



# Contenido

1	0. ANEXOS	2
	ANEXO I: MARCO LEGAL Y NORMATIVO	2
	ANEXO II: CORRESPONDENCIA DE ACTUACIONES Y MEDIDAS DE LOS ACUERDOS POI UN NUEVO SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES	
	ANEXO III: CORRESPONDENCIA DE ACTUACIONES POR LINEA ESTRATÉGICA	44
	ANEXO IV: CRONOGRAMA Y RESPONSABLES	49
	ANEXO V: FICHAS DE ACTUACIONES	68





### 10. ANEXOS

## ANEXO I: MARCO LEGAL Y NORMATIVO

## Ámbito Internacional:

- Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948, adoptada por la Asamblea General de la ONU el 10 de diciembre de 1948
- La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, adoptada por la Asamblea General de la ONU el 5 de septiembre de 2015
  - Carta Social Europea, firmada en Turín el 18 octubre de 1961
- Carta de los Derechos Fundamentales de la UE 2000, publicada en el Diario Oficial de las Comunidades Europeas el 18 de diciembre de 2000.
- Pilar Europeo de los Derechos Sociales, para la construcción de una Unión Europea más inclusiva y justa (proclamado en la Cumbre Social de Goteburgo el 17 de noviembre de 2017)
  - Estrategia Europea 2020 (Consejo Europeo de 25 y 26 de marzo de 2010)
- Plan de recuperación para Europa: NextGeneration-EU (aprobado como programa por el Consejo Europeo el 21 de julio de 2020)

## Ámbito Nacional:

- Constitución Española de 1978
- Ley 7/85 de 2 de abril Reguladora de Bases de Régimen Local
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres,
- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia
  - Ley 19/2021, de 20 de diciembre, por la que se establece el ingreso mínimo vital
- Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia
- Ley 6/2022, de 31 de marzo, de modificación del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.





• Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

## Ámbito Autonómico:

- Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid. Ley Orgánica 3/1983, de 25 de febrero, de Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid.
- Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, que regula las competencias de las entidades locales en materia de servicios sociales, representa notables avances con respecto a la normativa anterior, entre los que podemos destacar:
  - Asegura la coincidencia con la normativa estatal reguladora del régimen local, al referirse a las competencias de las entidades locales sobre el desarrollo de las funciones de Atención Social Primaria que estén enunciadas, no solo en la Ley 12/2022 sino también en la normativa reguladora del régimen local.
  - Regula el establecimiento por los ayuntamientos de recursos de atención social especializada de titularidad municipal, así como las herramientas técnicas adecuadas en orden a asegurar la interoperabilidad de los sistemas de información e intercambio de los datos relacionados con la prestación de los servicios sociales.
  - Reconoce a los ayuntamientos la potestad sancionadora en relación con las infracciones cometidas por los usuarios de centros y servicios de titularidad municipal o beneficiarios de las prestaciones establecidas o gestionadas por las entidades locales fin de salvaguardar el principio de autonomía local y su garantía institucional.
  - Prevé, asimismo, que el Consejo de Gobierno establecerá reglamentariamente las normas de concesión y justificación de las prestaciones económicas de emergencia del Sistema Público de Servicios Sociales, si bien cabe interpretar que el reglamento autonómico pueda aplicarse a lo no previsto por las ordenanzas municipales.

### Ámbito municipal: normativa, disposiciones, estructura y competencias

- Ordenanza de las prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid, de 28 de septiembre de 2004.
- Ordenanza 10/2022, de 28 de junio, reguladora del servicio de ayuda a domicilio para personas mayores y personas con discapacidad y de los servicios de centros de día, residencias y apartamentos para personas mayores y de los centros municipales de Atención Integral Neurocognitiva.
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales Municipales de 22 de junio de 1989.
- Acuerdo de 4 de julio de 2019 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se establece la organización y competencias del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social.





- Acuerdo de 13 de septiembre de 2018 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se aprueban las Directrices de aplicación de la transversalidad de género en el Ayuntamiento de Madrid.
- Acuerdos de la Villa1, aprobados por unanimidad el 7 de julio de 2020 el Pleno del Ayuntamiento de Madrid, en su sesión (10/2020) extraordinaria.
- Acuerdos "Por un Nuevo sistema de Servicios Sociales" 2, aprobados por unanimidad el 31 de mayo de 2022 en su sesión 7/2022 ordinaria.
- Decreto de 5 de noviembre de 2018 de la delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, por el que se aprueba la Instrucción 1/2018 sobre la organización de la atención en los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid.
- Decreto de 15 de junio de 2019 del Alcalde por el que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid.
- Decreto de 22 de julio de 2020 del Delegado del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social por el que se aprueban los criterios para homogeneizar el empadronamiento en la red de Servicios Sociales Municipales del Ayuntamiento de Madrid, rectificado por Decreto de fecha 14 de agosto de 2020 de corrección de errores materiales en lo relativo a su Anexo de Instrucciones y su Anexo III.
- Instrucción para el desarrollo de la Ordenanza de las prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid, aprobada por Decreto de 27 de diciembre de 2013 de la Delegada del Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana, cuyas últimas modificaciones se han aprobado por Decretos de 5 de octubre de 2021, de 8 de febrero de 2022 y de 26 de julio de 2022 del Delegado del Área de Gobierno de Familia, Igualdad y Bienestar Social.

Este Plan Estratégico no supone la derogación de ninguna norma municipal vigente.

La aplicación de las medidas previstas en el Plan requerirá que se adapten por la Junta de Gobierno los correspondientes acuerdos de organización y competencias del área de gobierno competente y de los distritos.

https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/FondosEuropeos/madrid\_es/Promocionales/PromocionalesHome/ficheros/AcuerdosVilla-7jul.pdf

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Acuerdos de la Villa:

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> Acuerdos por un nuevo Sistema de Servicios Sociales : https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/UDCPleno/Actividad/Pleno/2022/2022-05-31/AC PO 31 05 22.pdf





# ANEXO II: CORRESPONDENCIA DE ACTUACIONES Y MEDIDAS DE LOS ACUERDOS POR UN NUEVO SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES

Acuerdos y nº de medidas 1

ACUERDOS	N° MEDIDAS ACUERDO	DE POR
ACUERDO 01: PRE-ESPECIALIZAR LA ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA EN TORNO A LÍNEAS SIGNIFICATIVAS DE ACTUACIÓN	11	
ACUERDO 02: ARTICULAR UN NUEVO SISTEMA DE ACOGIDA E INFORMACIÓN	6	
ACUERDO 03: TENER EN CUENTA LA ESPECÍFIDAD DE CADA TERRITORIO	6	
ACUERDO 04: MEJORAR EN LA INTEGRACIÓN DEL SISTEMA	8	
ACUERDO 05: MEJORAR LA ESTANDARIZACIÓN DEL SISTEMA	3	
ACUERDO 06: OPTIMIZAR GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	6	
ACUERDO 07: ESTABLECER MECANISMOS DE COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO	1	
ACUERDO 08: DESARROLLO DE MÉTRICAS Y DIAGNÓSTICOS COMUNES	6	
ACUERDO 09: UNA NUEVA CULTURA ORGANIZACIONAL	9	
ACUERDO 10: POTENCIAR LA INTERDISCIPLINARIEDAD DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO	6	
ACUERDO 11: FACILITAR EL ACCESO Y GESTIÓN DE PRESTACIONES MATERIALES Y ECONÓMICAS	6	
ACUERDO 12: POTENCIAR LA TRANSFORMACIÓN TECNOLÓGICA DE LOS SERVICIOS SOCIALES	4	
ACUERDO 13: POTENCIAR LOS ESTUDIOS DE PROCESOS Y ABRIR ESPACIOS ESPECIALIZADOS DE GESTIÓN	4	
ACUERDO 14: REFORZAR LA DIMENSIÓN PREVENTIVA	4	
ACUERDO 15: REFORZAR LA DIMENSIÓN COMUNITARIA	7	
ACUERDO 16: CONTAR CON UNA ESTRATEGIA DE TRABAJO EN RED	5	
ACUERDO 17: REFORZAR LA CAPACIDAD DEL SISTEMA PARA PLANIFICAR Y ATENDER LA EMERGENCIA	5	
ACUERDO 18: DESARROLLAR UNA CARTERA DE SERVICIOS Y PRESTACIONES EN FUNCIÓN DE LAS NECESIDADE CIUDADANÍA	ES DE LA 3	
ACUERDO 19: SEGUIR INCORPORANDO EL CRITERIO DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES	3	
ACUERDO 20: PLANIFICAR DE ACUERDO A LOS ESTÁNDARES CIENTÍFICOS Y ÉTICOS MÁS ALTOS	6	
ACUERDO 21: POTENCIAR LA EVALUACIÓN DE RESULTADOS	5	
Total general	114	





## Acuerdos y Medidas

### ACUERDO 01: PRE-ESPECIALIZAR LA ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA EN TORNO A LÍNEAS SIGNIFICATIVAS DE ACTUACIÓN

- 1.01. La atención social primaria de servicios sociales se prestará a través de gestión directa como establece la Ley de Servicios Sociales.
- 1.02. Mantener la figura de trabajo social como profesional de referencia tal y como establece la Ley de Servicios Sociales. Configurando la Unidad de Trabajo Social (UTS en adelante) como unidad de intervención social en la atención social primaria, la cual, como equipo multiprofesional, estará compuesta por, al menos, 4 trabajadoras/es sociales ampliables según parámetros sociodemográficos y de atención. Utilización de la metodología de gestión de caso en casos complejos con trabajo conjunto entre ASP y ASE en el que un profesional ejercerá como gestor de este.
- 1.03. Distribuir a la plantilla (de trabajo social) que forma la UTS por sectores mayoritarios de atención.
- **1.04.** Reforzar la figura del trabajador social como profesional de referencia cuyas funciones primordiales serán la valoración, acogida, diagnóstico, prescripción técnica e intervención social. El objeto de su intervención será la autonomía e interacción social de las personas beneficiarias, por lo que se deberá recoger el acuerdo de las mismas.
- **1.05.** Modificación de los actuales turnos (mañana y tarde) en turno único (4 mañanas + 1 tarde a la semana) para que el profesional de referencia pueda garantizar la atención según las necesidades de la ciudadanía.
- 1.06. Establecer sistema de distribución interna de tiempos de atención adaptados a las necesidades de atención de cada caso.
- 1.07. Garantizar la cobertura de la vacantes y bajas en la atención social, al tratarse de un servicio esencial para la ciudadanía.
- **1.08.** Implantar el derecho a la libre elección de profesional dentro del equipo multiprofesional.
- **1.09.** Referenciar las garantías de la atención a través de plazos de prestación del servicio, garantizando una atención por parte de un TS en un plazo inferior a 24 horas en caso de urgencia, 5 días en casos prioritarios y 15 días en casos ordinarios.
- **1.10.** Incorporar la prestación realizada por las UTS en otros dispositivos sociocomunitarios o incluso otros servicios que técnicamente se vean los más adecuados para la ciudadanía.
- 1.11. Desarrollar metodologías de intervención grupal y comunitaria en la UTS.





### ACUERDO 02: ARTICULAR UN NUEVO SISTEMA DE ACOGIDA E INFORMACIÓN

- 2.1. Crear el Servicios de Información y Acogida en los Centros de Servicios Sociales como un nuevo sistema dentro del Centro de Servicios Sociales, prestado por gestión directa, con la competencia del desarrollo de las prestaciones básicas de información y acogida a la ciudadanía, orientado a todo lo relativo a los servicios y prestaciones del sistema de Servicios Sociales
- 2.2. Garantizar una acogida accesible y cercana a la ciudadanía, con desarrollo del servicio donde se encuentre la demanda.
- 2.3. Establecer un sistema que garantice la atención informativa/acogida en un plazo inferior a 5 días (no emergencia) y de 24 horas en caso de urgencia.
- 2.4. Potenciar un sistema de acceso y resolución de prestaciones básicas, prestable en diferentes espacios cercanos a la ciudadanía.
- 2.5. Reforzar la figura de auxiliar de Servicios Sociales como profesional con competencias para prestar este servicio de primera acogida e información en ASP.
- 2.6. Implementar metodología grupal e individual en el proceso de información y acogida.

## ACUERDO 03: TENER EN CUENTA LA ESPECÍFIDAD DE CADA TERRITORIO

- 3.1. Determinar el barrio como unidad para la planificación de acciones en el entorno y espacios públicos.
- **3.2**. Definir el despliegue de recursos de acuerdo con un índice sintético validado interna y externamente de acuerdo con criterios científicos y analíticos rigurosos (Universidades y Organismos Públicos de Investigación).
- 3.3. Incorporar en los estudios diagnósticos a las entidades de referencia conocedoras del entorno.
- **3.4**. Desarrollar un estudio detallado de las demandas ciudadanas en los barrios con el fin de hacer una distribución de los recursos disponibles para los servicios sociales en cada distrito.
- 3.5. Proporcionar los servicios en función prestaciones básicas del sistema: atención social primaria, intervención comunitaria y atención especializada.
- 3.6. Facilitar metodologías y procesos uniformes para la elaboración de programas centrados en zonas específicas dentro de los barrios /distritos.





### ACUERDO 04: MEJORAR EN LA INTEGRACIÓN DEL SISTEMA

- **4.1.** Redistribuir los recursos profesionales para reforzar la gestión directa de casos y garantizar la supervisión de las intervenciones en los servicios especializados, por personal municipal (funcionariado).
- 4.2. Reorganizar la ASE en función de las necesidades territoriales.
- 4.3. Estandarizar protocolos en función de los colectivos mayoritarios.
- 4.4. Reforzar el control de los itinerarios de intervención por parte de personal municipal, garantizando la continuidad de los itinerarios /intervención como derecho ciudadano.
- 4.5. Desarrollar un sistema de control estandarizado para las prestaciones realizadas por gestión indirecta.
- 4.6. Establecer procedimientos garantistas para usuarios y profesionales en las intervenciones que pueden afectar a derechos y libertades fundamentales de la ciudadanía.
- **4.7.** Identificar en los procesos de intervención los actos administrativos en los que se ejercen potestades públicas, con el fin de que sean ejercidas por funcionariado de acuerdo con lo exigido por la ley.
- 4.8. Garantizar en la ASE una atención en un plazo inferior a los 5 días en casos prioritarios y 15 días en casos ordinarios.

