Consultas Buzón CIR@	315
		Asesoramientos en despacho	216
CONOCIMIENTO DE LA VALORACION DEL TRABAJO REALIZADO EN EL MARCO DEL PCeI	1. MEDICION ANUAL EFECTIVIDAD SERVICIO PUBLICO INSPECCION	Estudios realizados	1
		Nivel de satisfacción	8,4
	2. ANALISIS UTILIDAD A CTUACIONES TECNICOS DE CALIDAD	Estudios realizados	4
		Nivel de Satisfacción Visitas de Calidad	9
Nivel de satisfacción Jornadas Técnicas	8,7		
FORMACION CONTINUADA DEL PERSONAL VINCULADO AL PCeI	1. EJECUCION DE ACCIONES FORMATIVAS ESPECIFICAS	Acciones Formativas Realizadas	5
		% Personal vinculado a la ejecucion del PCeI formado	82,0%