# Comunidad de Madrid

SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

Subdirección General de Calidad, Inspección
Registro y Autorizaciones

cira@madrid.org

## MADRES/PADRES DE DÍA
## JORNADA INFORMATIVA 7/10/2015

CONSEJERÍA DE POLITICAS SOCIALES Y FAMILIA

**Comunidad de Madrid**

Etiqueta del Registro

# Comunicación previa de inicio de actividad de un servicio de acción social

## 1.- Datos del Titular:

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| NIF/NIE | | Apellido 1 | | Apellido 2 | | | | | |
| Nombre | | Razón Social | | | | | | | |
| Dirección | Tipo de vía | | Nombre vía | | | Número | | | |
| Bloque | | Escalera | | Piso | | Puerta | | CP | |
| Municipio | | | Provincia | | | | | | |
| Teléfono Móvil | | Fax | | Teléfono Fijo | | | | | |
| Correo electrónico | | Naturaleza jurídica de la entidad (1) | | | | | | | |

## 2.- Datos del Servicio:

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Denominación | | | | | | | | | |
| Dirección | Tipo de vía | | Nombre vía | | | Número | | | |
| Bloque | | Escalera | | Piso | | Puerta | | CP | |
| Municipio | | | Provincia | | | | | | |
| Teléfono Móvil | | Fax | | Teléfono Fijo | | | | | |
| Correo electrónico | | | | | | | | | |
| Sector (2) | | Tipología (3) | | | | | | | |
| | | Subtipo (4) | | | | | | | |
| | | Fecha de inicio de la actividad comunicada (5) | | | | | | | |

## 3.- Datos de el/la representante:

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| NIF/NIE | | Apellido 1 | | Apellido 2 | |
| Nombre | | Correo electrónico | | | |
| Fax | | Teléfono Fijo | | Teléfono Móvil | |

## 4.- Medio de notificación:

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ○ | Deseo ser notificado/a de forma telemática (sólo para usuarios dados de alta en el Sistema de Notificaciones Telemáticas de la Comunidad de Madrid) | | | | | | | | |
| ○ | Deseo ser notificado/a por correo certificado | | | | | | | | |
| | Tipo de vía | | Nombre vía | | | Nº | | | |
| | Bloque | | Escalera | | Piso | | Puerta | | CP |
| | Localidad | | | | Provincia | | | | |

(3) Debe rellenarse con el código correspondiente a una de las siguientes tipologías de servicio, de conformidad con las establecidas en la Orden 613/1990, de 6 de noviembre:

| CÓDIGO | TIPOLOGÍA DEL SERVICIO |
|---|---|
| 01 | Información y orientación |
| 02 | Valoración y calificación |
| 03 | Promoción y cooperación social |
| 04 | Ayuda a domicilio |
| 05 | Convivencia familiar y social |
| 06 | Prevención e inserción social |
| 07 | Tratamientos especializados |
| 08 | Otras prestaciones y servicios |

En caso de que la tipología del servicio sea alguna de las sombreadas (Códigos 04 y 07), deberá cumplimentarse obligatoriamente el dato "SUBTIPO".

(4) Dato obligatorio si la Tipología del servicio marcada se corresponde con los códigos 04 ó 07. En caso afirmativo deberá cumplimentarse el código correspondiente a uno de los siguientes subtipos:

**TIPOLOGÍA 04: "AYUDA A DOMICILIO"**

| CÓDIGO | SUBTIPO |
|---|---|
| 04 A | Atención doméstica |
| 04 B | Atención personal |
| 04 C | Teleasistencia y otras ayudas técnicas |
| 04 D | Ayudas complementarias |

**TIPOLOGÍA 07: "TRATAMIENTOS ESPECIALIZADOS"**

| CÓDIGO | SUBTIPO |
|---|---|
| 07 A | Rehabilitación médico-funcional |
| 07 B | Atención psico-social |
| 07 C | Formación y/o recuperación profesional |
| 07 D | Estimulación precoz |

(5) Esta comunicación previa permite el inicio de la actividad o del acto comunicado desde el día de su presentación, conforme se establece en el artículo 71.bis de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

# INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR EL MODELO DE COMUNICACIÓN PREVIA DE INICIO DE ACTIVIDAD DE SERVICIOS DE ACCIÓN SOCIAL

**SE DEBERÁN RELLENAR TODAS LAS CASILLAS**

Para la creación de servicio deberá presentarse la siguiente documentación:

- Formulario de comunicación previa con todos los datos cumplimentados.
- Documento acreditativo de la personalidad del solicitante y, en su caso, de la representación que ostente.
- N.I.F. de la entidad solicitante.
- Memoria explicativa de la actividad a desarrollar, cumplimentada en el modelo normalizado 227FO1.
- Si la entidad solicitante es una persona jurídica, Estatutos o documento fundacional equivalente, en el que conste el objeto y los fines sociales de la misma, acompañados del certificado o justificante de su inscripción en el registro administrativo correspondiente.

(1) Debe cumplimentarse una de las siguientes opciones:

| CÓDIGO | NATURALEZA JURÍDICA DE LA ENTIDAD |
|---|---|
| 01 | Privada con ánimo de lucro |
| 02 | Privada sin ánimo de lucro |
| 03 | Pública |

(2) Debe cumplimentarse el código correspondiente a uno de los siguientes sectores, recogidos en la Orden 613/1990, de 6 de noviembre:

| CÓDIGO | SECTOR |
|---|---|
| 01 | Conjunto de la población |
| 02 | Familia |
| 03 | Infancia |
| 04 | Adolescencia |
| 05 | Mujer |
| 06 | Personas mayores |
| 07 | Personas con discapacidad física |
| 08 | Personas con discapacidad intelectual |
| 09 | Personas con discapacidad sensorial |
| 10 | Personas con enfermedad mental crónica |
| 11 | Presos y exreclusos |
| 12 | Minorías étnicas |
| 13 | Personas sin hogar |
| 14 | Refugiados y asilados |
| 15 | Emigrantes |
| 16 | Colectivos en situación de necesidad |
| 17 | Otros grupos en situación de necesidad |

Si el servicio de acción social cuya creación se comunica va a dirigir su actividad a más de un sector de atención, deberán reflejarse los códigos correspondientes a todos ellos.