## ACUERDO 05: MEJORAR LA ESTANDARIZACIÓN DEL SISTEMA

- **5.1.** Promoción de estudios de procesos que guíen las actuaciones y minimicen las discontinuidades en los itinerarios y gestión de prestaciones desde el enfoque centrado en la persona.
- **5.2.** Crear una cartera única de prestaciones y servicios coherente con el objeto de los Servicios Sociales y garantizando que los servicios se prestan bajo criterios homogéneos para toda la ciudad.
- 5.3. Desarrollo y complementación de las prestaciones que se establezcan como garantizadas en la Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.





### ACUERDO 06: OPTIMIZAR GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

- 6.1. Crear un sistema de información unificado y centralizado con mecanismos internos eficaces y eficientes de diseminación de la información.
- 6.2. Diseñar procesos de comunicación matricial en los Centros de Servicios Sociales de ASP según áreas de pre-especialización y equipos zonales.
- 6.3. Generar mecanismos de gestión de la información generada por el propio sistema que permita su fácil explotación.
- 6.4. Explotar estadísticamente la información que generamos para adaptar nuestra planificación a las demandas ciudadanas y para nuestra evaluación de procesos y resultados.
- 6.5. Definición de una imagen común parar los Servicios Sociales municipales de la Madrid.
- 6.6. Crear campañas informativas con imagen corporativa de Servicios Sociales para visibilizar los mismos de cara a la ciudadanía.

### ACUERDO 07: ESTABLECER MECANISMOS DE COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO

- 7.1. Crear equipos de coordinación y seguimiento intensivo con el fin de que los medios y los programas actúen en torno a la centralidad de la persona:
- Equipos de Coordinación de Casos (ECC) según especialización/áreas/colectivos ASP y ASE, de aquellos casos en los que sea necesaria la intervención de dos equipos. Trabajo conjunto entre las redes de atención primaria y la de atención especializada con modelos sistematizados de trabajo.
- Equipos de Seguimiento Intensivo (ESI) en las que profesionales de distintos servicios y programas estudien los casos que requieran intervención entre niveles o seguimiento intensivo por revestir complejidad especial. Estarán formados al menos por: profesional de referencia de ASP, técnicos/as de ASE y por las unidades de apoyo técnico (profesionales de la educación social y psicología). Se regirán por la metodología de gestor de caso, que será un profesional del equipo con independencia de la figura del profesional de referencia, la cual siempre recaerá en la del trabajo social.





### ACUERDO 08: DESARROLLO DE MÉTRICAS Y DIAGNÓSTICOS COMUNES

- 8.1. Estandarizar el diagnóstico social con un modelo propio del Ayuntamiento de Madrid.
- 8.2. Establecer herramientas de gestión de casos para los equipos de seguimiento intensivo.
- 8.3. Establecer un sistema de acceso por niveles a la Historia Social
- 8.4. Crear sistemas de coordinación entre niveles (ASP-ASE) e intra-niveles (ASE- ASE) con apoyo de la herramienta informática CIVIS.
- **8.5**. Utilizar comisiones técnicas como herramienta metodológica para la valoración y acceso a las prestaciones técnicas de prestación de alojamiento alternativo o cualquier otra con recursos limitados.
- 8.6. Utilización de herramientas comunes:
- Herramientas de diagnóstico social: como el diagnóstico social unificado por parte del profesional del Trabajo Social.
- Herramientas de planificación como los planes o itinerarios de acompañamiento o el Plan de actuación comunitaria en todos los barrios
- Herramientas de planificación como: mapas calientes, panel de hogares, etc.
- Herramientas de visualización como los cuadros de mandos

### ACUERDO 09: UNA NUEVA CULTURA ORGANIZACIONAL

- 9.1. Revisar la carrera profesional de las categorías donde realizan el desempeño personal auxiliar de Serv Sociales, trabajo social, administrativo y directivo.
- 9.2. Reconocimiento del personal administrativo de servicios sociales con la especificidad y singularidad de su desempeño en los CSS.
- 9.3. Crear la figura de la Coordinación Técnica de Centro de Servicios Sociales de ASP así como la de la Coordinación de Equipo multiprofesional de las UTS.
- 9.4. Reforzar el programa de supervisión y reconocimiento del talento apoyo a profesionales.
- 9.5. Diseñar mecanismos de acogida y formación para nuevas incorporaciones profesionales.
- 9.6. Facilitar sistemas de adaptación de agendas a las necesidades de atención ciudadana.
- 9.7. Desarrollar, junto con la Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid un plan específico de formación para los servicios sociales.
- **9.8.** Analizar los espacios existentes con la finalidad de establecer medidas y reformas de las infraestructuras, de cara a la modificación de espacios de trabajo (colaborativos) y atención al público (adaptados), incorporando en el diseño la perspectiva del cliente.





9.9. Revisión de los servicios y prestaciones garantizado la potestad administrativa como garantía de la ciudadanía.

### ACUERDO 10: POTENCIAR LA INTERDISCIPLINARIEDAD DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO

- **10.1**. Creación del servicio de apoyo en la atención social primaria, consistente en unidades con equipos interdisciplinares de profesionales de la psicología y la educación social para el seguimiento intensivo de los casos.
- **10.2**. Creación de los equipos de coordinación de casos, compuestos por la figura del profesional de referencia de ASP junto con la figura de profesional de la ASE. Se configurarán 4 equipos:
- 10.2.1. Equipo de coordinación de casos de familias e infancia. ECFI
- 10.2.2. Equipo de coordinación de mayores vulnerables. ECMAV
- 10.2.3. Equipo de coordinación de inclusión social. ECIS
- 10.2.4. Equipo de coordinación en casos de violencia ECVIG
- 10.3. Creación de los equipos de seguimiento intensivo, que bajo la metodología de gestión del caso apoyarán a la figura del profesional de referencia en los casos complejos.
- 10.4. Actualización del Reglamento de Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales.
- 10.5. Establecer el derecho ciudadano a la libre elección del profesional de referencia dentro de la UTS y promoción de este derecho en la ASE.
- **10.6**. Reconocer como puestos profesionales propios del sistema de servicios sociales los siguientes: profesionales del trabajo social, educación social, psicología, además del auxiliar de servicios sociales, técnico de gestión, administrativo y auxiliar administrativo.





## ACUERDO 11: FACILITAR EL ACCESO Y GESTIÓN DE PRESTACIONES MATERIALES Y ECONÓMICAS

- 11.1. Analizar las prestaciones propias, evitando duplicidades.
- 11.2. Crear unidades de gestión de prestaciones independientes a los Centros de Servicios Sociales de gestión directa.
- **11.3**. Crear un sistema de convocatorias de ayudas económicas para aquellas prestaciones propias del Sistema de Servicios Sociales que lo permitan, simplificando así las tramitaciones y facilitando la intervención profesional.
- 11.4. Establecer criterios de homogenización para la concesión de ayudas y prestaciones por cumplimiento de requisitos al encontrarse en intervención social.
- 11.5. Desarrollar y actualizar las ordenanzas que garanticen el acceso a las prestaciones básicas del sistema de servicios sociales, especialmente en:
- **11.5.1.** Prestaciones económicas
- 11.5.2. Prestaciones técnicas como la regulación de la prestación de alojamiento temporal alternativo
- 11.5.3. Otras prestaciones
- 11.6. Establecer mecanismos que puedan garantizar la disponibilidad presupuestaria para aquellas prestaciones económicas destinadas a cubrir las necesidades básicas.

## ACUERDO 12: POTENCIAR LA TRANSFORMACIÓN TECNOLÓGICA DE LOS SERVICIOS SOCIALES

- **12.1.** Abrir nuevos canales de acceso ciudadano: videollamada, WhatsApp, etc. Utilizar aquellos canales que permitan acercarnos a las personas que necesiten los servicios sociales, garantizando en todos los casos el acceso presencial evitando la brecha digital.
- 12.2. Transformar CIVIS en una plataforma de gestión de contenidos al que la ciudadanía acceda para trámites y gestión de informes.
- 12.3. Aumentar la interoperatividad entre aplicaciones municipales.
- 12.4. Poner en marcha sistemas de acceso directo a su información para las personas usuarias de servicios sociales.





### ACUERDO 13: POTENCIAR LOS ESTUDIOS DE PROCESOS Y ABRIR ESPACIOS ESPECIALIZADOS DE GESTIÓN

- **13.1**. Contar con equipos especializados en la gestión y tramitación de prestaciones.
- 13.2. Realizar un seguimiento continuo para reducir tiempos y procesos de tramitación.
- 13.3. Utilización de sistemas garantistas y de desarrollo técnico de acceso a prestaciones.
- 13.4. Centralizar la tramitación y seguimiento de las prestaciones para garantizar la equidad de la población en el acceso a las mismas.

# ACUERDO 14: REFORZAR LA DIMENSIÓN PREVENTIVA

- **14.1**. Diseñar la cartera de servicios con enfoque preventivo.
- **14.2**. Incorporar las miradas preventiva, predictiva y proactiva en todo el sistema de servicios sociales.
- 14.3. Propiciar la definición de planes preventivos desde lo comunitario, en la atención social primaria y en la especializada.
- **14.4**. Considerar la aplicación de la tecnología para la introducción de variables predictivas con segmentos de población para prevenir situaciones de necesidad y que permita planificar.





#### ACUERDO 15: REFORZAR LA DIMENSIÓN COMUNITARIA

- **15.1**. Definir un diagnóstico y mapeo de cada comunidad/barrio, en torno a una herramienta común y con actuaciones coordinadas y específicas de intervención sociocomunitaria.
  - 15.2. Incorporar la clave comunitaria a todos los equipamientos de Servicios Sociales presentes en el territorio (dirigidos a mayores, familia e infancia, igualdad, etc.)
- **15.3**. Liderar la intervención comunitaria desde los servicios sociales de atención social primaria contando con todo el personal formado y preparado para este tipo de intervención y con el liderazgo de la coordinación técnica de cada centro a través de las UTS.
- **15.4**. Establecer planes de actuación comunitaria como herramienta de planificación en todos los barrios de Madrid. Incorporación del trabajo comunitario como práctica habitual en las UTS. Este desarrollo deberá ir acompañado de proyectos piloto impulsores de la medida.
- **15.5**. Reconocimiento de la sociedad civil organizada y en lo concreto del tercer sector en el diseño, desarrollo y evaluación de los planes comunitarios, orientando en ese plan las líneas de subvenciones.
  - 15.6. Definición de la herramienta metodológica de Plan de Actuación Comunitario para el desarrollo en todos los barrios.
  - 15.7. Establecer una estrategia de participación en los Planes Comunitarios de otros centros municipales y no municipales con perspectiva comunitaria en el entorno del plan.

### ACUERDO 16: CONTAR CON UNA ESTRATEGIA DE TRABAJO EN RED

- **16.1**. Reconocimiento del papel del tercer sector en la respuesta social de Madrid, entendido como el conjunto de entidades que no siendo públicas ni teniendo ánimo de lucro, se ocupan de realizar proyectos de acción social o defender intereses de colectivos en el marco de la ciudad de Madrid.
- **16.2**. Establecer vías estables de colaboración con las entidades del tercer sector que presten servicios profesionalizados complementarios en torno a los objetivos definidos de la complementariedad y de la calidad de actuación a través de convocatorias de área o distrito.
  - 16.3. Considerar acciones de trabajo en red dentro de los planes comunitarios.
- 16.4. Crear Equipos de Coordinación de Casos y Seguimiento intensivo en el que se coordinará con otros agentes que intervienen con las personas, tanto de manera interna como externa.
  - 16.5. Crear el Consejo de Servicios Sociales de la Ciudad de Madrid, con participación de las personas usuarias y de la iniciativa social.





#### ACUERDO 17: REFORZAR LA CAPACIDAD DEL SISTEMA PARA PLANIFICAR Y ATENDER LA EMERGENCIA

- 17.1. Identificar las respuestas ante las urgencias y emergencias sociales como parte de la atención social primaria en los servicios sociales de Madrid.
- 17.2. Mejorar la respuesta ante la emergencia social con la integración en los Planes Municipales de emergencia de la Ciudad de Madrid.
- 17.3. Integración de la respuesta ante la urgencia social junto a la atención social (ASP y ASE).
- 17.4. Definición y refuerzo de los protocolos de actuación ante urgencias y emergencias sociales.
- 17.5. Crear un plan de contingencia ante grandes emergencias sociales en la ciudad de Madrid.

### ACUERDO 18: DESARROLLAR UNA CARTERA DE SERVICIOS Y PRESTACIONES EN FUNCIÓN DE LAS NECESIDADES DE LA CIUDADANÍA

- 18.1. Desarrollar una Cartera de Servicios y prestaciones unificada para toda la Ciudad de Madrid, desde la equidad a la ciudadanía madrileña.
- 18.2. Definición de la cartera de servicios desde la clave de la atención a la ciudadanía y el enfoque de derechos de las personas usuarias.
- 18.3. Crear una unidad centralizadora de la Cartera de Servicios que será revisada con carácter anual y puesta a disposición de toda la ciudadanía.

#### ACUERDO 19: SEGUIR INCORPORANDO EL CRITERIO DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES

- 19.1. Revisar los protocolos de coordinación entre ASP y ASE.
- 19.2. Incorporación de la violencia en el ámbito de la pareja, expareja, trata, explotación, y violencia sexual dentro de la pre-especialización de la ASP y en los Equipos de Coordinación de Casos.
  - 19.3. Incorporación de la variable de igualdad entre hombres y mujeres de manera transversal en los programas y servicios.





