

¿Cuáles son nuestros compromisos?

1. Con los centros y servicios

- ✓ Inscribir en un plazo máximo de 30 días desde que las recibimos todas las comunicaciones relacionadas con los centros y servicios: inicio, traslado, cese, cambio de titularidad y modificaciones posteriores a la puesta en funcionamiento.
- ✓ Resolver en un plazo máximo de 45 días desde que las recibimos las solicitudes de autorización administrativa, excepto que haya una suspensión del plazo.
- ✓ Resolver en un plazo máximo de 90 días desde que las recibimos las solicitudes de acreditación de centros y servicios, excepto que haya una suspensión del plazo.
- ✓ Resolver en un plazo máximo de 60 días desde que las recibimos las solicitudes de renovación de centros y servicios, excepto que haya una suspensión del plazo.
- ✓ Realizar cada año todas las inspecciones de los sectores prioritarios indicadas en los Planes de Calidad e Inspección.
- ✓ Realizar un número significativo de inspecciones a los centros y servicios en horario nocturno y en fin de semana.
- ✓ Elaborar los informes de inspección en un plazo máximo de 30 días desde la recepción de una denuncia por el funcionamiento del centro o servicio o la vulneración de los derechos de los usuarios.
- ✓ Anunciar en un plazo máximo de 6 meses desde la firma del personal inspector el inicio de un procedimiento de sanción o su archivo.
- ✓ Llevar a cabo autoevaluaciones de calidad de los sectores prioritarios indicados en los Planes de Calidad e Inspección.
- ✓ Emitir en un plazo máximo de 60 días desde el fin de la autoevaluación el informe de resultados.
- ✓ Actualizar la información de la web, al menos, 8 veces al año.
- ✓ Enviar comunicaciones a todos los centros y servicios, al menos, 4 veces al año.

Contacto

DIRECCIÓN GENERAL DE EVALUACIÓN, CALIDAD E INNOVACIÓN
C/ O'Donnell, 50 - 28009 Madrid



www.comunidad.madrid

Carta aprobada el 30/5/2022

Versión en lenguaje claro.

Versión ampliada en →



DIRECCIÓN GENERAL DE EVALUACIÓN, CALIDAD E INNOVACIÓN



Comunidad
de Madrid

¿Qué es esta dirección general?

La Dirección General de Evaluación, Calidad e Innovación forma parte de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales.

Esta dirección general tiene 2 funciones:

- La ordenación de la actividad de los centros y servicios de acción social.
- El fomento de la calidad de la asistencia y la innovación.

Nuestros logros

Durante las sucesivas olas de la pandemia de covid-19, entre los años 2020 y 2022, asesoramos, seguimos y apoyamos a los centros residenciales.



¿Qué servicios ofrecemos?

- La ordenación de la actividad de los centros y servicios de acción social. Ejecutamos las siguientes funciones:
 - Gestionamos el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Acción Social: autorizamos, acreditamos, controlamos las comunicaciones sobre los centros y servicios y hacemos las inscripciones.
 - Gestionamos el Registro de Directores de Centros de Servicios Sociales: tramitamos las inscripciones.
 - Homologamos los cursos de formación que habilitan para ser director de centro de servicios sociales.
 - Inspeccionamos los centros y servicios y tramitamos sanciones, cuando corresponde.
- El fomento de la calidad de la asistencia y la innovación. Ejecutamos las siguientes funciones:
 - Proponemos, fijamos, evaluamos acciones de mejora de la calidad y la seguridad en los centros y servicios, tanto en procesos de organización y asistencia, como en mejora de la atención a usuarios.
 - Evaluamos la calidad percibida por los ciudadanos de los centros y servicios y proponemos mejoras.
 - Gestionamos las sugerencias, quejas y reclamaciones relacionadas con los derechos y obligaciones de los usuarios.
 - Informamos y orientamos sobre aspectos éticos, técnicos y normativos relacionados con la actuación de los centros y servicios.
 - Favorecemos la implantación de sistemas de gestión ambiental en los centros asistenciales.
 - Promovemos la investigación, el estudio, la gestión del conocimiento y la formación especializada en innovación social.