**5.- Documentación requerida:**

| TIPO DE DOCUMENTO | Se aporta en la solicitud | Autorizo Consulta (*) |
|---|---|---|
| Copia del DNI del titular de la entidad o Tarjeta de Identificación Fiscal de la Entidad Solicitante | ○ | ○ |
| Copia del DNI del Representante de la entidad o Tarjeta de Identificación Fiscal del Representante | ○ | ○ |
| Documento acreditativo de la representación | ☐ | |
| Memoria explicativa de la actividad a desarrollar cumplimentada en el modelo normalizado 227FO1. | ☐ | |
| Si la entidad solicitante es una persona jurídica, Estatutos o documento fundacional equivalente, en el que conste el objeto y los fines sociales de la misma, acompañados del certificado o justificante de su inscripción en el registro administrativo correspondiente. | ☐ | |
| Justificante del pago de la tasa (Modelo 030) | ☐ | |

(*) Autorizo a la Comunidad de Madrid a recabar los datos relativos a los documentos seleccionados, eximiéndome de la necesidad de aportarlos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 6.2.b) de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

**Información Institucional**

Marque el recuadro en el caso de no estar interesado en recibir Información Institucional de la Comunidad de Madrid.

☐ No deseo recibir Información Institucional de la Comunidad de Madrid

Si usted no ha marcado este recuadro, sus datos se integrarán en el fichero "Información Institucional" cuya finalidad es ofrecerle aquellas informaciones relacionadas con actuaciones y servicios de la Comunidad de Madrid, recordándole que usted podrá revocar el consentimiento otorgado en el momento que lo estime oportuno. El responsable del fichero es la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, ante este órgano podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

El firmante, en calidad de representante legal de la entidad titular del servicio cuyo inicio de actividad se comunica, a los efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la actividad de los centros y servicios de acción social y mejora de la calidad en la prestación de los servicios sociales en la Comunidad de Madrid,

**DECLARA** que la entidad a la que representa cumple con todos los requisitos exigidos por la normativa vigente en la Comunidad de Madrid para el desarrollo de la actividad de este servicio de acción social, dispone de la documentación que así lo acredita y se compromete a mantener su cumplimiento mientras se ejerza la actividad comunicada.

En....., a..... de..... de.....

| FIRMA |
|---|
| |

Los datos personales recogidos serán incorporados y tratados en el fichero RECA, cuya finalidad es la inscripción de las entidades, centros y servicios de acción social y podrán ser cedidos en los términos establecidos en el artículo 11 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. El responsable del fichero es el órgano que figura en este documento, ante él podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

| DESTINATARIO | Consejería de Políticas Sociales y Familia<br>Secretaría General Técnica |
|---|---|

# DECÁLOGO DE DERECHOS DE LA PERSONA USUARIA

Toda persona como usuario/a de los Centros de servicios sociales y Servicios de acción social a que hace referencia 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, gozará de los derechos contenidos en el Decálogo que se recoge a continuación, sin perjuicio de cualquier otro que pueda corresponderle:

**1. A acceder a los Centros o Servicios sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.**

**2. A acceder, permanecer y cesar en la utilización del Servicio o Centro por voluntad propia.**

**3. A un programa de intervención individual definido y realizado con la participación y el conocimiento del usuario.**

**4. A la máxima intimidad personal y a la protección de la propia imagen. Al secreto profesional de su historia sanitaria y social y a la protección de sus datos personales.**

**5. A participar en las actividades que se desarrollen en el Centro o Servicio.**

**6. A asociarse al objeto de favorecer su participación en la programación y desarrollo de las actividades y para la defensa de sus derechos.**

**7. A presentar reclamaciones y sugerencias.**

**8. A la información contenida en su expediente personal, a conocer el precio de los servicios que recibe y en general toda aquella información que requiera como usuario.**

**9. A mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas.**

**10. A recibir los servicios que se presten en el Centro o Servicio de acuerdo con su programa de intervención social, así como a una adecuada coordinación con otros sistemas afines, como el sociosanitario, educativo, de empleo, y aquellos otros que puedan confluir con los servicios sociales en áreas concretas de la intervención personalizada.**

El ejercicio de los derechos señalados en los apartados 2, 5 y 9 podrán ser objeto de limitaciones en virtud de resolución administrativa o judicial.

*(Artículo 14 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)*

EJEMPLAR PARA LA ADMINISTRACIÓN

**Comunidad de Madrid**

CPR: 9057623

*Centro Gestor*

*Tasa o Precio Público*

*Epígrafe tasa*

*Clave Precio Público*

Modelo 030 €

AUTOLIQUIDACIÓN ..... ☐

LIQUIDACIÓN ..... ☐ Expte. nº.:

DEPÓSITO PREVIO ..... ☐ Expte. nº.:

Pago efectivo..... ☐ Otros..... ☐

*TOTAL A INGRESAR* ..... € ..... Euros

030012674727 0

*Servicio que se solicita / Motivación liquidación administrativa*

*N.I.F./ C.I.F.* | *Apellidos y Nombre o Razón Social* | *Fecha y firma del interesado/a*

*Siglas* | *Vía Pública* | *Núm.* | *Letra* | *Esc.* | *Piso* | *Prta.*

*Localidad* | *Provincia* | *Código Postal*

Sello: Fecha: Importe:

ESPACIO RESERVADO PARA LA CERTIFICACIÓN MECÁNICA O, EN SU DEFECTO, SELLO Y FIRMA AUTORIZADA

## ANEXO II

## MEMORIA EXPLICATIVA DE LA ACTIVIDAD A DESARROLLAR

### 1.- DATOS IDENTIFICATIVOS:

DENOMINACIÓN DEL CENTRO O SERVICIO:
ENTIDAD TITULAR:

### 2.- DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR:

A. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD:_____
B. Horario (días y horas en los que se realiza la actividad): _____
C. Períodos en los que la actividad no se presta (anualmente): _____
D. Número de usuarios de la actividad previstos: _____
E. Características específicas de los usuarios atendidos: _____

### 3.- RECURSOS HUMANOS:

| TITULACIÓN | Nº DE PROFESIONALES | JORNADA (completa/parcial)* | VINCULACIÓN (tipo de contrato, voluntario, ...) |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

* En caso de que la jornada sea a tiempo parcial, especificar la duración (horas/día, días de la semana, etc.).