## ACUERDO 20: PLANIFICAR DE ACUERDO A LOS ESTÁNDARES CIENTÍFICOS Y ÉTICOS MÁS ALTOS

- 20.1. Puesta en marcha de un laboratorio de experimentación social dónde poner en marcha iniciativas y conocer su posible implementación en la realidad.
- 20.2. Desarrollar un "pull" de centros de investigación que participen de una convocatoria de innovación social vinculada con las necesidades planteadas por los servicios sociales municipales.
  - 20.3. Crear un banco de buenas prácticas, en colaboración de las universidades y con la participación del tercer sector.
  - 20.4. Desarrollo del Comité Ético de Servicios Sociales Municipales.
  - 20.5. Crear una oficina de defensa de la persona usuaria como una garantía más en los derechos en el sistema.
  - 20.6. Incorporar en nuestros contratos las cláusulas del sistema de información que fomenten la aplicación de prácticas basadas en la evidencia.

### ACUERDO 21: POTENCIAR LA EVALUACIÓN DE RESULTADOS

- 21.1. Incorporar la obligatoriedad de hacer evaluaciones de resultados, tanto en los servicios de gestión directa como en las obligaciones que se imponen a las empresas gestoras.
  - 21.2. Realizar auditoría de seguimiento de aplicación del modelo con un informe anual de fidelidad al mismo.
  - 21.3. Desarrollar un sistema de pilotajes experimentales para el desarrollo de nuevas políticas sociales.
  - 21.4. Reforzar el sistema de recogida y análisis de datos para definir con carácter anual las necesidades sociales.
  - 21.5. Incorporar sellos de reconocido prestigio en la prestación de toda la cartera de servicios.





Actuaciones y Medidas 1

N° ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN ACTUACIÓN	MEDIDA ACUERDO
1.01	Revisión e incorporación de enfoque preventivo en todas las prestaciones y servicios del catálogo	3.5 / 5.2 / 14.1 / 14.2 / 14.3 / 14.4 / 14.5 / 18.1 / 18.2 / 18.3
1.02	Desarrollo de una herramienta de análisis del impacto preventivo de acciones y recursos propios	14.1 / 14,2 / 14.3 / 14.4
1.03	Elaboración de un protocolo que incorpore las actuaciones comunitarias de los recursos públicos presentes en los Distritos, tato del Ayuntamiento como de otras Administraciones Públicas	15.1 / 15.2 / 15.6 / 15.7 / 16.3
1.04	Creación de un repositorio de buenas prácticas comunitarias y celebración de jornadas anuales sobre intervención comunitaria	15.5 / 16.3 / 20.3
1.05	Realización de un mapeo por barrios administrativos de recursos que tengan o puedan tener un enfoque comunitario, de cualquier competencia, para su adecuación a la demanda ciudadana	3.3 / 15.1 / 15.2 / 15.6 / 15.7
1.06	Elaboración de un Programa de Voluntariado transversal a todas las Direcciones Generales y territorios dentro de los planes de Actuación Comunitaria	15.2 / 16.3 / 16.2
2.01	Aprobación de un nuevo Reglamento de Centros de Servicios Sociales	1.1 / 1.2 / 1.5 / 1.8 / 1.10 / 10.1 / 2.1/ 9.3 / 10.4 / 10.5 / 10.6 / Disposición Final 2.3
2.02	Aprobación de un nuevo Reglamento de Centros de Mayores	15.2 / 15.7 / 18.2





N° ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN ACTUACIÓN	MEDIDA ACUERDO
2.03	Establecimiento de un sistema que garantice la dotación presupuestaria de las prestaciones dirigidas a la cobertura de necesidades básicas	11.3 / 11.6
2.04	Elaboración de un protocolo de atención social que determine el grado de urgencia, tipología y propuesta de actuaciones	1.6 / 1.7 / 1.11 / 2.2 / 2.3 / 2.6 / 4.3 / 17.1 / 17.3 / 17.4
2.05	Implantación de un modelo único de gestión y desarrollo de los Equipos de Coordinación de Casos (ECC)	4.6 / 4.7 / 5.1 / 7.1 / 9.3
2.06	Implementación de Equipos de Coordinación de Mayores en todos los distritos (ECM)	7.1 / 10.2 / 16.4
2.07	Implementación Equipos de Coordinación de Casos (ECC) ante situaciones de Violencia de Género en todos los distritos	7.1 / 10.2 / 16.4
2.08	Revisión de los actuales Equipos de Trabajo con Menores y Familias (ETMF) y su manual de intervención, para su armonización con los Equipos de Coordinación de Casos (ECC)	7.1 / 10.2 / 16.4
2.09	Implementación de Equipos de Coordinación de Casos de Inclusión Social (ECCIS) en todos los distritos	7.1 / 10.2 / 16.4
2.10	Elaboración de protocolo e implantación de Equipos de Seguimiento Intensivo (ESI) en todos los Centros de Servicios Sociales	7.1 / 10.3





N° ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN ACTUACIÓN	MEDIDA ACUERDO
2.11	Implantación de Unidades de Apoyo formadas por profesionales de la Educación Social y Psicología en todos los Centros de Servicios Sociales	7.1 / 10.3
2.12	Implementación de un protocolo que reconozca el derecho ciudadano a una segunda valoración técnica relativa a su proceso de intervención social, realizada por personal funcionario	4.1 / 9.9
2.13	Incorporación del servicio de emergencia social al SUCEDE (sistema de emergencias)	17.4 / 17.5
2.14	Participación en las actualizaciones del PEMAM y extensión a la estructura del AGFIyBS	17.4 / 17.5
2.15	Protocolización de la actuación de los servicios municipales ante emergencias para la actuación coordinada de todas las partes implicadas	17.4 / 17.5
2.16	Elaboración de protocolo y repositorio, revisando la atención a las urgencias para cada uno de los servicios que forman los Servicios Sociales (ASP y ASE)	17.1 / 17.2 / 17.3 / 17.4
2.17	Aprobación de un plan de contingencia ante grandes emergencias sociales en la Ciudad de Madrid	17.4 / 17.5
2.18	Determinación de espacios disponibles para las atenciones según necesidad y cercanía poblacional, de manera complementaria a los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria	1.10 / 2.2





N° ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN ACTUACIÓN	MEDIDA ACUERDO
2.19	Dotación y adaptación de espacios ajenos a los Centros de Servicios Sociales para acercar la atención a la ciudadanía	1.10 / 2.2
2.20	Creación de un protocolo de atención multicanal (videollamada, mensajería instantánea, web, APP, etc.) para la ciudadanía desde un portal o plataforma, con sistema de acceso, consulta, alertas y gestión de citas	2.2 / 2.4 / 12.1
2.21	Creación de una herramienta digital con servicio de carpeta ciudadana donde las personas puedan consultar el estado de sus tramitaciones, gestionar sus citas, recabar información sobre su historia social y solicitar las acreditaciones que pueda precisar	8.3 / 12.1 / 12.2 / 12.3 / 12.4
2.22	Dotación de equipamientos y capacitación con acompañamiento digital a personas y entidades que interoperen con Servicios Sociales	12.1 / 12.4
2.23	Creación de una herramienta guía básica para la elaboración y seguimiento de protocolos, así como de un repositorio	5.1
2.24	Análisis de las prestaciones existentes: características, modalidad, objetivos y necesidades que pretende cubrir, derechos y obligaciones, estándares de calidad, requisitos de acceso, concesión, y complementariedad con prestaciones de Comunidad Autónoma y Estado	5.2 / 5.3 / 8.5 / 18.1 / 18.2 / 18.3
2.25	Elaboración y publicación de una cartera de servicios única para toda la ciudad, como instrumento vinculado al Catálogo de Prestaciones, por el que se regula su alcance y contenido	3.6 / 5.2 / 18.1 / 18.2 / 18.3
2.26	Aprobación del Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid como instrumento mediante el que se determina el conjunto de prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales	5.2 / 18.1 / 18.2 /





N° ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN ACTUACIÓN	MEDIDA ACUERDO
3.01	Creación de oficinas de gestión centralizada para la tramitación, seguimiento y justificación de prestaciones	11.2 / 2.4 / 13.1 / 13.2 / 13.3
3.02	Implementación de Unidades de Información y Acogida con Auxiliares de Servicios Sociales en todos los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria	2.1 / 2.2 / 2.4 / 2.5 / 2.6 / 6.1 / 9.1 / 9.5 / 12.1
3.03	Implementación de una herramienta de cribaje que apoye las funciones de las Unidades de Información y Acogida de los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria	2.1 / 2.2 / 2.4 / 2.5 / 2.6
3.04	Elaboración e implementación de una herramienta que permita evaluar las necesidades de cada barrio, teniendo en cuenta recursos internos propios y externos ajenos	14.2 / 14.4 / 15.1 / 20.1 / 20.2 / 20.3 / 21.1 / 21.3 / 21.4
3.05	Implantación de turnos únicos de trabajo para los equipos profesionales de atención directa, facilitando una atención continuada a familias, al trabajo comunitario y en equipo	1.2 / 1.5 / 1.8 / 7.1 / 9.1 / 9.6 / 10.5
3.06	Implantación de Unidades de Trabajo Social multiprofesionales y preespecializadas en los centros de Servicios Sociales	1.2 / 1.3 / 1.4 / 1.5 / 1.8 / 4.3
3.07	Implantación equipos territorializados de soporte-referencia, interlocución y estandarización desde Atención Social Especializada	1.3 / 1.5 / 1.8 / 4.1 / 4.2 / 4.3
3.08	Creación de un sistema centralizado de soporte y apoyo ante bajas y vacantes, así como seguimiento de cobertura de plazas	1.7 / 1.9 / 11.2





N° ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN ACTUACIÓN	MEDIDA ACUERDO
3.09	Análisis de las funciones y tareas actuales de los Servicios Sociales municipales desde lo competencial y modalidad de gestión	4.4 / 4.5 / 4.6 / 4.7 / 5.1
3.10	Redistribución de efectivos existentes según necesidades, tareas y encargo de supervisión	4.1 / 4.2
3.11	Análisis de los contratos de gestión indirecta y realización de licitaciones adaptando los pliegos según criterios de responsabilidad, eficiencia y equidad, para su inclusión en la cartera de servicios unificada	18.1 / 18.2 / 21.1
3.12	Refuerzo de la atención a la urgencia en los Servicios Sociales de ASP mediante la inclusión en sus funciones de nuevas figuras profesionales (Coordinación de Equipo)	17.1 / 17.2 / 17.3 / 17.4
3.13	Adaptación y realización de reformas en los centros para adecuarlos a las necesidades ciudadanas y al Nuevo Modelo de Servicios Sociales	9.8
3.14	Dotación a los servicios sociales de las nuevas figuras profesionales necesarias y análisis de funciones de los puestos de trabajo ya existentes	1.1 / 2.2 / 2.5 / 3.5 / 9.1 / 9.2 / 9.3
3.15	Revisión y definición de funciones y condiciones laborales de cada una de las categorías y puestos de los servicios sociales (Área y Distritos), especialmente en los casos de difícil cobertura	1.1 / 1.3 / 2.2 / 9.1 / 9.2 / 9.3





N° ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN ACTUACIÓN	MEDIDA ACUERDO
3.16	Participación en el diseño del Cuerpo Superior (Rama Social)	9.1
3.17	Refuerzo e implantación de mecanismos de supervisión, apoyo profesional y reconocimiento del talento	1.1 / 1.4 / 7.1 / 9.2 / 9.3 / 9.4
3.18	Puesta en marcha de sistema de acogida a profesionales (incorporaciones colectivas, rotación en centros, así como en suplencias temporales y otras)	9.5 / 14.2 / 15.6 / 16.4
3.19	Desarrollo de iniciativas e itinerarios formativos vinculados a los nuevos puestos y funcionalidades (preespecialización, información y acogida, transversalidad, accesibilidad, intervención grupal y comunitaria, etc.) requeridas para la implementación del Nuevo Sistema de Servicios Sociales	9.7 / 15.2
3.20	Análisis de convenios existentes y suscripción de nuevos con entidades cuyo fin complemente el de los Servicios Sociales, según criterios de alineamiento con las necesidades sociales detectadas por territorios	3.3 / 15.5 / 15.6 / 16.1 / 16.2 / 16.4
3.21	Análisis de las subvenciones existentes, reorganización y adaptación de las convocatorias para una respuesta adecuada a las necesidades sociales detectadas por territorios	15.5 / 16.1 / 16.2 / 16.4
4.01	Implementación de una herramienta estandarizada que apoye el diagnóstico social personal y familiar	1.4 / 1.9 / 4.8 / 8.1 / 8.2 / 8.6 / 17.1 / 17.3





N° ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN ACTUACIÓN	MEDIDA ACUERDO
4.02	Revisión de las ordenanzas en vigor y aprobación de nuevas ordenanzas dentro de las competencias de servicios sociales	11.1 / 11.3 / 11,4 / 11.5 / 13.3
4.03	Elaboración de un Plan de Comunicación de los Servicios Sociales	6.5 / 6.6
4.04	Realización de acciones destinadas a la difusión y visibilización del Nuevo Sistema Público de Servicios Sociales	6.5 / 6.6
4.05	Elaboración un estudio territorializado que permita una propuesta adecuada de distribución de recursos y dispositivos	1.3 / 1.8 / 2.4 / 3.1 / 3.2 / 3.3 / 3.4 / 3.6 / 4.2 / 8.6 / 15.1
4.06	Elaboración de orientaciones metodológicas para la incorporación del enfoque de género en programas, servicios y recursos	19.3
4.07	Realización de un estudio sobre los centros y espacios existentes, para valorar su adecuación al nuevo diseño, estableciendo niveles de adaptación y prestando asesoramiento	9.8
4.08	Diseño e implementación de una herramienta metodológica para la elaboración de proyectos, programas y planes comunitarios propios, así como hacer el seguimiento del enfoque comunitario en todos los recursos sociales	2.6 / 7.1 / 8.6 / 10.3 / 1.11 / 15.6 / 16.3





N° ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN ACTUACIÓN	MEDIDA ACUERDO
4.09	Creación de órgano asesor o consejo - observatorio en materia de servicios sociales donde analizar medidas y cartera de servicios contando con la participación ciudadana	5.1 / 5.2 / 14.2 / 15.5 / 15.7 / 16.5
4.10	Realización de convocatorias de premios a la iniciativa social para proyectos colaborativos con servicios sociales de Madrid	16.1
4.11	Creación de una plataforma de interoperabilidad con otros organismos y Administraciones Públicas	12.3 / 13.3
4.12	Implementación de herramienta de gestión digital integral social, con los aplicativos por líneas e itinerarios de preespecialización (verticales sociales), portal social, cuadros de mando y analítica avanzada con posibilidad predictiva	6.1 / 6.2 / 6.3 / 6.4 / 12.1 / 12.2 / 12.3 / 12.4 / 14.4 / 21.4
4.13	Constitución de Comité Ético de Servicios Sociales	20.4
4.14	Constitución de la Oficina de Defensa de la Persona Usuaria	20.5
4.15	Realización de un seguimiento sistematizado de implantación del Nuevo Sistema Público de Servicios Sociales	21.2 / 21.3
4.16	Realización de convocatoria de subvenciones de innovación social externa según necesidades de experimentación en Servicios Sociales	20.1 / 20.2





N° ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN ACTUACIÓN	MEDIDA ACUERDO
4.17	Elaboración y publicación de convocatorias de innovación y buenas prácticas internas con reconocimiento y replicabilidad	20.3
4.18	Implementación de cláusulas de determinación de condiciones obligatorias de calidad y evaluación del dato basadas en evidencias, de cara a su explotación tanto en contratos como en datos generados por el propio sistema	20.6 / 21.1 / 21.4
4.19	Refuerzo de la calidad y mejora continua en los servicios y programas con instrumentos que cuenten con certificaciones de entidades acreditadas externas, tanto a nivel interno, como a nivel de proyectos subvencionados o gestionados de manera indirecta	21.5
4.20	Implementación de sistemas de indicadores de calidad del dato en herramienta digital integral	21.1 / 21.4
4.21	Elaboración de base de datos y repositorio de las buenas prácticas llevadas a cabo	20.3
4.22	Implantación de la obligatoriedad de realización de una evaluación anual de los servicios de gestión directa, abarcando procesos y resultados e incluyendo el enfoque de simplificación administrativa	4.5 / 20.6 / 21.4 /
4.23	Elaboración de protocolos y estándares de atención social donde se establezca la obligatoriedad de realizar auditorías internas y externas para la mejora de la calidad en la atención	5.1 / 21.1





N° ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN ACTUACIÓN	MEDIDA ACUERDO
4.24	Implementación de una herramienta digital de gestión de la información adaptada a flujo matricial informativo entre unidades y profesionales	1.2 / 12.3
4.25	Creación de espacios de intercambio de experiencias e impulso de investigación junto con otras ciudades, universidades y entidades de prestigio	20.2
4.26	Elaboración de un Diagnóstico Social Anual de la Ciudad de Madrid	21.4
4.27	Realización de estudios específicos de evaluación de necesidades sociales, con indicadores territoriales según índices sintéticos validados, percepción de servicios sociales así como evaluación de experiencias	3.2 / 3.3 / 3.4
4.28	Creación de una herramienta común de gestión integral de Servicios Sociales con interoperabilidad entre dispositivos de Atención social especializada y primaria	8.4
5.01	Revisión de convenios de colaboración con otras Administraciones Públicas según sectores y políticas afines, y elaboración de repositorio para los mismos	15.1 / 15.5 / 15.6 / 15.7
5.02	Implementación de Planes de Actuación Comunitaria en todos los territorios con la participación de tercer sector, sociedad civil organizada, otras Administraciones Públicas y organismos competentes	15.1 / 15.2 / 15.3 / 15.4 / 15.5
5.03	Elaboración de convenios de colaboración con otras Administraciones Públicas según sectores y políticas afines ajustados a necesidades detectadas desde el sistema	15.7









## ACUERDO 1: Pre-especializar la atención social primaria en torno a líneas significativas de actuación

2.1. Aprobación de un nuevo Reglamento de Centros de Servicios Sociales	3.6. Implantación de Unidades de Trabajo Social multiprofesionales y preespecializadas en los centros de Servicios Sociales	3.17. Refuerzo e implantación de mecanismos de supervisión, apoyo profesional y reconocimiento del talento
2.4. Elaboración de un protocolo de atención social que determine el grado de urgencia, tipología y propuesta de actuaciones	3.7. Implantación equipos territorializados de soporte- referencia, interlocución y estandarización desde Atención Social Especializada	4.1. Implementación de una herramienta estandarizada que apoye el diagnóstico social personal y familiar
2.18. Determinación de espacios disponibles para las atenciones según necesidad y cercanía poblacional, de manera complementaria a los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria	3.8. Creación de un sistema centralizado de soporte y apoyo ante bajas y vacantes, así como seguimiento de cobertura de plazas	4.5. Elaboración un estudio territorializado que permita una propuesta adecuada de distribución de recursos y dispositivos
2.19. Dotación y adaptación de espacios ajenos a los Centros de Servicios Sociales para acercar la atención a la ciudadanía	3.14. Dotación a los servicios sociales de las nuevas figuras profesionales necesarias y análisis de funciones de los puestos de trabajo ya existentes	4.8. Diseño e implementación de una herramienta metodológica para la elaboración de proyectos, programas y planes comunitarios propios, así como hacer el seguimiento del enfoque comunitario en todos los recursos sociales
3.5.Implantación de turnos únicos de trabajo para los equipos profesionales de atención directa, facilitando una atención continuada a familias, al trabajo comunitario y en equipo	3.15. Revisión y definición de funciones y condiciones laborales de cada una de las categorías y puestos de los servicios sociales (Área y Distritos), especialmente en los casos de difícil cobertura	4.24. Implementación de una herramienta digital de gestión de la información adaptada a flujo matricial informativo entre unidades y profesionales





## ACUERDO 2: Articular un nuevo sistema de acogida e información

2.1. Aprobación de un nuevo Reglamento de Centros de Servicios Sociales	2.20. Creación de un protocolo de atención multicanal s(videollamada, mensajería instantánea, web, APP, etc.) para la ciudadanía desde un portal o plataforma, con sistema de acceso, consulta, alertas y gestión de citas	3.14. Dotación a los servicios sociales de las nuevas figuras profesionales necesarias y análisis de funciones de los puestos de trabajo ya existentes
2.4. Elaboración de un protocolo de atención social que determine el grado de urgencia, tipología y propuesta de actuaciones	3.1. Creación de oficinas de gestión centralizada para la tramitación, seguimiento y justificación de prestaciones	3.15. Revisión y definición de funciones y condiciones laborales de cada una de las categorías y puestos de los servicios sociales (Área y Distritos), especialmente en los casos de difícil cobertura
2.18. Determinación de espacios disponibles para las atenciones según necesidad y cercanía poblacional, de manera complementaria a los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria	3.2. Implementación de Unidades de Información y Acogida con Auxiliares de Servicios Sociales en todos los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria	4.5. Elaboración un estudio territorializado que permita una propuesta adecuada de distribución de recursos y dispositivos
2.19. Dotación y adaptación de espacios ajenos a los Centros de Servicios Sociales para acercar la atención a la ciudadanía	3.3. Implementación de una herramienta de cribaje que apoye las funciones de las Unidades de Información y Acogida de los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria	4.8. Diseño e implementación de una herramienta metodológica para la elaboración de proyectos, programas y planes comunitarios propios, así como hacer el seguimiento del enfoque comunitario en todos los recursos sociales





# ACUERDO 3: Tener en cuenta la especificidad de cada territorio

1.1. Revision e incorporación de enfoque preventivo en todas las	2.25. Elaboración y publicación de una cartera de servicios única para toda la ciudad, como instrumento vinculado al Catálogo de Prestaciones, por el que se regula su alcance y contenido	4.5. Elaboración un estudio territorializado que permita una propuesta adecuada de distribución de recursos y dispositivos
recursos que tengan o puedan tener un enfoque comunitario, de	3.14. Dotación a los servicios sociales de las nuevas figuras profesionales necesarias y análisis de funciones de los puestos de trabajo ya existentes	4.27. Realización de estudios específicos de evaluación de necesidades sociales, con indicadores territoriales según índices sintéticos validados, percepción de servicios sociales así como evaluación de experiencias
	3.20. Análisis de convenios existentes y suscripción de nuevos con entidades cuyo fin complemente el de los Servicios Sociales, según criterios de alineamiento con las necesidades sociales detectadas por territorios	





# ACUERDO 4: Mejorar en la integración del Sistema

2.4. Elaboración de un protocolo de atención social que determine el grado de urgencia, tipología y propuesta de actuaciones	militiprotecionales y preespecializadas en los centros de Servicios	4.1. Implementación de una herramienta estandarizada que apoye el diagnóstico social personal y familiar
2.5. Implantación de un modelo único de gestión y desarrollo de los Equipos de Coordinación de Casos (ECC)	Interlocución y estandarización desde Atención Social	4.5. Elaboración un estudio territorializado que permita una propuesta adecuada de distribución de recursos y dispositivos
2.12. Implementación de un protocolo que reconozca el derecho ciudadano a una segunda valoración técnica relativa a su proceso de intervención social, realizada por personal funcionario	3.9Analisis de las funciones y tareas actuales de los Servicios Sociales municipales desde lo competencial y modalidad de	4.22. Implantación de la obligatoriedad de realización de una evaluación anual de los servicios de gestión directa, abarcando procesos y resultados e incluyendo el enfoque de simplificación administrativa
	3.10. Redistribución de efectivos existentes según necesidades, tareas y encargo de supervisión	





#### ACUERDO 5: Mejorar la estandarización del Sistema Actuaciones 2.24. Análisis de las prestaciones existentes: características, modalidad, objetivos y necesidades que pretende cubrir, 3.9. Análisis de las funciones y tareas actuales de los Servicios 1.1. Revisión e incorporación de enfoque preventivo en todas las derechos y obligaciones, estándares de calidad, requisitos de Sociales municipales desde lo competencial y modalidad de prestaciones y servicios del catálogo acceso, concesión, y complementariedad con prestaciones de gestión Comunidad Autónoma y Estado 2.25. Elaboración y publicación de una cartera de servicios única 4.9. Creación de órgano asesor o consejo - observatorio en 2.5. Implantación de un modelo único de gestión y desarrollo de para toda la ciudad, como instrumento vinculado al Catálogo de materia de servicios sociales donde analizar medidas y cartera los Equipos de Coordinación de Casos (ECC) Prestaciones, por el que se regula su alcance y contenido de servicios contando con la participación ciudadana 2.26. Aprobación del Catálogo de Prestaciones de Servicios 4.23. Elaboración de protocolos y estándares de atención social 2.23. Creación de una herramienta guía básica para la elaboración Sociales del Ayuntamiento de Madrid como instrumento donde se establezca la obligatoriedad de realizar auditorías y seguimiento de protocolos, así como de un repositorio mediante el que se determina el conjunto de prestaciones del internas y externas para la mejora de la calidad en la atención Sistema Público de Servicios Sociales Actuaciones ACUERDO 6: Optimizar la gestión de la información 4.12. Implementación de herramienta de gestión digital integral 3.2. Implementación de Unidades de Información y Acogida con 4.3. Elaboración de un Plan de Comunicación de los Servicios social, con los aplicativos por líneas e itinerarios de Auxiliares de Servicios Sociales en todos los Centros de preespecialización (verticales sociales), portal social, cuadros de Sociales Servicios Sociales de Atención Social Primaria mando y analítica avanzada con posibilidad predictiva 4.4. Realización de acciones destinadas a la difusión y visibilización del Nuevo Sistema Público de Servicios Sociales





## ACUERDO 7: Establecer mecanismos de coordinación y seguimiento

2.5. Implantación de un modelo único de gestión y desarrollo de los Equipos de Coordinación de Casos (ECC)	2.8. Revisión de los actuales Equipos de Trabajo con Menores y Familias (ETMF) y su manual de intervención, para su armonización con los Equipos de Coordinación de Casos (ECC)	3.5. Implantación de turnos únicos de trabajo para los equipos profesionales de atención directa, facilitando una atención continuada a familias, al trabajo comunitario y en equipo
2.6. Implementación de Equipos de Coordinación de Mayores en todos los distritos (ECM)	2.9. Implementación de Equipos de Coordinación de Casos de Inclusión Social (ECCIS) en todos los distritos	3.17. Refuerzo e implantación de mecanismos de supervisión, apoyo profesional y reconocimiento del talento
2.7. Implementación Equipos de Coordinación de Casos (ECC) ante situaciones de Violencia de Género en todos los distritos	2.10. Elaboración de protocolo e implantación de Equipos de Seguimiento Intensivo (ESI) en todos los Centros de Servicios Sociales	4.8. Diseño e implementación de una herramienta metodológica para la elaboración de proyectos, programas y planes comunitarios propios, así como hacer el seguimiento del enfoque comunitario en todos los recursos sociales
	2.11. Implantación de Unidades de Apoyo formadas por profesionales de la Educación Social y Psicología en todos los Centros de Servicios Sociales	





## ACUERDO 8: Desarrollo de métricas y diagnósticos comunes

2.21. Creación de una herramienta digital con servicio de carpeta ciudadana donde las personas puedan consultar el estado de sus tramitaciones, gestionar sus citas, recabar información sobre su historia social y solicitar las acreditaciones que pueda precisar		4.8. Diseño e implementación de una herramienta metodológica para la elaboración de proyectos, programas y planes comunitarios propios, así como hacer el seguimiento del enfoque comunitario en todos los recursos sociales
	4.5. Elaboración un estudio territorializado que permita una propuesta adecuada de distribución de recursos y dispositivos	4.28. Creación de una herramienta común de gestión integral de Servicios Sociales con interoperabilidad entre dispositivos de Atención social especializada y primaria





## ACUERDO 9: Una nueva cultura organizacional

2.1. Aprobación de un nuevo Reglamento de Centros de Servicios Sociales	3.5. Implantación de turnos únicos de trabajo para los equipos profesionales de atención directa, facilitando una atención continuada a familias, al trabajo comunitario y en equipo	3.17. Refuerzo e implantación de mecanismos de supervisión, apoyo profesional y reconocimiento del talento
2.5. Implantación de un modelo único de gestión y desarrollo de los Equipos de Coordinación de Casos (ECC)	3.13. Adaptación y realización de reformas en los centros para adecuarlos a las necesidades ciudadanas y al Nuevo Modelo de Servicios Sociales	3.18. Puesta en marcha de sistema de acogida a profesionales (incorporaciones colectivas, rotación en centros, así como en suplencias temporales y otras)
2.12. Implementación de un protocolo que reconozca el derecho ciudadano a una segunda valoración técnica relativa a su proceso de intervención social, realizada por personal funcionario	3.14. Dotación a los servicios sociales de las nuevas figuras profesionales necesarias y análisis de funciones de los puestos de trabajo ya existentes	3.19. Desarrollo de iniciativas e itinerarios formativos vinculados a los nuevos puestos y funcionalidades (preespecialización, información y acogida, transversalidad, accesibilidad, intervención grupal y comunitaria, etc.) requeridas para la implementación del Nuevo Sistema de Servicios Sociales
3.2. Implementación de Unidades de Información y Acogida con Auxiliares de Servicios Sociales en todos los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria	3.15.Revisión y definición de funciones y condiciones laborales de cada una de las categorías y puestos de los servicios sociales (Área y Distritos), especialmente en los casos de difícil cobertura	4.7. Realización de un estudio sobre los centros y espacios existentes, para valorar su adecuación al nuevo diseño, estableciendo niveles de adaptación y prestando asesoramiento
	3.16. Participación en el diseño del Cuerpo Superior (Rama Social)	





### ACUERDO 10: Potenciar la interdisciplinariedad de los equipos de trabajo

2.1. Aprobación de un nuevo Reglamento de Centros de Servicios Sociales	2.8. Revisión de los actuales Equipos de Trabajo con Menores y Familias (ETMF) y su manual de intervención, para su armonización con los Equipos de Coordinación de Casos (ECC)	2.11. Implantación de Unidades de Apoyo formadas por profesionales de la Educación Social y Psicología en todos los Centros de Servicios Sociales
2.6. Implementación de Equipos de Coordinación de Mayores en todos los distritos (ECM)	2.9. Implementación de Equipos de Coordinación de Casos de Inclusión Social (ECCIS) en todos los distritos	3.5.Implantación de turnos únicos de trabajo para los equipos profesionales de atención directa, facilitando una atención continuada a familias, al trabajo comunitario y en equipo
2.7. Implementación Equipos de Coordinación de Casos (ECC) ante situaciones de Violencia de Género en todos los distritos	2.10. Elaboración de protocolo e implantación de Equipos de Seguimiento Intensivo (ESI) en todos los Centros de Servicios Sociales	4.8. Diseño e implementación de una herramienta metodológica para la elaboración de proyectos, programas y planes comunitarios propios, así como hacer el seguimiento del enfoque comunitario en todos los recursos sociales
ACUERDO 11	: Facilitar el acceso y gestión de prestaciones materiale	4 Actuaciones
2.3. Establecimiento de un sistema que garantice la dotación presupuestaria de las prestaciones dirigidas a la cobertura de necesidades básicas	3.1.Creación de oficinas de gestión centralizada para la tramitación, seguimiento y justificación de prestaciones	4.2.Revisión de las ordenanzas en vigor y aprobación de nuevas ordenanzas dentro de las competencias de servicios sociales
	3.8. Creación de un sistema centralizado de soporte y apoyo ante bajas y vacantes, así como seguimiento de cobertura de plazas	





## ACUERDO 12: Potenciar la transformación tecnológica de los Servicios Sociales

2.20. Creación de un protocolo de atención multicanal (videollamada, mensajería instantánea, web, APP, etc.) para la ciudadanía desde un portal o plataforma, con sistema de acceso, consulta, alertas y gestión de citas	2.22. Dotación de equipamientos y capacitación con acompañamiento digital a personas y entidades que interoperen con Servicios Sociales	4.12. Implementación de herramienta de gestión digital integral social, con los aplicativos por líneas e itinerarios de preespecialización (verticales sociales), portal social, cuadros de mando y analítica avanzada con posibilidad predictiva
2.21. Creación de una herramienta digital con servicio de carpeta ciudadana donde las personas puedan consultar el estado de sus tramitaciones, gestionar sus citas, recabar información sobre su historia social y solicitar las acreditaciones que pueda precisar	3.2. Implementación de Unidades de Información y Acogida con Auxiliares de Servicios Sociales en todos los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria	4.24. Implementación de una herramienta digital de gestión de la información adaptada a flujo matricial informativo entre unidades y profesionales
	4.11. Creación de una plataforma de interoperabilidad con otros organismos y Administraciones Públicas	
		3
ACUERDO 13: Pote	nciar los estudios de procesos y abrir espacios especia	lizados de gestión Actuaciones
	4.2. Revisión de las ordenanzas en vigor y aprobación de nuevas ordenanzas dentro de las competencias de servicios sociales	4.11. Creación de una plataforma de interoperabilidad con otros organismos y Administraciones Públicas
tramitación, seguimiento y justificación de prestaciones		
tramitación, seguimiento y justificación de prestaciones	ordenanzas dentro de las competencias de servicios sociales	organismos y Administraciones Públicas





	ACUERDO 15: Reforzar la dimensión comunitaria	16 Actuaciones
1.3. Elaboración de un protocolo que incorpore las actuaciones comunitarias de los recursos públicos presentes en los Distritos, tato del Ayuntamiento como de otras Administraciones Públicas	3.4. Elaboración e implementación de una herramienta que permita evaluar las necesidades de cada barrio, teniendo en cuenta recursos internos propios y externos ajenos	4.8. Diseño e implementación de una herramienta metodológica para la elaboración de proyectos, programas y planes comunitarios propios, así como hacer el seguimiento del enfoque comunitario en todos los recursos sociales
1.4.Creación de un repositorio de buenas prácticas comunitarias y celebración de jornadas anuales sobre intervención comunitaria	3.18. Puesta en marcha de sistema de acogida a profesionales (incorporaciones colectivas, rotación en centros, así como en suplencias temporales y otras)	4.9.Creación de órgano asesor o consejo - observatorio en materia de servicios sociales donde analizar medidas y cartera de servicios contando con la participación ciudadana
1.5. Realización de un mapeo por barrios administrativos de recursos que tengan o puedan tener un enfoque comunitario, de cualquier competencia, para su adecuación a la demanda ciudadana		5.1. Revisión de convenios de colaboración con otras Administraciones Públicas según sectores y políticas afines, y elaboración de repositorio para los mismos
1.6. Elaboración de un Programa de Voluntariado transversal a todas las Direcciones Generales y territorios dentro de los planes de Actuación Comunitaria	3.20. Análisis de convenios existentes y suscripción de nuevos con entidades cuyo fin complemente el de los Servicios Sociales, según criterios de alineamiento con las necesidades sociales detectadas por territorios	5.2. Implementación de Planes de Actuación Comunitaria en todos los territorios con la participación de tercer sector, sociedad civil organizada, otras Administraciones Públicas y organismos competentes
2.2. Aprobación de un nuevo Reglamento de Centros de Mayores	3.21. Análisis de las subvenciones existentes, reorganización y adaptación de las convocatorias para una respuesta adecuada a las necesidades sociales detectadas por territorios	5.3. Elaboración de convenios de colaboración con otras Administraciones Públicas según sectores y políticas afines ajustados a necesidades detectadas desde el sistema
	4.5.Elaboración un estudio territorializado que permita una propuesta adecuada de distribución de recursos y dispositivos	





### ACUERDO 16: Contar con una estrategia de trabajo en red

1.3. Elaboración de un protocolo que incorpore las actuaciones comunitarias de los recursos públicos presentes en los Distritos, tato del Ayuntamiento como de otras Administraciones Públicas	2.7. Implementación Equipos de Coordinación de Casos (ECC) ante situaciones de Violencia de Género en todos los distritos	3.21. Análisis de las subvenciones existentes, reorganización y adaptación de las convocatorias para una respuesta adecuada a las necesidades sociales detectadas por territorios
1.4. Creación de un repositorio de buenas prácticas comunitarias y celebración de jornadas anuales sobre intervención comunitaria	2.8. Revisión de los actuales Equipos de Trabajo con Menores y Familias (ETMF) y su manual de intervención, para su armonización con los Equipos de Coordinación de Casos (ECC)	4.8. Diseño e implementación de una herramienta metodológica para la elaboración de proyectos, programas y planes comunitarios propios, así como hacer el seguimiento del enfoque comunitario en todos los recursos sociales
1.6. Elaboración de un Programa de Voluntariado transversal a todas las Direcciones Generales y territorios dentro de los planes de Actuación Comunitaria	2.9. Implementación de Equipos de Coordinación de Casos de Inclusión Social (ECCIS) en todos los distritos	4.9. Creación de órgano asesor o consejo - observatorio en materia de servicios sociales donde analizar medidas y cartera de servicios contando con la participación ciudadana
2.6. Implementación de Equipos de Coordinación de Mayores en todos los distritos (ECM)	3.18. Puesta en marcha de sistema de acogida a profesionales (incorporaciones colectivas, rotación en centros, así como en suplencias temporales y otras)	4.10. Realización de convocatorias de premios a la iniciativa social para proyectos colaborativos con servicios sociales de Madrid
	3.20. Análisis de convenios existentes y suscripción de nuevos con entidades cuyo fin complemente el de los Servicios Sociales, según criterios de alineamiento con las necesidades sociales detectadas por territorios	
ACUERDO 17: Rei	forzar la capacidad del sistema para planificar y atende	r la emergencia 8

2.4. Elaboración de un protocolo de atención social que determine el grado de urgencia, tipología y propuesta de actuaciones	2.15. Protocolización de la actuación de los servicios municipales ante emergencias para la actuación coordinada de todas las partes implicadas	2.17. Aprobación de un plan de contingencia ante grandes emergencias sociales en la Ciudad de Madrid
2.13. Incorporación del servicio de emergencia social al SUCEDE (sistema de emergencias)	2.16. Elaboración de protocolo y repositorio, revisando la atención a las urgencias para cada uno de los servicios que forman los Servicios Sociales (ASP y ASE)	3.12. Refuerzo de la atención a la urgencia en los Servicios Sociales de ASP mediante la inclusión en sus funciones de nuevas figuras profesionales (Coordinación de Equipo)
2.14. Participación en las actualizaciones del PEMAM y extensión a la estructura del AGFIyBS		4.1. Implementación de una herramienta estandarizada que apoye el diagnóstico social personal y familiar





#### ACUERDO 18: Desarrollar una cartera de servicios y prestaciones, en función de las necesidades de la ciudadanía

6	
Actuaci	one

1 Actuación

1.1. Douición a incornaración de enfegue proventivo en todos los	2.24. Análisis de las prestaciones existentes: características, modalidad, objetivos y necesidades que pretende cubrir, derechos y obligaciones, estándares de calidad, requisitos de acceso, concesión, y complementariedad con prestaciones de Comunidad Autónoma y Estado	2.26. Aprobación del Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid como instrumento mediante el que se determina el conjunto de prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales
2.2. Aprobación de un nuevo Reglamento de Centros de Mayores	2.25. Elaboración y publicación de una cartera de servicios unica	3.11. Análisis de los contratos de gestión indirecta y realización de licitaciones adaptando los pliegos según criterios de responsabilidad, eficiencia y equidad, para su inclusión en la cartera de servicios unificada

ACUERDO 19: Seguir incorporando el criterio de igualdad entre mujeres y hombres

4.6. Elaboración de orientaciones metodológicas para la incorporación del enfoque de género en programas, servicios y recursos





### ACUERDO 20: Planificar de acuerdo a los estándares científicos y éticos más altos

<ol> <li>1.4. Creación de un repositorio de buenas prácticas comunitarias y celebración de jornadas anuales sobre intervención comunitaria</li> </ol>		4.21Elaboración de base de datos y repositorio de las buenas prácticas llevadas a cabo
	4.16. Realización de convocatoria de subvenciones de innovación social externa según necesidades de experimentación en Servicios Sociales	4.22. Implantación de la obligatoriedad de realización de una evaluación anual de los servicios de gestión directa, abarcando procesos y resultados e incluyendo el enfoque de simplificación administrativa
4.13. Constitución de Comité Ético de Servicios Sociales	4.17. Elaboración y publicación de convocatorias de innovación y buenas prácticas internas con reconocimiento y replicabilidad	4.25. Creación de espacios de intercambio de experiencias e impulso de investigación junto con otras ciudades, universidades y entidades de prestigio
	4.18.Implementación de cláusulas de determinación de condiciones obligatorias de calidad y evaluación del dato basadas en evidencias, de cara a su explotación tanto en contratos como en datos generados por el propio sistema	





### ACUERDO 21: Potenciar la evaluación de resultados

3.4. Elaboración e implementación de una herramienta que permita evaluar las necesidades de cada barrio, teniendo en cuenta recursos internos propios y externos ajenos	4.15. Realización de un seguimiento sistematizado de implantación del Nuevo Sistema Público de Servicios Sociales	4.22. Implantación de la obligatoriedad de realización de una evaluación anual de los servicios de gestión directa, abarcando procesos y resultados e incluyendo el enfoque de simplificación administrativa
3.11. Análisis de los contratos de gestión indirecta y realización de licitaciones adaptando los pliegos según criterios de responsabilidad, eficiencia y equidad, para su inclusión en la cartera de servicios unificada	4.18.Implementación de cláusulas de determinación de condiciones obligatorias de calidad y evaluación del dato basadas en evidencias, de cara a su explotación tanto en contratos como en datos generados por el propio sistema	4.23. Elaboración de protocolos y estándares de atención social donde se establezca la obligatoriedad de realizar auditorías internas y externas para la mejora de la calidad en la atención
4.12. Implementación de herramienta de gestión digital integral social, con los aplicativos por líneas e itinerarios de preespecialización (verticales sociales), portal social, cuadros de mando y analítica avanzada con posibilidad predictiva	4.19. Refuerzo de la calidad y mejora continua en los servicios y programas con instrumentos que cuenten con certificaciones de entidades acreditadas externas, tanto a nivel interno, como a nivel de proyectos subvencionados o gestionados de manera indirecta	4.26. Elaboración de un Diagnóstico Social Anual de la Ciudad de Madrid
	4.20. Implementación de sistemas de indicadores de calidad del dato en herramienta digital integral	





