

3 Logros obtenidos

Todos los Centros dependientes de la Agencia Madrileña de Atención Social incluidos en el SGC de la AMAS, cumplen con los requisitos de evaluación de la calidad de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. (TEXTO CONSOLIDADO. Última modificación: 29 de diciembre de 2014).

4 Información de contacto

AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL

c/ Agustín de Foxá, 31. 28036 Madrid.
Horario: 9:00h a 14:00h.

Líneas de autobuses: 5, 14, 16, 27, 42, 49, 66, 67, 70, 107, 124, 129, 134, 135, 147, 150, 173, 174, 176, 177, 178, T62 y SE704.

Líneas de cercanías: Chamartín: C1, C2, C7 y C10.C/ Agustín de Foxá Nº 31.

Líneas de metro: Chamartín: (Líneas 1 y 10). Pza. Castilla: (Líneas 1, 9 y 10).

Correo electrónico: calidadamas@madrid.org.
Portal Web.

Enlaces de interés:

Portal de Transparencia: www.comunidad.madrid/transparencia/servicios-procedimientos/cartas-servicios.

Criterios de Calidad: anexo único del Decreto 85/2002.



<http://www.comunidad.madrid/>

0 1 2
ATENCIÓN AL CIUDADANO

Sugerencias
y quejas

AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL (AMAS)

APROBADA EL 02 DE AGOSTO DE 2022 (BOCM Nº 194, DE 16/08/2022)



Informada favorablemente por la Dirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid

1 Servicios a los ciudadanos

La AMAS gestiona de forma directa los siguientes tipos de centros:

Residencias de Mayores: Centros en los que se presta atención residencial (alojamiento estable, convivencia, manutención, atención integral y continuada y demás necesidades fundamentales) a Personas Mayores que, por diversas circunstancias (deterioro funcional o cognitivo, o en función de su perfil social y económico) no pueden permanecer en su hogar o carecen de él.

Centros de Día de Mayores: Centros destinados a proporcionar atención especializada de carácter socio-rehabilitador y estancia diurna a personas mayores afectadas por diferentes grados de dependencia, con el fin de promover su autonomía personal, el mantenimiento en su entorno habitual y el apoyo a sus familias. Ofrecen durante el día atención a sus necesidades personales básicas, terapéuticas y socioculturales.

Centros de Mayores (activos): Centros destinados a mayores, que conviven en su entorno comunitario habitual, para promover el envejecimiento activo y la prevención de la dependencia mediante la convivencia, el apoyo a la integración y el fomento de la participación activa, a través de la organización de programas y actividades físicas, intelectuales, culturales, artísticas, de ocio y tiempo libre, así como actividades de información, orientación y asesoramiento sobre servicios sociales.

Centros para Personas con Discapacidad Intelectual con menos necesidades de apoyo (CO): Centros destinados a personas con discapacidad intelectual con necesidades de apoyo leves o moderadas, cuya finalidad es el desarrollo de habilidades personales y sociales que les faciliten integrarse en la comunidad y en el mundo laboral. Su función es guiar y acompañar en la integración social y en la incorporación laboral, mediante itinerarios individualizados. Todos los Centros disponen de Talleres Ocupacionales.

Centros para Personas con Discapacidad Intelectual con grandes necesidades de apoyo: Centros Residenciales, que proporcionan alojamiento y manutención, cuidado y apoyo personal y social para las actividades de la vida diaria, ocio y convivencia, a personas con discapacidad intelectual con necesidades de apoyo importantes. Disponen tanto de Centro de Día para sus residentes como para usuarios de estancia diurna. Ofrecen atención especializada integral, orientada a la mejora de la autonomía personal y social (rehabilitación-mantenimiento) y a la promoción de su integración en la comunidad.

Comedores Sociales: Ofrecen servicios diarios de desayuno, comida y/o cena, para cubrir necesidades básicas de alimentación a personas que carecen de recursos.

Residencias de Menores: La Red de residencias de Protección de Menores, está constituida por recursos abiertos, en los que se permite a los menores una integración plena en su entorno, a través de la realización de actividades cotidianas propias de su edad, de carácter tanto educativo como extraescolar, de ocio y tiempo libre, etc.

Residencias Maternales: Los centros maternales son recursos residenciales para mujeres gestantes o madres con hijos/as a cargo, menores de tres años, que se encuentran en situación de riesgo o de exclusión social.

2 Compromisos de calidad

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.

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, Centros para personas con discapacidad intelectual y Comedores sociales gestionados por la AMAS.

Estamos comprometidos con la mejora continua de los servicios prestados. Para alcanzar niveles de excelencia en cada uno de nuestros centros, se han implantado, consolidado y mantenido estándares de calidad de acuerdo a la Norma ISO 9001 en Residencias de mayores, Centros de mayores, Centros para personas con discapacidad intelectual y sus centros de día, los procesos de gestión de quejas y sugerencias, hallazgos de inspecciones y hallazgos del sistema de Análisis de peligros y puntos críticos (APPCC). Todo ello se ha integrado en un Sistema de gestión de la calidad (SGC) certificado por el organismo acreditado en cada una de las tipologías de usuarios mencionada.

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.

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.

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 propondrán, 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.