### 4.- METODOLOGÍA DE TRABAJO:

Objetivos Generales:

- _____
- _____
- _____
- _____

Objetivos específicos:

- _____
- _____
- _____
- _____

Sistemas de ejecución:

_____
_____
_____
_____

Procedimiento de evaluación y periodicidad de la misma:

_____
_____
_____
_____

5.- EQUIPAMIENTO: (Descripción del equipamiento utilizado para desarrollar la actividad):

_____

_____

_____

_____

En_____, a _____ de _____ de 20___

El representante legal

Fdo.:

**Nº de hoja _____**

# HOJA DE RECLAMACIÓN

Los datos de este recuadro serán cumplimentados por la entidad antes de su entrega al reclamante.

| | | |
|---|---|---|
| **NOMBRE DEL CENTRO / SERVICIO*:** | | |
| **Nº REGISTRAL C/S*:** | **Tipología del centro / servicio*:** | |
| **Dirección*:** | **Localidad*:** | **Código Postal*:** |
| **Correo electrónico*:** | **Teléfono*:** | **Fax*:** |
| **Nombre de la entidad*:** | **N.I.F.*:** | |
| **Dirección:** | **Localidad:** | **Código Postal:** |

Datos a rellenar por el reclamante.

Fecha de la reclamación: _____, a _____ de _____de 20____

| | | |
|---|---|---|
| **Nombre y apellidos del residente/usuario *:** | | |
| **Nombre y apellidos del reclamante*:** | | |
| **D.N.I.*:** | **Relación del reclamante con el residente/usuario*:** | |
| **Dirección*:** | **Localidad*:** | **Código Postal*:** |
| **Correo electrónico:** | **Teléfono*:** | |
| **Motivo de la reclamación*** (indique expresamente la fecha y hora en la que ocurrieron los hechos que se exponen): | | |
| Solicita*: | | |
| Documentos aportados: | | |

| |
|---|
| **Alegaciones del reclamado** |

**Firma del reclamante *** **Firma y sello del reclamado ***

Fdo.: Fdo.:

INSTRUCCIONES E INFORMACIÓN AL DORSO

Imprimir dos ejemplares (uno para el centro *conservándolo a disposición de los servicios de inspección* y otro para el reclamante)

Modelo orientativo

## INSTRUCCIONES E INFORMACIÓN ADICIONAL

**I** Todos los datos marcados con (*) son obligatorios.

**II** El artículo 29.3 del Reglamento de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, aprobado por Decreto 1/2010 de 14 de enero, establece que "*Las personas físicas o jurídicas que estén obligadas a disponer de hojas o libros de reclamaciones en virtud de una normativa sectorial propia, no derivada expresamente de disposiciones específicas en materia de protección al consumidor, se regirán por la misma sin perjuicio de la aplicación de las normas recogidas en el presente capítulo, en aquellos aspectos de información y protección al consumidor no contemplados en aquellas disposiciones.*"

**III** Conforme lo anterior, el artículo 1.4 del Anexo IB de la Orden 612/90, de 6 de noviembre, de la Consejería de Integración Social, por la que se desarrolla el Decreto 91/1990, relativo al Régimen de Autorización de Servicios y Centros de Acción Social y Servicios Sociales establece que:

*"Pondrán a disposición de los interesados unas hojas normalizadas de reclamaciones y establecerán un sistema de recogida de sugerencias.*

*Las hojas de reclamaciones estarán numeradas y contendrán como mínimo los datos relativos a la identificación del Servicio o Centro, del reclamante, fecha de reclamación y espacio suficiente para detallar el objeto de la misma. Se extenderán por duplicado ejemplar, que deberá ser firmado tanto por el interesado que la formula como por el representante del Servicio o Centro al que se dirige. Este último guardará el original, conservándolo a disposición de los servicios de inspección correspondientes, quedando la copia en poder del reclamante."*

***IV*** La presente hoja de reclamación numerada correlativamente, contiene los datos mínimos establecidos en la precitada Orden 612/1990.

**V** La utilización de las hojas de reclamaciones no excluye la posibilidad de formular su reclamación de cualquier otra forma legalmente prevista.

**VI** El centro dispone de protocolo de actuación en quejas y reclamaciones, en base al cual el plazo de contestación a su queja es de _____.

**VII** Los datos personales recogidos serán incorporados y tratados en el fichero _____, cuya finalidad es _____. Los datos serán tratados con su consentimiento informado en los términos establecidos en la L.O. 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, pudiendo ejercer el derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el responsable del fichero_____.