# ANEXO III: CORRESPONDENCIA DE ACTUACIONES POR LINEA ESTRATÉGICA

### EJE ESTRATÉGICO 1: La Organización Interna del Sistema Público de Servicios Sociales

LÍNEA ESTRATÉGICA 1: Dimensión Preventiva y Comunitaria

6 Actuaciones

OBJETIVO: Fomentar la participación comunitaria y el trabajo en red incluyendo un enfoque preventivo en la planificación y ejecución de las actuaciones.		
1.1. Revision e incorporación de enfoque preventivo en todas las	comunitarias de los recursos públicos presentes en los Distritos, tato del	1.5. Realización de un mapeo por barrios administrativos de recursos que tengan o puedan tener un enfoque comunitario, de cualquier competencia, para su adecuación a la demanda ciudadana
<ol> <li>Desarrollo de una herramienta de análisis del impacto preventivo de acciones y recursos propios</li> </ol>	1.4. Creación de un repositorio de buenas practicas comunitarias y	1.6. Elaboración de un Programa de Voluntariado transversal a todas las Direcciones Generales y territorios dentro de los planes de Actuación Comunitaria

**EJE TRANSVERSAL: LAS PERSONAS** 

LT1- Poner a la persona en el centro

LT2- Accesibilidad





### EJE ESTRATÉGICO 1: La Organización Interna del Sistema Público de Servicios Sociales

LÍNEA ESTRATÉGICA 2: Integración del Sistema

26 Actuaciones

## OBJETIVO: Garantizar la coordinación y continuidad de la atención en los diferentes servicios del sistema, reforzando la unidad e integralidad del mismo

	<u> </u>	
2.1. Aprobación de un nuevo Reglamento de Centros de Servicios Sociales	2.10. Elaboración de protocolo e implantación de Equipos de Seguimiento Intensivo (ESI) en todos los Centros de Servicios Sociales	2.18. Determinación de espacios disponibles para las atenciones según necesidad y cercanía poblacional, de manera complementaria a los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria
2.2. Aprobación de un nuevo Reglamento de Centros de Mayores	2.11.Implantación de Unidades de Apoyo formadas por profesionales de la Educación Social y Psicología en todos los Centros de Servicios Sociales	2.19. Dotación y adaptación de espacios ajenos a los Centros de Servicios Sociales para acercar la atención a la ciudadanía
2.3. Establecimiento de un sistema que garantice la dotación presupuestaria de las prestaciones dirigidas a la cobertura de necesidades básicas	2.12. Implementación de un protocolo que reconozca el derecho ciudadano a una segunda valoración técnica relativa a su proceso de intervención social, realizada por personal funcionario	2.20. Creación de un protocolo de atención multicanal (videollamada, mensajería instantánea, web, APP, etc.) para la ciudadanía desde un portal o plataforma, con sistema de acceso, consulta, alertas y gestión de citas
2.4. Elaboración de un protocolo de atención social que determine el grado de urgencia, tipología y propuesta de actuaciones	2.13. Incorporación del servicio de emergencia social al SUCEDE (sistema de emergencias)	2.21. Creación de una herramienta digital con servicio de carpeta ciudadana e donde las personas puedan consultar el estado de sus tramitaciones, gestionar sus citas, recabar información sobre su historia social y solicitar la: acreditaciones que pueda precisar
2.5. Implantación de un modelo único de gestión y desarrollo de los Equipos de Coordinación de Casos (ECC)	2.14. Participación en las actualizaciones del PEMAM y extensión a la estructura del AGFIyBS	2.22. Dotación de equipamientos y capacitación con acompañamiento digital a personas y entidades que interoperen con Servicios Sociales
2.6. Implementación de Equipos de Coordinación de Mayores en todos los distritos (ECM)	2.15. Protocolización de la actuación de los servicios municipales ante emergencias para la actuación coordinada de todas las partes implicadas	2.23. Creación de una herramienta guía básica para la elaboración y seguimiento de protocolos, así como de un repositorio
2.7. Implementación Equipos de Coordinación de Casos (ECC) ante situaciones de Violencia de Género en todos los distritos	2.16. Elaboración de protocolo y repositorio, revisando la atención a las urgencias para cada uno de los servicios que forman los Servicios Sociales (ASP y ASE)	2.24. Análisis de las prestaciones existentes: características, modalidad, objetivos y necesidades que pretende cubrir, derechos y obligaciones, estándares de calidad, requisitos de acceso, concesión, y complementarieda con prestaciones de Comunidad Autónoma y Estado
2.8. Revisión de los actuales Equipos de Trabajo con Menores y Familias (ETMF) y su manual de intervención, para su armonización con los Equipos de Coordinación de Casos (ECC)	2.17. Aprobación de un plan de contingencia ante grandes emergencias sociales en la Ciudad de Madrid	2.25. Elaboración y publicación de una cartera de servicios única para toda ciudad, como instrumento vinculado al Catálogo de Prestaciones, por el que se regula su alcance y contenido
2.9. Implementación de Equipos de Coordinación de Casos de Inclusión Social (ECCIS) en todos los distritos	LT1- Poner a la persona en el centro	2.26. Aprobación del Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid como instrumento mediante el que se determina conjunto de prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales
FIF TRANSVERSAL, LAS DERSONAS	LT2- Accesibilidad	

LT3- Igualdad entre mujeres y hombres

**EJE TRANSVERSAL: LAS PERSONAS** 





### EJE ESTRATÉGICO 1: La Organización Interna del Sistema Público de Servicios Sociales

LÍNEA ESTRATÉGICA 3: Adaptar los recursos a las necesidades de las personas

21 Actuaciones

### OBJETIVO: Transformar del modelo de gestión mediante la adaptación de los recursos, equipos y metodologías a las nuevas necesidades de la ciudadanía

3.1. Creación de oficinas de gestión centralizada para la tramitación, seguimiento y justificación de prestaciones	3.8. Creación de un sistema centralizado de soporte y apoyo ante bajas y vacantes, así como seguimiento de cobertura de plazas	3.15. Revisión y definición de funciones y condiciones laborales de cada una de las categorías y puestos de los servicios sociales (Área y Distritos), especialmente en los casos de difícil cobertura
3.2. Implementación de Unidades de Información y Acogida con Auxiliares de Servicios Sociales en todos los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria	3.9. Análisis de las funciones y tareas actuales de los Servicios Sociales municipales desde lo competencial y modalidad de gestión	3.16. Participación en el diseño del Cuerpo Superior (Rama Social)
3.3. Implementación de una herramienta de cribaje que apoye las funciones de las Unidades de Información y Acogida de los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria	3.10. Redistribución de efectivos existentes según necesidades, tareas y encargo de supervisión	3.17. Refuerzo e implantación de mecanismos de supervisión, apoyo profesional y reconocimiento del talento
3.4. Elaboración e implementación de una herramienta que permita evaluar las necesidades de cada barrio, teniendo en cuenta recursos internos propios y externos ajenos	3.11. Análisis de los contratos de gestión indirecta y realización de licitaciones adaptando los pliegos según criterios de responsabilidad, eficiencia y equidad, para su inclusión en la cartera de servicios unificada	3.18. Puesta en marcha de sistema de acogida a profesionales (incorporaciones colectivas, rotación en centros, así como en suplencias temporales y otras)
3.5. Implantación de turnos únicos de trabajo para los equipos profesionales de atención directa, facilitando una atención continuada a familias, al trabajo comunitario y en equipo	3.12. Refuerzo de la atención a la urgencia en los Servicios Sociales de ASP mediante la inclusión en sus funciones de nuevas figuras profesionales (Coordinación de Equipo)	3.19. Desarrollo de iniciativas e itinerarios formativos vinculados a los nuevos puestos y funcionalidades (preespecialización, información y acogida, transversalidad, accesibilidad, intervención grupal y comunitaria, etc.) requeridas para la implementación del Nuevo Sistema de Servicios Sociales
3.6. Implantación de Unidades de Trabajo Social multiprofesionales y preespecializadas en los centros de Servicios Sociales	3.13. Adaptación y realización de reformas en los centros para adecuarlos a las necesidades ciudadanas y al Nuevo Modelo de Servicios Sociales	3.20. Análisis de convenios existentes y suscripción de nuevos con entidades cuyo fin complemente el de los Servicios Sociales, según criterios de alineamiento con las necesidades sociales detectadas por territorios
3.7. Implantación equipos territorializados de soporte-referencia, interlocución y estandarización desde Atención Social Especializada	3.14. Dotación a los servicios sociales de las nuevas figuras profesionales necesarias y análisis de funciones de los puestos de trabajo ya existentes	3.21. Análisis de las subvenciones existentes, reorganización y adaptación de las convocatorias para una respuesta adecuada a las necesidades sociales detectadas por territorios

EJE TRANSVERSAL: LAS PERSONAS

LT1- Poner a la persona en el centro

LT2- Accesibilidad





### EJE ESTRATÉGICO 1: La Organización Interna del Sistema Público de Servicios Sociales

LÍNEA ESTRATÉGICA 4: Calidad, eficiencia y planificación del sistema

28 Actuaciones

OBJETIVO: Profundizar en la mejora e innovación de la gestión y la planificación, desarrollando una cultura de calidad, eficiencia, investigación y compromiso ético,
centrado en las personas y su entorno

${\bf 4.1.}\ Implementación\ de una herramienta estandarizada que apoye el diagnóstico social personal y familiar$	4.10. Realización de convocatorias de premios a la iniciativa social para proyectos colaborativos con servicios sociales de Madrid	4.20. Implementación de sistemas de indicadores de calidad del dato en herramienta digital integral
4.2. Revisión de las ordenanzas en vigor y aprobación de nuevas ordenanzas dentro de las competencias de servicios sociales	${\bf 4.11.} \ Creación \ de \ una plataforma \ de \ interoperabilidad \ con \ otros \ organismos \ y \\ Administraciones Públicas$	$4.21.  \mbox{Elaboración}$ de base de datos y repositorio de las buenas prácticas llevadas a cabo
4.3. Elaboración de un Plan de Comunicación de los Servicios Sociales	4.12. Implementación de herramienta de gestión digital integral social, con los aplicativos por líneas e itinerarios de preespecialización (verticales sociales), portal social, cuadros de mando y analítica avanzada con posibilidad predictiva	4.22. Implantación de la obligatoriedad de realización de una evaluación anual de los servicios de gestión directa, abarcando procesos y resultados e incluyendo el enfoque de simplificación administrativa
4.4. Realización de acciones destinadas a la difusión y visibilización del Nuevo Sistema Público de Servicios Sociales	4.13. Constitución de Comité Ético de Servicios Sociales	4.23. Elaboración de protocolos y estándares de atención social donde se establezca la obligatoriedad de realizar auditorías internas y externas para la mejora de la calidad en la atención
4.5. Elaboración un estudio territorializado que permita una propuesta adecuada de distribución de recursos y dispositivos	4.14. Constitución de la Oficina de Defensa de la Persona Usuaria	4.24. Implementación de una herramienta digital de gestión de la información adaptada a flujo matricial informativo entre unidades y profesionales
4.6. Elaboración de orientaciones metodológicas para la incorporación del enfoque de género en programas, servicios y recursos	4.15. Realización de un seguimiento sistematizado de implantación del Nuevo Sistema Público de Servicios Sociales	4.25. Creación de espacios de intercambio de experiencias e impulso de investigación junto con otras ciudades, universidades y entidades de prestigio
4.7. Realización de un estudio sobre los centros y espacios existentes, para valorar su adecuación al nuevo diseño, estableciendo niveles de adaptación y prestando asesoramiento	4.16. Realización de convocatoria de subvenciones de innovación social externa según necesidades de experimentación en Servicios Sociales	4.26. Elaboración de un Diagnóstico Social Anual de la Ciudad de Madrid
4.8. Diseño e implementación de una herramienta metodológica para la elaboración de proyectos, programas y planes comunitarios propios, así como hacer el seguimiento del enfoque comunitario en todos los recursos sociales	4.17. Elaboración y publicación de convocatorias de innovación y buenas prácticas internas con reconocimiento y replicabilidad	4.27. Realización de estudios específicos de evaluación de necesidades sociales, con indicadores territoriales según índices sintéticos validados, percepción de servicios sociales así como evaluación de experiencias
4.9. Creación de órgano asesor o consejo - observatorio en materia de servicios sociales donde analizar medidas y cartera de servicios contando con la participación ciudadana	4.18.Implementación de cláusulas de determinación de condiciones obligatorias de calidad y evaluación del dato basadas en evidencias, de cara a su explotación tanto en contratos como en datos generados por el propio sistema	4.28. Creación de una herramienta común de gestión integral de Servicios Sociales con interoperabilidad entre dispositivos de Atención social especializada y primaria
	4.19.Refuerzo de la calidad y mejora continua en los servicios y programas con instrumentos que cuenten con certificaciones de entidades acreditadas externas, tanto a nivel interno, como a nivel de proyectos subvencionados o gestionados de manera indirecta	

EJE TRANSVERSAL: LAS PERSONAS

LT1- Poner a la persona en el centro

LT2- Accesibilidad





#### EJE ESTRATÉGICO 2: La Relación con otros Sistemas

LÍNEA ESTRATÉGICA 5: Mejora de la coordinación con políticas afines

3 Actuaciones

OBJETIVO: Impulsar la coordinación con otras instituciones, organismos y administraciones en las que existan áreas comunes como Educación, Salud, Garantía de ingresos, Empleo, Justicia, para la optimización de recursos y mejora en la atención a la ciudadanía

5.1. Revisión de convenios de colaboración con otras Administraciones Públicas según sectores y políticas afines, y elaboración de repositorio para los mismos 5.2. Implementación de Planes de Actuación Comunitaria en todos los territorios con la participación de tercer sector, sociedad civil organizada, otras Administraciones Públicas y organismos competentes

5.3. Elaboración de convenios de colaboración con otras Administraciones Públicas según sectores y políticas afines ajustados a necesidades detectadas desde el sistema

**EJE TRANSVERSAL: LAS PERSONAS** 

LT1- Poner a la persona en el centro

LT2- Accesibilidad





# ANEXO IV: CRONOGRAMA Y RESPONSABLES

N.° ACTUACIÓN	ACTUACIONES	2023	2024	2025	2026	2027	RESPONSABLE	CORRESPONSABLE	OTROS RESPONSABLES
1.01	Revisión e incorporación de enfoque preventivo en todas las prestaciones y servicios del catálogo	×	x				COORDINACIÓN GENERAL	DGSSyES DGFIEyJ DGM DGIS DGPIyVG	
1.02	Desarrollo de una herramienta de análisis preventivo de acciones y recursos propios		х				DGIyES	DGSSyES DGFIEyJ DGM DGIS DGPIyVG	
1.03	Elaboración de un protocolo que incorpore las actuaciones comunitarias de los recursos públicos presentes en los Distritos, tato del Ayuntamiento como de otras Administraciones Públicas	Х	х				DGSSyES	DGFIEyJ DGM DGIS DGPIyVG DGIyES	





N.° ACTUACIÓN	ACTUACIONES	2023	2024	2025	2026	2027	RESPONSABLE	CORRESPONSABLE	OTROS RESPONSABLES
1.04	Creación de un repositorio de buenas prácticas comunitarias y celebración de jornadas anuales sobre intervención comunitaria		Х	Х	х	х	DGIyES	DGIS DGFIEyJ DGM DGPIyVG DGSSyES	
1.05	Realización de un mapeo por barrios administrativos de recursos que tengan o puedan tener un enfoque comunitario, de cualquier competencia, para su adecuación a la demanda ciudadana	X					COORDINACIÓN GENERAL	DGSSyES	
1.06	Elaboración de un Programa de Voluntariado transversal a todas las Direcciones Generales y territorios dentro de los planes de Actuación Comunitaria	×	×	x	x	×	DGM		
2.01	Aprobación de un nuevo Reglamento de Centros de Servicios Sociales	×	x				DGSSyES		
2.02	Aprobación de un nuevo Reglamento de Centros de Mayores	×	x	x	x	x	DGM	DISTRITOS	
2.03	Establecimiento de un sistema que garantice la dotación presupuestaria de las prestaciones dirigidas a la cobertura de necesidades básicas	Х					DGSSyES		





N.° ACTUACIÓN	ACTUACIONES	2023	2024	2025	2026	2027	RESPONSABLE	CORRESPONSABLE	OTROS RESPONSABLES
2.04	Elaboración de un protocolo de atención social que determine el grado de urgencia, tipología y propuesta de actuaciones	х	х				DGSSyES	DGM DGIS DGIyES DGFIEyJ DGPIyVG Distritos	
2.05	Implantación de un modelo único de gestión y desarrollo de los Equipos de Coordinación de Casos (ECC)	×	×				DGSSyES		
2.06	Implementación de Equipos de Coordinación de Mayores en todos los distritos (ECM)	x	x	x	x	x	DGM	DISTRITOS	
2.07	Implementación Equipos de Coordinación de Casos (ECC) ante situaciones de Violencia de Género en todos los distritos		x	х	x	Х	DGPlyVG	DGSSyES	
2.08	Revisión de los actuales Equipos de Trabajo con Menores y Familias (ETMF) y su manual de intervención, para su armonización con los Equipos de Coordinación de Casos (ECC)	х	x				DGFIEyJ		
2.09	Implementación de Equipos de Coordinación de Casos de Inclusión Social (ECCIS) en todos los distritos	x	x	х			DGIS	DGSSyES	





N.° ACTUACIÓN	ACTUACIONES	2023	2024	2025	2026	2027	RESPONSABLE	CORRESPONSABLE	OTROS RESPONSABLES
2.10	Elaboración de protocolo e implantación de Equipos de Seguimiento Intensivo (ESI) en todos los Centros de Servicios Sociales	x	×				DGSSyES	CG DGM DGIS DGIyES	
2.11	Implantación de Unidades de Apoyo formadas por profesionales de la Educación Social y Psicología en todos los Centros de Servicios Sociales	Х	х				DGSSyES	CG AGHyP DGIyES DGFIEyJ DGM DGPIyVG	
2.12	Implementación de un protocolo que reconozca el derecho ciudadano a una segunda valoración técnica relativa a su proceso de intervención social, realizada por personal funcionario	Х	×				DGSSyES	DGM DGFIEyJ DGIS DGPIyVG	
2.13	Incorporación del servicio de emergencia social al SUCEDE (sistema de emergencias)	×					COORDINACIÓN GENERAL		
2.14	Participación en las actualizaciones del PEMAM y extensión a la estructura del AGFIyBS	×					COORDINACIÓN GENERAL	DGSSyES	
2.15	Protocolización de la actuación de los servicios municipales ante emergencias para la actuación coordinada de todas las partes implicadas	Х	х				DGSSyES	DGM DGFIEyJ DGIS DGPIyVG	





N.° ACTUACIÓN	ACTUACIONES	2023	2024	2025	2026	2027	RESPONSABLE	CORRESPONSABLE	OTROS RESPONSABLES
2.16	Elaboración de protocolo y repositorio, revisando la atención a las urgencias para cada uno de los servicios que forman los Servicios Sociales (ASP y ASE)	x	x				DGSSyES	DGFIEyJ DGM DGIS DGPIyVG	
2.17	Aprobación de un plan de contingencia ante grandes emergencias sociales en la Ciudad de Madrid	x					COORDINACIÓN GENERAL	DGSSyES DGFIEyJ DGM DGIS DGPIyVG DGIyES	
2.18	Determinación de espacios disponibles para las atenciones según necesidad y cercanía poblacional, de manera complementaria a los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria	х					DGSSyES	DGM DGFIEyJ DGIS DGPIyVG	
2.19	Dotación y adaptación de espacios ajenos a los Centros de Servicios Sociales para acercar la atención a la ciudadanía	×	×				DGSSyES	21 DISTRITOS	
2.20	Creación de un protocolo de atención multicanal (videollamada, mensajería instantánea, web, APP, etc.) para la ciudadanía desde un portal o plataforma, con sistema de acceso, consulta, alertas y gestión de citas	Х	Х				DGSSyES	CG DGIyES Distritos IAM	









N.° ACTUACIÓN	ACTUACIONES	2023	2024	2025	2026	2027	RESPONSABLE	CORRESPONSABLE	OTROS RESPONSABLES
2.21	Creación de una herramienta digital con servicio de carpeta ciudadana donde las personas puedan consultar el estado de sus tramitaciones, gestionar sus citas, recabar información sobre su historia social y solicitar las acreditaciones que pueda precisar		x				DGSSyES	DGM DGPlyVG DGIS DGIyES DGFIEyJ IAM	
2.22	Dotación de equipamientos y capacitación con acompañamiento digital a personas y entidades que interoperen con Servicios Sociales	Х	Х				DGSSyES	CG 21 Distritos DGIyES IAM	
2.23	Creación de una herramienta guía básica para la elaboración y seguimiento de protocolos, así como de un repositorio	Х	Х				DGIyES		
2.24	Análisis de las prestaciones existentes: características, modalidad, objetivos y necesidades que pretende cubrir, derechos y obligaciones, estándares de calidad, requisitos de acceso, concesión, y complementariedad con prestaciones de Comunidad Autónoma y Estado	x					COORDINACI ÓN GENERAL	DGSSyES DGFIEyJ DGM DGIS DGPIyVG DGIyES	





N.° ACTUACIÓN	ACTUACIONES	2023	2024	2025	2026	2027	RESPONSABLE	CORRESPONSABLE	OTROS RESPONSABLES
2.25	Elaboración y publicación de una cartera de servicios única para toda la ciudad, como instrumento vinculado al Catálogo de Prestaciones, por el que se regula su alcance y contenido	х	х				COORDINACIÓN GENERAL	DGSSyES DGFIEyJ DGM DGIS DGPIyVG DGIyES	
2.26	Aprobación del Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid como instrumento mediante el que se determina el conjunto de prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales	х					COORDINACIÓN GENERAL	DGSSyES DGFIEyJ DGM DGIS DGPIyVG DGIyES	
3.01	Creación de oficinas de gestión centralizada para la tramitación, seguimiento y justificación de prestaciones	х					DGSSyES	SGT AGHyP CG	
3.02	Implementación de Unidades de Información y Acogida con Auxiliares de Servicios Sociales en todos los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria	х	х				DGSSyES	AGHyP Distritos SGT CG	





N.° ACTUACIÓN	ACTUACIONES	2023	2024	2025	2026	2027	RESPONSABLE	CORRESPONSABLE	OTROS RESPONSABLES
3.03	Implementación de una herramienta de cribaje que apoye las funciones de las Unidades de Información y Acogida de los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria	х	x				DGSSyES	CG SGT Distritos	
3.04	Elaboración e implementación de una herramienta que permita evaluar las necesidades de cada barrio, teniendo en cuenta recursos internos propios y externos ajenos	Х	х				DGlyES	IAM	
3.05	Implantación de turnos únicos de trabajo para los equipos profesionales de atención directa, facilitando una atención continuada a familias, al trabajo comunitario y en equipo	Х	х				DGSSyES	SGT AGHyP Distritos	
3.06	Implantación de Unidades de Trabajo Social multiprofesionales y preespecializadas en los centros de Servicios Sociales	x	x	x			DGSSyES	SGT AGHyP Distritos	
3.07	Implantación equipos territorializados de soporte-referencia, interlocución y estandarización desde Atención Social Especializada	x					COORDINACIÓN GENERAL	DGSSyES DGFIEyJ DGM DGIS DGPIyVG	





N.° ACTUACIÓN	ACTUACIONES	2023	2024	2025	2026	2027	RESPONSABLE	CORRESPONSABLE	OTROS RESPONSABLES
3.08	Creación de un sistema centralizado de soporte y apoyo ante bajas y vacantes, así como seguimiento de cobertura de plazas	x	×				DGSSyES	AGHyP SGT CG	
3.09	Análisis de las funciones y tareas actuales de los Servicios Sociales municipales desde lo competencial y modalidad de gestión	x	х				COORDINACIÓN GENERAL	DGSSyES DGFIEyJ DGM DGIS DGPlyVG	
3.10	Redistribución de efectivos existentes según necesidades, tareas y encargo de supervisión	x	х				COORDINACIÓN GENERAL	DGSSyES DGFIEyJ DGM DGIS DGPIyVG DGIyES	
3.11	Análisis de los contratos de gestión indirecta y realización de licitaciones adaptando los pliegos según criterios de responsabilidad, eficiencia y equidad, para su inclusión en la cartera de servicios unificada	x	х	х	х	х	COORDINACIÓN GENERAL	DGSSyES DGFIEyJ DGM DGIS DGPIyVG DGIyES SGT	





N.º ACTUACIÓN	ACTUACIONES	2023	2024	2025	2026	2027	RESPONSABLE	CORRESPONSABLE	OTROS RESPONSABLES
3.12	Refuerzo de la atención a la urgencia en los Servicios Sociales de ASP mediante la inclusión en sus funciones de nuevas figuras profesionales (Coordinación de Equipo)	х	х				DGSSyES	SGT AGHyP Distritos	
3.13	Adaptación y realización de reformas en los centros para adecuarlos a las necesidades ciudadanas y al Nuevo Modelo de Servicios Sociales	x	x				DGSSyES	21 DISTRITOS	
3.14	Dotación a los servicios sociales de las nuevas figuras profesionales necesarias y análisis de funciones de los puestos de trabajo ya existentes	х	х	х	х	х	COORDINACIÓN GENERAL	SGT	
3.15	Revisión y definición de funciones de cada una de las categorías y puestos de los servicios sociales (Área y Distritos), especialmente en los casos de difícil cobertura	x	х				COORDINACIÓN GENERAL	DGSSyES DGFIEyJ DGM DGIS DGPIyVG DGIyES SGT	
3.16	Participación en el diseño del Cuerpo Superior (Rama Social)	x					COORDINACIÓN GENERAL	SGT	





N.° ACTUACIÓN	ACTUACIONES	2023	2024	2025	2026	2027	RESPONSABLE	CORRESPONSABLE	OTROS RESPONSABLES
3.17	Refuerzo e implantación de mecanismos de supervisión, apoyo profesional y reconocimiento del talento	x	x	x	x	x	COORDINACIÓN GENERAL	SGT	
3.18	Puesta en marcha de sistema de acogida a profesionales (incorporaciones colectivas, rotación en centros, así como en suplencias temporales y otras)	х	х				COORDINACIÓN GENERAL	SGT	EFAM + AGHP
3.19	Desarrollo de iniciativas e itinerarios formativos vinculados a los nuevos puestos y funcionalidades (preespecialización, información y acogida, transversalidad, accesibilidad, intervención grupal y comunitaria, etc.) requeridas para la implementación del Nuevo Sistema de Servicios Sociales	х	x				DGSSyES	DGM DGFIEyJ DGIS DGPIyVG	EFAM + AGHP
3.20	Análisis de convenios existentes y suscripción de nuevos con entidades cuyo fin complemente el de los Servicios Sociales, según criterios de alineamiento con las necesidades sociales detectadas por territorios	х	x				COORDINACIÓN GENERAL	DGIS DGM DGFIEyJ DGPIyVG DGSSyES DGIES SGT	





N.° ACTUACIÓN	ACTUACIONES	2023	2024	2025	2026	2027	RESPONSABLE	CORRESPONSABLE	OTROS RESPONSABLES
3.21	Análisis de las subvenciones existentes, reorganización y adaptación de las convocatorias para una respuesta adecuada a las necesidades sociales detectadas por territorios	Х	Х	Х	Х	Х	COORDINACIÓN GENERAL	DGIS DGM DGFIEyJ DGPIyVG SGT	
4.01	Implementación de una herramienta estandarizada que apoye el diagnóstico social personal y familiar	x	х				DGSSyES	CG DGIyES IAM	
4.02	Revisión de las ordenanzas en vigor y aprobación de nuevas ordenanzas dentro de las competencias de servicios sociales	x	х	x	х		DGSSyES	SGT	
4.03	Elaboración de un Plan de Comunicación de los Servicios Sociales	х	х				COORDINACIÓN GENERAL		
4.04	Realización de acciones destinadas a la difusión y visibilización del Nuevo Sistema Público de Servicios Sociales	x	х	x	х	x	COORDINACIÓN GENERAL		





N.° ACTUACIÓN	ACTUACIONES	2023	2024	2025	2026	2027	RESPONSABLE	CORRESPONSABLE	OTROS RESPONSABLES
4.05	Elaboración un estudio territorializado que permita una propuesta adecuada de distribución de recursos y dispositivos	x	X				DGIyES	DGSSyES DGFIEyJ DGM DGIS DISTRITOS	
4.06	Elaboración de orientaciones metodológicas para la incorporación del enfoque de género en programas, servicios y recursos	х	X	X	Х	х	DGPlyVG		
4.07	Realización de un estudio sobre los centros y espacios existentes, para valorar su adecuación al nuevo diseño, estableciendo niveles de adaptación y prestando asesoramiento	x	х				DGSSyES	DGIyES Distritos CG Distritos	
4.08	Diseño e implementación de una herramienta metodológica para la elaboración de proyectos, programas y planes comunitarios propios, así como hacer el seguimiento del enfoque comunitario en todos los recursos sociales	x	x				DGSSyES	DGIyES CG DGIS DGFIEyJ DGM DGPIyVG	
4.09	Creación de órgano asesor o consejo - observatorio en materia de servicios sociales donde analizar medidas y cartera de servicios contando con la participación ciudadana	х					COORDINACIÓN GENERAL		





N.° ACTUACIÓN	ACTUACIONES	2023	2024	2025	2026	2027	RESPONSABLE	CORRESPONSABLE	OTROS RESPONSABLES
4.10	Realización de convocatorias de premios a la iniciativa social para proyectos colaborativos con servicios sociales de Madrid	x	Х				DGSSyES	DGIS DGM DGFIEyJ DGPIyVG	
4.11	Creación de una plataforma de interoperabilidad con otros organismos y Administraciones Públicas	х	x	x			DGSSyES	DGIyES CG IAM	
4.12	Implementación de herramienta de gestión digital integral social, con los aplicativos por líneas e itinerarios de preespecialización (verticales sociales), portal social, cuadros de mando y analítica avanzada con posibilidad predictiva	×	х	х			DGSSyES	DGIES CG IAM	
4.13	Constitución de Comité Ético de Servicios Sociales	×					COORDINACIÓN GENERAL		
4.14	Constitución de la Oficina de Defensa de la Persona Usuaria	X					COORDINACIÓN GENERAL		





N.° ACTUACIÓN	ACTUACIONES	2023	2024	2025	2026	2027	RESPONSABLE	CORRESPONSABLE	OTROS RESPONSABLES
4.15	Realización de un seguimiento sistematizado de implantación del Nuevo Sistema Público de Servicios Sociales	x	x	x	x		COORDINACIÓN GENERAL	IAM	
4.16	Realización de convocatoria de subvenciones de innovación social externa según necesidades de experimentación en Servicios Sociales		x				DGIyES		
4.17	Elaboración y publicación de convocatorias de innovación y buenas prácticas internas con reconocimiento y replicabilidad		х				DGIyES		
4.18	Implementación de cláusulas de determinación de condiciones obligatorias de calidad y evaluación del dato basadas en evidencias, de cara a su explotación tanto en contratos como en datos generados por el propio sistema	х	х				DGIyES		
4.19	Refuerzo de la calidad y mejora continua en los servicios y programas con instrumentos que cuenten con certificaciones de entidades acreditadas externas, tanto a nivel interno, como a nivel de proyectos subvencionados o gestionados de manera indirecta	х	х				DGIyES		
4.20	Implementación de sistemas de indicadores de calidad del dato en herramienta digital integral	х	х				DGIyES	DGIS DGFIEyJ DGM DGPIyVG DGSSyES	





								IAM	
N.° ACTUACIÓN	ACTUACIONES	2023	2024	2025	2026	2027	RESPONSABLE	CORRESPONSABLE	OTROS RESPONSABLES
4.21	Elaboración de base de datos y repositorio de las buenas prácticas llevadas a cabo	х	Х				DGIyES	DGM DGIS DGPIyVG DGFIEyJ DGSSyES Distritos	
4.22	Implantación de la obligatoriedad de realización de una evaluación anual de los servicios de gestión directa, abarcando procesos y resultados e incluyendo el enfoque de simplificación administrativa	х	x	Х	Х	х	COORDINACIÓN GENERAL	DGIyES	
4.23	Elaboración de protocolos y estándares de atención social donde se establezca la obligatoriedad de realizar auditorías internas y externas para la mejora de la calidad en la atención			x	х	x	DGIyES		
4.24	Implementación de una herramienta digital de gestión de la información adaptada a un flujo matricial informativo entre unidades y profesionales		Х	Х	X		DGIyES	IAM	





4.25	Creación de espacios de intercambio de experiencias e impulso de investigación junto con otras ciudades, universidades y entidades de prestigio			X	x	×	DGIyES		
4.26	Elaboración de un Diagnóstico Social Anual de la Ciudad de Madrid	x	х				DGIyES		
N.º ACTUACIÓN	ACTUACIONES	2023	2024	2025	2026	2027	RESPONSABLE	CORRESPONSABLE	OTROS RESPONSABLES
4.27	Realización de estudios específicos de evaluación de necesidades sociales, con indicadores territoriales según índices sintéticos validados, percepción de servicios sociales, así como evaluación de experiencias	х					DGIyES		
4.28	Creación de una herramienta común de gestión integral de Servicios Sociales con interoperabilidad entre dispositivos de Atención social especializada y primaria	x	х	x	х		DGSSyES	DGM DGPlyVG DGIS DGIyES CG IAM	
5.01	Revisión de convenios de colaboración con otras Administraciones Públicas según sectores y políticas afines, y elaboración de repositorio para los mismos	х					COORDINACIÓN GENERAL	DGSSyES DGFIEyJ DGM DGIS DGPIyVG DGIyES SGT	





5.	02	Implementación de Planes de Actuación Comunitaria en todos los territorios con la participación de tercer sector, sociedad civil organizada, otras Administraciones Públicas y organismos competentes	x	x					DGIS DGM DGFIEyJ DGPIyVG	
5.	03	Elaboración de convenios de colaboración con otras Administraciones Públicas según sectores y políticas afines ajustados a necesidades detectadas desde el sistema	х	x	x	X	x	COORDINACIÓN GENERAL		

# **ANEXO V: FICHAS DE ACTUACIONES**

En las fichas que se detallan a continuación se condensa la información de las actuaciones programadas: línea estratégica a la que pertenece, objetivo al que va a contribuir, breve descripción de la actuación, responsables y corresponsables y con qué medios se dispone para llevar a cabo su ejecución. Las líneas transversales inspiran y atraviesan en diferente grado cada una de ellas.

١	Línea Estratégica 1: Dimensión preventiva y comunitaria								
OBJETIVO	Fomentar la participación comunitaria y el trabajo en red incluyendo un enfoque preventivo en la planificación y ejecución de las actuaciones.								
	ACTUACIÓN TEMPORALIZACIÓN								
		INICIO	FIN						
1.01	Revisión e incorporación de enfoque preventivo en todas las prestaciones y 2023 2024 servicios del catálogo								
Responsable Principal	COORDINACIÓN GENERAL								
Co-Responsables	DGSSyES / DGFIEyJ / DGM / DGIS / DG	GPIyVG / DGIyES							
Otros responsables									
COSTE	18.150 (€)								

١	Línea Estratégica 1: Dimensión preventiva y comunitaria										
OBJETIVO	Fomentar la participación comunitaria y el trabajo en red incluyendo un enfoque preventivo en la planificación y ejecución de las actuaciones.										
	TEMPORALIZACIÓN ACTUACIÓN										
	ACTUACION	INICIO	FIN								
1.02	Desarrollo de una herramienta de análisis preventivo de acciones y recursos propios	2024	2024								
Responsable Principal	DGIyES										
Co-Responsables	DGSSyES / DGFIEyJ / DGM / DGIS / DG	GPIyVG									
Otros responsables											
COSTE	18.150 (€)										

١	Línea Estratégica 1: Dimensión preventiva	y comunitaria						
OBJETIVO	Fomentar la participación comunitaria y el trabajo en red incluyendo un enfoque preventivo en la planificación y ejecución de las actuaciones.							
	ACTUACIÓN	TEMPOR	ALIZACIÓN					
	, and a second s	INICIO	FIN					
1.03	Elaboración de un protocolo que incorpore las actuaciones comunitarias de los recursos públicos presentes en los Distritos, tato del Ayuntamiento como de otras Administraciones Públicas	2023	2024					
Responsable Principal	DGSSyES							
Co-Responsables	DGIyES / DGFIEyJ / DGM / DGIS / DGPIyVG							
Otros responsables								
COSTE	No aplica							

,	Línea Estratégica 1: Dimensión preventiva y comunitaria									
OBJETIVO	Fomentar la participación comunitaria y el trabajo en red incluyendo un enfoque preventivo en la planificación y ejecución de las actuaciones.									
	ACTUACIÓN	TEMPOR	ALIZACIÓN							
		INICIO	FIN							
1.04	Creación de un repositorio de buenas prácticas comunitarias y celebración de jornadas anuales sobre intervención comunitaria	2024	2027							
Responsable Principal	DGIyES									
Co-Responsables	DGIS / DGFIEyJ / DGM / DGPIyVG / DGSSyES									
Otros responsables										
COSTE	No aplica									

Línea Estratégica 1: Dimensión preventiva y comunitaria			
OBJETIVO	Fomentar la participación comunitaria y el trabajo en red incluyendo un enfoque preventivo en la planificación y ejecución de las actuaciones.		
	ACTUACIÓN	TEMPORALIZACIÓN	
		INICIO	FIN
1.05	Realización de un mapeo por barrios administrativos de recursos que tengan o puedan tener un enfoque comunitario, de cualquier competencia, para su adecuación a la demanda ciudadana	2023	2023
Responsable Principal	COORDINACIÓN GENERAL		
Co-Responsables	DGSSyES		
Otros responsables			
COSTE	18.150 (€)		

Línea Estratégica 1: Dimensión preventiva y comunitaria			
OBJETIVO	Fomentar la participación comunitaria y el trabajo en red incluyendo un enfoque preventivo en la planificación y ejecución de las actuaciones.		
	ACTUACIÓN	TEMPORALIZACIÓN	
ACTUACION	INICIO	FIN	
1.06	Elaboración de un Programa de Voluntariado transversal a todas las Direcciones Generales y territorios dentro de los planes de Actuación Comunitaria	2023	2027
Responsable Principal	DGM		
Co-Responsables			
Otros responsables			
COSTE	No aplica		

Línea Estratégica 2: Integración del Sistema			
OBJETIVO	Garantizar la coordinación y continuidad de la atención en los diferentes servicios del sistema, reforzando la unidad e integralidad del mismo.		
A	ACTUACIÓN	TEMPORALIZACIÓN	
		INICIO	FIN
2.01	Aprobación de un nuevo Reglamento de Centros de Servicios Sociales	2023	2024
Responsable Principal	DGSSyES		
Co-Responsables			
Otros responsables			
COSTE	No aplica		

Línea Estratégica 2: Integración del Sistema			
OBJETIVO	Garantizar la coordinación y continuidad de la atención en los diferentes servicios del sistema, reforzando la unidad e integralidad del mismo.		
ACTUACIÓN	ACTUACIÓN	TEMPORALIZACIÓN	
		INICIO	FIN
2.02	Aprobación de un nuevo Reglamento de Centros de Mayores	2023	2027
Responsable Principal	DGM		
Co-Responsables	DISTRITOS		
Otros responsables			
COSTE	No aplica		

Línea Estratégica 2: Integración del Sistema			
OBJETIVO	Garantizar la coordinación y continuidad de la atención en los diferentes servicios del sistema, reforzando la unidad e integralidad del mismo.		
	ACTUACIÓN	TEMPORALIZACIÓN	
		INICIO	FIN
2.03	Establecimiento de un sistema que garantice la dotación presupuestaria de las prestaciones dirigidas a la cobertura de necesidades básicas	2023	2023
Responsable Principal	DGSSyES		
Co-Responsables			
Otros responsables			
COSTE	No aplica		

Línea Estratégica 2: Integración del Sistema			
OBJETIVO	Garantizar la coordinación y continuidad de la atención en los diferentes servicios del sistema, reforzando la unidad e integralidad del mismo.		
ACTUACI	ACTUACIÓN	TEMPORALIZACIÓN	
		INICIO	FIN
2.04	Elaboración de un protocolo de atención social que determine el grado de urgencia, tipología y propuesta de actuaciones	2023	2024
Responsable Principal	DGSSyES		
Co-Responsables	DGM / DGIS / DGIyES / DGFIEyJ / DGPIyVG / Distritos		
Otros responsables			
COSTE	No aplica		

Línea Estratégica 2: Integración del Sistema			
OBJETIVO	Garantizar la coordinación y continuidad de la atención en los diferentes servicios del sistema, reforzando la unidad e integralidad del mismo.		
	ACTUACIÓN	TEMPORA	LIZACIÓN
	ACTUACION	INICIO	FIN
2.05	Implantación de un modelo único de gestión y desarrollo de los Equipos de Coordinación de Casos (ECC)	2023	2024
Responsable Principal	DGSSyES		
Co-Responsables			
Otros responsables			
COSTE	No aplica		_

Línea Estratégica 2: Integración del Sistema			
OBJETIVO	Garantizar la coordinación y continuidad de la atención en los diferentes servicios del sistema, reforzando la unidad e integralidad del mismo.		
	ACTUACIