

CARTA DE SERVICIOS

3 Logros obtenidos

Sin perjuicio de los derivados del trabajo continuo a lo largo de los años por parte de la unidad administrativa competente en la ordenación de los servicios sociales, es de destacar en especial el asesoramiento, seguimiento y apoyo a los centros residenciales durante las distintas olas de la epidemia de COVID-19, en los años 2020-2022.

4 Información de contacto

DIRECCIÓN GENERAL DE EVALUACIÓN, CALIDAD E INNOVACIÓN

C/ O'Donnell, 50 - 28009 Madrid.

Teléfono Área de Registro: 91 392 52 76/78.

Teléfono Área de Impulso de la Calidad: 91 392 52 57/58.

Teléfono Área de Innovación: 91 392 52 76.

Teléfono Área de Inspección: 91 392 52 55.

Fax Dirección General: 91 392 52 50.

Correo electrónico: secretariadgcira@madrid.org.

Página Web.

EVALUACIÓN, CALIDAD E INNOVACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

APROBADA EL 30 DE MAYO DE 2022 (BOCM N° 141, DE 15/06/2022)



Enlaces de interés:

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

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

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



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

0 1 2

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Sugerencias
y quejas



1 Servicios a los ciudadanos

Los principales servicios prestados a la ciudadanía por la Dirección General incluyen:

- El fomento de la calidad asistencial en todos los centros y servicios de acción social.
- La gestión del Registro de Entidades, Centros y Servicios de Acción Social, a través de la tramitación de los expedientes de autorización, de acreditación y de control de las comunicaciones referidas a los centros y servicios, así como de las inscripciones registrales correspondientes.
- La gestión del Registro de Directores de Centros de Servicios Sociales, a través de las inscripciones registrales correspondientes.
- La homologación de las acciones formativas habilitantes para desarrollar las funciones de Director.
- La inspección de los centros y servicios de acción social, así como la instrucción y tramitación de los procedimientos sancionadores referidos a los mismos.
- El establecimiento, evaluación y propuesta de acciones de mejora de los objetivos institucionales de calidad y seguridad en todos los centros y servicios de acción social, enfocadas a los procesos asistenciales y organizativos, así como el desarrollo de actuaciones para mejorar la atención de los usuarios de los centros y servicios de acción social.
- La evaluación y mejora de la calidad percibida por los ciudadanos en centros y servicios de acción social.
- El impulso de medidas para promover la responsabilidad corporativa y la implantación de sistemas de gestión ambiental en los centros asistenciales.
- El análisis, gestión y supervisión de las sugerencias, quejas y reclamaciones de los usuarios, respecto de las cuestiones relativas a sus derechos y obligaciones en el ámbito de los centros y servicios de acción social.
- La información y orientación en todos aquellos aspectos éticos, técnicos y normativos que surjan en relación con la actuación de los centros y servicios de acción social y con los sistemas de garantía asistencial para la ciudadanía.
- El impulso de la investigación, estudio, gestión del conocimiento y la formación especializada en innovación social y en materias propias de los servicios sociales y del emprendimiento social de la Consejería.

2 Compromisos de calidad

Inscribir las comunicaciones previas relativas al inicio y traslado de los servicios de acción social, así como las relativas al cese, cambio de titularidad y modificaciones posteriores a la puesta en funcionamiento de los centros y servicios de acción social, en un plazo máximo de 30 días desde su recepción.

Resolver las solicitudes de autorización administrativa en el plazo máximo de 45 días desde su recepción, salvo los supuestos de suspensión del plazo máximo para resolver.

Resolver las solicitudes de acreditación de centros y servicios de acción social en un plazo máximo de 90 días desde su recepción y las solicitudes de renovación de la acreditación en un plazo máximo de 60 desde su recepción, salvo los supuestos de suspensión del plazo máximo para resolver.

Realizar la totalidad de las inspecciones referidas a los sectores prioritarios establecidos anualmente en los Planes de Calidad e Inspección.

Realizar un número significativo de inspecciones a los centros y servicios de acción social en horario nocturno y de fin de semana, en atención a lo previsto en el Plan de Calidad e Inspección.

Realizar la totalidad de los informes de inspección consecuencia de denuncias relativas al funcionamiento de los servicios o centros de servicios sociales, o a la vulneración de los derechos de las personas usuarias, en el plazo máximo de 30 días desde su recepción.

Dictar el acuerdo de inicio de los procedimientos sancionadores, o el acto administrativo de archivo, en el plazo máximo de seis meses desde la firma de la propuesta de inicio del procedimiento por el personal inspector.

Realizar autoevaluaciones de calidad a los sectores prioritarios establecidos anualmente en los Planes de Calidad e Inspección y emitir los informes de resultados en el plazo máximo de 60 días desde la finalización del proceso de autoevaluación.

Mantener una comunicación constante con los centros y servicios de acción social en materias de impulso de la calidad asistencial y de la innovación social, actualizando la información en el sitio web, al menos, 8 veces al año, y dirigiendo comunicaciones a la totalidad de los centros y servicios de acción social, al menos, 4 veces al año.