Modelo orientativo

Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Secretaría General Técnica

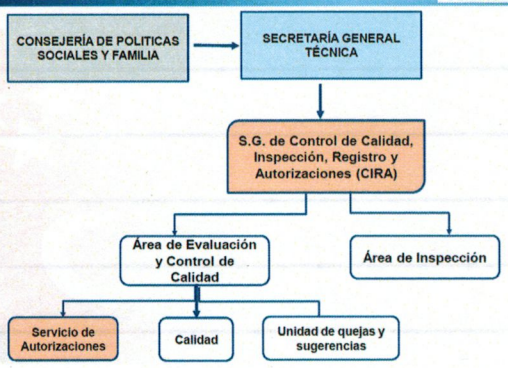
# JORNADA INFORMATIVA

# MADRES/PADRES DE DÍA

*Subdirección General de Control de Calidad, Inspección, Registro y Autorizaciones (CIRA)*

## QUIENES SOMOS.

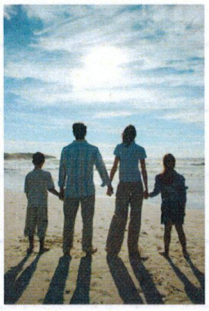
Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid




## ÍNDICE.

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid

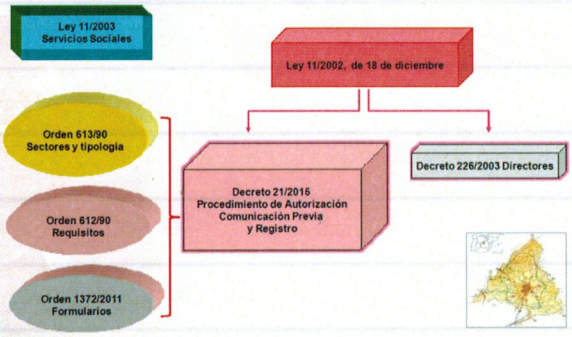
- MARCO NORMATIVO.
- COMUNICACIÓN PREVIA.
- REQUISITOS MATERIALES Y FUNCIONALES.
- ACTUACIÓNES DE CONTROL E INSPECCIÓN.
- EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.



cir@ 3

## Marco normativo en la Comunidad de Madrid.

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid




## Características.

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid

- ✓ Atención en el **domicilio de la cuidadora**.
- ✓ Atención **personalizada** y cuidados básicos en un entorno familiar y hogareño a un **máximo de cuatro menores** de 0 a 6 años, preferentemente de 0 a 3.
- ✓ Recurso de **libre opción** para las familias.
- ✓ Facilita la **conciliación de la vida familiar y laboral**.
  - **Flexibilidad horaria** adecuada a las necesidades de los padres/madres, tanto en horario de mañana como de tarde.
  - **Cobertura todo el año**, salvo los periodos de vacaciones pactados con la familia.

cir@ 5

## Tipología y sector de atención.

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid

- **Servicio de convivencia familiar y social (art.3.1.5. Orden 613/1990):** Actividades de apoyo a la convivencia familiar y social tales como actividades culturales, de ocio y tiempo libre y educativas y formativas.
- **Sector social: Infancia (art. 2.1.3. Orden 613/1990)**

cir@

## Habilitación para prestar servicios sociales

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid

**Declaración Responsable**

**Comunicación Previa**

## Habilitación para prestar servicios sociales: Declaración Responsable.

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid

- **Documento suscrito por un interesado en el que manifiesta, bajo su responsabilidad, que:**

✓ **Cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente** para acceder al reconocimiento de un derecho o facultad o para su ejercicio

✓ **Dispone de la documentación** que así lo acredita.

✓ **Se compromete a mantener su cumplimiento** durante el período de tiempo inherente a dicho reconocimiento o ejercicio.

cir@

## Habilitación para prestar servicios sociales: Comunicación previa.

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid

- **El acto a través del cual la entidad interesada**, pública o privada, **pone en conocimiento de la Administración** de la Comunidad de Madrid, sin perjuicio de las competencias de otras Administraciones Públicas, **el inicio de la prestación de actividades sociales.**

- **La comunicación previa produce permite con carácter general, el reconocimiento o ejercicio de un derecho o bien el inicio de una actividad, desde el día de su presentación, sin perjuicio de las facultades de comprobación, control e inspección que tengan atribuidas las Administraciones Públicas.**

cir@

## Habilitación para prestar servicios sociales: Comunicación Previa

Secretaría General Técnica CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA Comunidad de Madrid

- **COMUNICACIÓN PREVIA**

¿Para qué? Plazo

¡Salvo alteraciones en el tipo, tipología o subtipo del servicio inscrito, en cuyo caso debe comunicarse el inicio de uno nuevo!

COMUNICACIÓN PREVIA

- CREACIÓN DE SE
- MODIFICACIÓN
- EL TRASLADO DE SERVICIOS
- CAMBIO DE TITULARIDAD
- CESE DE ACTIVIDADES

cir@

## Habilitación para prestar servicios sociales: Comunicación previa

Secretaría General Técnica CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA Comunidad de Madrid

- **COMUNICACIÓN PREVIA**

¿Para qué? Plazo Documentación

- **En el momento de iniciar la actividad.**

cir@

## Habilitación para prestar servicios sociales: Comunicación previa.

Secretaría General Técnica CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA Comunidad de Madrid

- **COMUNICACIÓN PREVIA**

¿Para qué? Plazo Documentación

- **Formulario de Comunicación Previa.**
- **Declaración responsable** (incluida en el formulario)
- **Documentación esencial**

**Orden 1372/2011, de 22 de agosto, por la que se aprueban los modelos de solicitud de autorización administrativa y de comunicación previa, relacionados con la actividad de los centros de servicios sociales y los servicios de acción social en la Comunidad de Madrid**

cir@

## Comunicación previa: Datos Esenciales.

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid

✓ **Modelo normalizado (227F1) de comunicación previa de inicio de actividad de un servicio de acción social.**

- **Datos del titular:**
  - NIF.
  - Apellidos si es persona física, o nombre/razón a social si es personas jurídica.
  - Dirección completa e inequívoca, incluido municipio y provincia.
  - Al menos un teléfono fijo o móvil.
  - Correo electrónico.
  - Naturaleza jurídica de la entidad.

## Comunicación previa: Datos Esenciales.

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid

- **Datos del Servicio:**
  - Denominación: No debe incluir término o expresión que induzca a error, coincidencia o confusión sobre su propia identidad o sobre la tipología del mismo.
  - Dirección completa e inequívoca, incluido municipio y provincia.
  - Al menos un teléfono fijo o móvil.
  - C orreo electrónico.
  - Sector, tipología y subtipo.

## Comunicación previa: Datos Esenciales.

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid

- **Datos del representante:**
  - ✓ NIF, apellidos y nombre.
  - ✓ Correo electrónico.
  - ✓ Al menos un teléfono fijo o móvil.

- **Medio de notificación: Seleccionar una de las dos opciones.**
  - ✓ Correo certificado: Dirección completa.
  - ✓ Notificación telemática: Darse de alta en el Sistema de notificaciones telemáticas de la Comunidad de Madrid (NOTE).

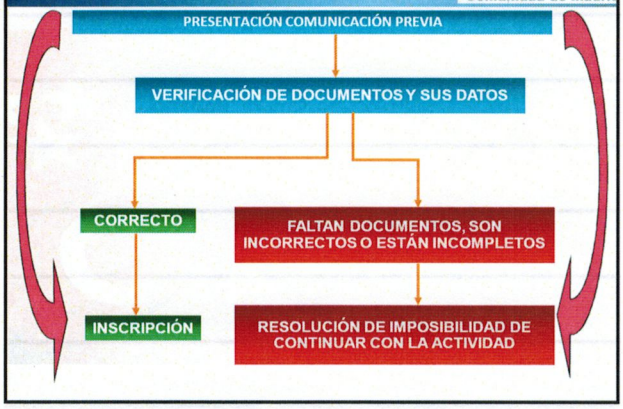
## Comunicación previa: Documentación Esencial

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid

- ✓ **Memoria explicativa de la actividad a desarrollar en el modelo normalizado (227F01).**
- ✓ **Justificante del pago de la tasa**
  - Centro gestor: 900 Asuntos Sociales
  - Epígrafe: 9500
  - Importe año 2015: **102,01€**
- ✓ **DNI, salvo que se autorice su consulta.**
- ✓ **En caso de representación, el documento acreditativo.**
- ✓ **Si es persona jurídica:** NIF, DNI del representante (salvo que se autorice consulta), documento de representación y estatutos actuales y vigentes (fines sociales).

## Comunicación previa: Esquema.

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid




## Comunicación previa : Declaración de imposibilidad de continuar con la actividad

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid

- **SUPUESTOS:**
  - **La inexactitud, falsedad u omisión, de carácter esencial, en cualquier dato, manifestación o documento** que se acompañe o incorpore a la declaración responsable o a una comunicación previa.
  - La **constatación fehaciente** de la interrupción definitiva de la actividad del servicio de acción social.
  - **La no presentación ante la Administración competente de la declaración responsable o comunicación previa.**
- **CONSECUENCIA:**
  - **Imposibilidad de continuar con el ejercicio del derecho o actividad afectada desde el momento en que se tenga constancia de tales hechos, sin perjuicio de las responsabilidades penales, civiles o administrativas a que hubiera lugar.**

cir@

## Comunicación previa: Caducidad

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid

Cuando concurran **indicios** de que **no se hubiese iniciado la actividad** de servicios sociales comunicada en el **plazo de un año desde su presentación**, se iniciará de oficio un procedimiento de caducidad de la comunicación previa.

cir@

# CONDICIONES MATERIALES

## Requisitos materiales en los servicios.

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid

***Artículo 16 de la Ley 11/2002: Condiciones materiales** de los Centros de Servicios Sociales y **Servicios de Acción Social**.*

a) Cumplimiento de la normativa vigente en materia de **promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, sanitaria y de seguridad**.

b) .....

c) Adecuación de las **instalaciones y equipamiento**.

d) Adecuación de las **condiciones dotacionales**.

cir@

## Requisitos materiales.

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid

1. **Las condiciones del piso/inmueble donde se presta el Servicio, deben estar adaptadas a las personas usuarias.**
   - Es conveniente que hasta 1,20m de altura exista una zona de seguridad sin objetos o agentes traumatizantes, cáusticos o tóxicos que afecten a la salud o seguridad de los menores.
   - Ventanas a las que no puedan encaramarse, con cerraduras de seguridad o dispositivos que eviten su apertura por los menores.
   - Ángulos de las puertas con protección antipellizcamientos de los dedos y en su caso barreras de seguridad.

cir@

## Requisitos materiales.

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid

2. **Ubicación**:
   - El servicio se ubicará **en el núcleo urbano o próximo al mismo,** con buena comunicación de acceso.
   - **Si no constituye edificio exclusivo, estará ubicado preferentemente en planta baja o primera.** Si se ubica en otra planta debe disponer de ascensor con capacidad para sillas de paseo de los menores.
   - Próximo a un parque sin necesidad de uso de transporte público, cuando el servicio se ubique en piso o inmueble sin terraza, jardín o disponibilidad de jardines comunitarios.
3. **Debe constituir unidad independiente:** en el mismo espacio no pueden desarrollarse otras actividades de servicios sociales, bien sea como servicio o centro.

cir@

## Requisitos materiales.

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid

4. **El comedor, zona de dormir y estancias comunes, no pueden estar ubicados en sótanos o semisótanos,** debiendo disponer de dimensiones proporcionadas y armónicas.
5. **Los materiales de construcción y decoración** deben mantener una **calidad decorosa, apariencia digna y durabilidad.**
6. **Materiales de paredes y suelos** han de ser cálidos, lisos, no porosos, fácilmente lavables y aptos para soluciones desinfectantes.
7. **Suelo antideslizante** y preferentemente de material impermeable.
8. **Zonas suficientemente ventiladas e iluminadas**

cir@

## Requisitos materiales.

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid

9. **En caso de atender a menores con movilidad reducida,** debe disponer de soluciones funcionales de diseño y dotacionales que permita su libre circulación, de acuerdo con la normativa de accesibilidad vigente.

10. **El aseo dispondrá de lavabo, inodoro y ducha.** Las piezas sanitarias serán proporcionadas a las edades de los menores o en su caso dispondrán de los adaptadores necesarios.

11. Se dispondrá de agua **potable** procedente de abastecimiento público **y agua caliente.**

12. **La evacuación de aguas desembocará a la red municipal** de saneamiento o a depuradora, quedando prohibido verter a pozos negros.

cir@

## Requisitos materiales.

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid

13. Deberán tener **calefacción** que garantice una temperatura igual o superior a 20 grados centígrados **y aparatos de climatización exentos de peligrosidad,** que permitan mantener una temperatura adecuada todo el año.

14. **Las tomas de corriente eléctrica** deberán situarse fuera del alcance de los menores y en todo caso, se pondrán elementos de seguridad. Se deberá **cumplir con las instalaciones eléctricas y de gas** establecidas en la normativa vigente al efecto.

15. Disponer de protección contra incendios: **Extintor de tres litros con revisión en vigor.**

cir@

## Requisitos materiales.

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid

16. **Se dispondrá de áreas para el descanso, la higiene, la alimentación en su caso y el juego de los menores.**
   - No podrán estar situados en zona de paso obligado a otras dependencias.
   - Se puede compartir espacios siempre y cuando la organización, los elementos y el mobiliario se adecúen a la actividad que se desarrolle.

16. **Se dispondrá de cocina o espacio adecuado para la preparación de alimentos y guardar los productos alimenticios,** debiendo garantizarse la cadena de frio y su adecuada conservación.

17. **Despacho** o espacio para la realización de las tareas de administración y las entrevistas.

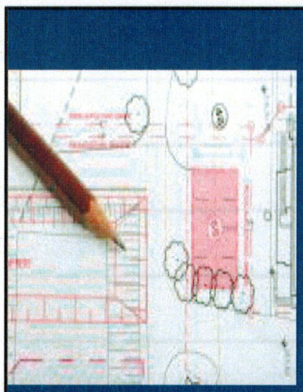
cir@

## Requisitos materiales.

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid

18. La estancia dispondrá de una superficie mínima de **1,80 metros cuadrados por menor**. (recomendable 3 metros cuadrado espacio por menor)
19. Almacén o espacio adecuado de productos de limpieza fuera del alcance de los niños.

cir@



# CONDICIONES FUNCIONALES

## Requisitos funcionales.

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid

***Artículo 17 de la Ley 11/2002.- Condiciones funcionales** de los Centros de Servicios Sociales y Servicios de Acción Social.*

**a) Garantía de los derechos** de los usuarios.
**b) Atención social** y sanitaria adecuada.
c) Existencia de **normas de régimen interno**.
**d) Régimen de precios** de acuerdo con la normativa vigente.
**e) Publicidad** de aquella documentación exigible por la normativa que garantice una información completa sobre los derechos y deberes del usuario, así como los datos acreditativos tanto del centro como de la entidad que presta la actividad.
**f) Existencia de personal suficiente y cualificado**. Reglamentariamente se establecerá una ratio de personal en atención a su cualificación y las funciones que desempeñen, dependiendo del tipo de usuarios que se atiendan y fijándose un mínimo de presencia física en el centro, distribuido por turnos.
**g) Documento de admisión** suscrito por el usuario y el titular del Centro o Servicio.
**h)**Suscripción de las correspondientes **pólizas de seguro** que den cobertura a los daños materiales y personales que puedan ocasionarse.
**i) Sistema de evaluación de calidad** del centro o servicio.
j) Otros aspectos que resulten necesarios para conseguir un adecuado funcionamiento del Centro o Servicio.

cir@

## Requisitos funcionales.

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid

1) **Personal: Suficiente, con la titulación y la experiencia necesaria, de acuerdo con el tipo de actividad y menores atendido en el Servicio.**

– Titulación en magisterio, rama de educación infantil, psicología, o pedagogía.

– El Servicio ha de prestarse, salvo los periodos de vacaciones pactados con las familias, durante todo el año, por lo que es necesario contar con **personal que sustituya** al anterior en caso de **vacaciones, enfermedad o alguna situación de emergencia.**

2) **Publicidad.** Estará expuesto **en lugar visible:**
– El tipo o naturaleza de los servicios que se prestan.
– Los precios comunicados a la Comunidad de Madrid.
– El Decálogo de Derechos.

cir@

## Requisitos funcionales. Equipamiento.

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid

4) **Botiquín:** Fuera del alcance los menores, preferentemente a una altura de 1,20 m y debidamente cerrado.

5) **Mobiliario y equipamiento adaptado que no suponga riesgo para la seguridad o salud de los menores:**

– Equipamiento con medidas antropométricas adaptado a los menores atendidos.
– Fácil de lavar y desinfectar.
– Superficie no porosa, con los bordes romos, ángulos redondeados y sin salientes traumatizantes.

5) Se garantizará una correcta **organización higiénico sanitaria de las instalaciones, equipamiento y utensilios.**

6) Se prestará atención al **mantenimiento, conservación y reparación** de las instalaciones y del equipamiento, a fin de evitar su deterioro y garantizar la salud y seguridad de los menores.

cir@

## Requisitos funcionales. Equipamiento.

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid

7) **En el área destinada al descanso** dispondrán de:
– Tumbonas, cunas en caso de atender a bebes, camas o colchonetas aptas para el descanso de los menores.
– La ropa de cama precisa que se cambiará siempre que lo requieran las circunstancias y en todo caso semanalmente.

8) **En el área destinada al juego y actividades educativas,** se dispondrá de:
– Material didáctico y lúdico.
– Los juguetes tendrán marcado CE y serán inastillables, atóxicos, lavables e intragables, debiendo garantizar en todo caso la salud y seguridad de los menores.

9) **En el área destinada a la higiene se dispondrá de:**
– Cambiador y contenedor de pañales, toallitas desechables y orinales.
– Los útiles de aseo serán individuales y preferentemente desechables.
– La muda y ropa de los menores se cambiará siempre que sea preciso.

cir@

## Requisitos funcionales. Equipamiento.

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid

10) **En el área de alimentación se dispondrá de:**
- Tronas cuando sea preciso.
- La vajilla será apta para el uso de menores.
- El cambio de servilletas y manteles se efectuará siempre que sea preciso.

11) **En la cocina o espacio donde se conserven y preparen los alimentos, deberá disponer de:**
- Equipo frigorífico con capacidad suficiente con termómetro de lectura.
- Lavavajillas que garantice una temperatura eficaz para la limpieza de los útiles, la vajilla y el menaje en general.
- En todo caso debe existir una cadena de frío para guardar y preparar los alimentos, ya se preparen en el Servicio o los aporte la familia.

12) **La eliminación de desechos y basuras** se efectuará en cubos de material lavable y resistente, provisto de tapadera.

cir@

## Requisitos funcionales. Atención.

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid

13) **Estarán previstas medidas de vigilancia o cuidado especial** mientras los menores permanezcan en el Servicio.

14) **Alimentación:** Los menús serán acordes con las necesidades nutricionales de los menores.

- **Si se prepara en el Servicio,** estarán previamente supervisados y firmados por titulado en nutrición humana y dietética.
- **Si lo aportan las familias,** se llevará un registro donde es recoja el menú que comen los menores.

cir@

## Requisitos funcionales. Documentación.

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid

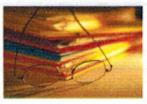
1. **Registro de personas usuarias:**
   - Nombre y apellidos del menor.
   - Nombre, apellidos y DNI de su familiar (padre/madre/tutor)
   - Teléfono de contacto.
   - Domicilio.
   - Fecha de alta y de baja.
2. **Decálogo de derechos.**
3. **Hojas de reclamaciones en duplicado ejemplar.**
   - Numeradas.
   - Datos identificativos del Servicio.
   - Datos identificativos del reclamante.
   - Fecha de reclamación.
   - Espacio suficiente para detallar el objeto de la reclamación
   - Firma del interesado y el representante del Servicio.

cir@

## Requisitos funcionales. Documentación.

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid

4. **Sistema de sugerencias.**
5. **Precios comunicados** a la Dirección General de Consumo, por servicio o mensualidades de modo claro y preciso.
6. **Póliza de seguros,** que den cobertura a los daños materiales y personales que puedan ocasionarse y recibo en vigor.
7. **Programación anual de actividades,** con indicación de los objetivos, calendario, métodos de ejecución y sistemas de evaluación.
8. **Normas de régimen interno.**



cir@

## Requisitos funcionales. Documentación.

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid

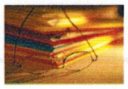
9. **Contrato/Documento de admisión** entre el titular del Servicio y la familia.
10. **Sistema de información** que asegure la continuidad y efectos de la atención que reciben los menores.
11. **Expediente personal**:
    - Datos identificativos, socio-familiares y económicos.
    - La documentación derivada de su relación con el Servicio.
    - Las incidencias producidas.
    - El programa de intervención individual con constancia documental de la participación y conocimiento del padre/madre/tutor (informe a las familias con la evaluación correspondiente).
12. **Documento acreditativo de la revisión del extintor.**

cir@

## Requisitos funcionales. Documentación.

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid

13. **Menús supervisados o registro de los menús facilitados por la familia.**
14. **Medicación:**
    - **Documento acreditativo de la prescripción médica** (receta, informe del médico...)
    - **Autorización** actualizada y firmada por la **familia** para suministrar la medicación correspondiente.
    - Protocolo del Servicio del **control y administración** de la medicación.
15. **El certificado de desinsectación y desratización** cuando lo exijan las circunstancias.
16. **Sistema de evaluación de calidad.**
17. **Licencia de actividad.**



cir@

## ÍNDICE

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid

- MARCO NORMATIVO.
- COMUNICACIÓN PREVIA.
- REQUISITOS MATERIALES Y FUNCIONALES.
- **ACTUACIÓNES DE CONTROL E INSPECCIÓN.**
- EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.

## Actuaciones de comprobación, control e inspección.

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid

cir@

## Objeto de la inspección.

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid

Dicha actuación se ejercerá por la Consejería competente en la materia.

Es objeto de la actuación inspectora la **vigilancia, control, comprobación** y **orientación** en el cumplimiento de la normativa vigente en materia de servicios sociales.

cir@

## Características de la inspección.

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid

- ✓ Las visitas de inspección **NUNCA TIENEN AVISO PREVIO,** salvo citación de comparecencia o inspección exclusiva de requisitos funcionales en la sede del CIRA previa citación.
- ✓ Las visitas se realizan **EN HORARIO DE FUNCIONAMIENTO** del Servicio, al objeto de comprobar:
  - El cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa en materia de servicios sociales.
  - La atención integral e individualizada.
- ✓ **LEVANTAMIENTO DE UN ACTA DE INSPECCIÓN,** que se realiza en el mismo momento de la visita de inspección.

cir@

## Obligación de inspeccionar.

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid

- **Mínimo fijado por la Ley 11/2002**:
  - ✓Todos los Centros de Servicios Sociales y Servicios de Acción Social serán **inspeccionados periódicamente**.
  - ✓Los Centros residenciales y de atención diurna serán inspeccionados al menos una vez al año.
  - ✓Siempre que se produzca una **denuncia** se llevará a cabo la correspondiente actuación inspectora de cuyo resultado se informará al denunciante.
- **Planes Especiales**: en función de las necesidades específicas de comprobación del cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa vigente en materia de servicios sociales.

cir@

## Personal inspector.

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid

- ✓ El personal inspector deberá **acreditar su condición y exhibirla** cuando ejercite sus funciones.
- ✓ En el ejercicio de éstas tendrá la consideración de **agente de la autoridad administrativa,** con plena independencia en el desarrollo de las mismas y podrá recabar, cuando lo considere necesario para el cumplimiento de sus funciones, la cooperación de otras instituciones públicas en los términos y condiciones previstos en la normativa vigente.
- ✓ El personal inspector deberá guardar **secreto y sigilo profesional respecto** a los asuntos que conozca por razón de su cargo, función y actuaciones.
- ✓ En el desarrollo de su actuación deberá respetar los principios de **objetividad, transparencia e imparcialidad**.

cir@

## Obligación de las entidades.

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid

**Las Entidades titulares, sus representantes legales y el personal que se encuentre como responsable de los centros y servicios de acción social, estarán obligados:**

- ✓ A facilitar a la inspección el acceso a las instalaciones
- ✓ El examen de los documentos, libros y datos estadísticos que sean preceptivos
- ✓ Suministrar toda la información necesaria para conocer el cumplimiento de las exigencias determinadas en la normativa vigente en materia de servicios sociales

cir@

## Acreditación

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid

**PERSONAL INSPECTOR**

- Nunca tienen aviso previo.
- Identificación ⇨
- Comprobación del cumplimiento de la normativa vigente en materia de servicios sociales.
- Plan de Inspección.
- Levantamiento de un acta de inspección.
- Actuaciones 365 días/24horas.

&

**TÉCNICOS DE CALIDAD**

- No tienen aviso previo.
- Identificación ⇨
- Art. 12 de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre y objetivos del Plan de Inspección.
- Informe de la actuación. Recomendaciones.
- Encuestas de satisfacción a usuarios y familiares.
- Actuaciones a diario y fines de semana.

## ÍNDICE

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid


- MARCO NORMATIVO.
- COMUNICACIÓN PREVIA.
- REQUISITOS MATERIALES Y FUNCIONALES.
- ACTUACIÓNES DE CONTROL E INSPECCIÓN.
- **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.**

## Evaluación de la calidad.

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid

- **Art. 12 de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre.**
  - **Evaluación de la calidad:**
    ***"La Comunidad de Madrid impulsará la implantación de sistemas de evaluación de la calidad de los servicios"***

## Evaluación de la calidad ¿por qué?

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid

- **La calidad en los servicios sociales exige:**
  - **Correcto cumplimiento de la normativa.**
  - **Cuidar del otro exige formación y compromiso de los profesionales y el liderazgo de la dirección.**

**Orientar el servicio que se presta hacia una atención individual e integral de la persona, en base a los principios de autonomía personal, dignidad y libertad individual.**

**Todo ello desde una filosofía de mejora continua**

## Impulso de implantación de los sistemas de evaluación de la calidad

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid

- **Art. 12 de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre ⇨ Evaluación de la calidad**
  **La Comunidad de Madrid impulsará la implantación de sistemas de evaluación de la calidad de los servicios.**

| | |
|---|---|
| **Centros residenciales autorizados para la prestación de servicios** (a 100 ó más usuarios) | Dispondrán de **una evaluación de calidad por Organismo acreditado** a tal efecto |
| **Servicios de acción social, centros de servicios sociales y centros residenciales** (de menos de 100 usuarios) | Con **carácter periódico** realizarán **una evaluación de la calidad de los servicios prestados** |

## Actuaciones de Calidad.

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid

**Método de actuación:**

- Visitas a centros y SERVICIOS para conocer el funcionamiento de los mismos, la satisfacción de los usuarios /familiares y, en su caso, realizar propuestas de mejora cuando se detecte algún aspecto que precise una atención especial.

*OBJETIVO:* Colaborar en la mejora continua de sus procesos dentro de una cultura de calidad que redunde en la mejor atención a los usuarios.

- Se elabora un informe de actuación que incluye recomendaciones, al responsable del recurso y se remite por correo electrónico.

## Actuaciones de Calidad.

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid

**A.** Evaluación general de la calidad del servicio prestado. Art. 12 de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre.

**B.** Aspectos críticos/ objeto de mejora comunicados por la inspección/ quejas tramitadas.

**C.** Plan de Calidad e Inspección: En función de los objetivos y buenas practicas a impulsar.

## Buenas prácticas impulsadas

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid

| PROCESO | PROTOCOLO | REGISTRO | INDICADOR |
|---|---|---|---|
| ¿Qué hago? | ¿Cómo lo hago? | ¿Hay evidencia de que lo he hecho? | ¿Cómo mido lo que hago? |
| Por ejemplo.... | Acogida Valoración Quejas | Registro de cuidados prestados | Nº de quejas anuales |

## La evaluación de la calidad

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid

**¿Qué es la evaluación de la calidad?:**

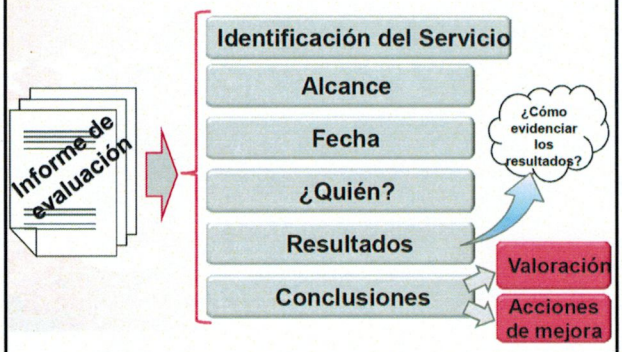
- **Proceso integral y continuado de medición del servicio prestado, a partir de los compromisos declarados, las necesidades de los usuarios y los programas de mejora desarrollados** (art. 12 Ley 11/2002, de 18 de diciembre).

**Se realizará:**

- **Respetando el contenido y los requisitos mínimos, funcionales y materiales, que se establecen en la normativa vigente en materia de servicios sociales.**

## La evaluación de la calidad: evidencia

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid




## La evaluación de la calidad: contenido

Secretaría General Técnica
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Comunidad de Madrid

cira@madrid.org

Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Secretaría General Técnica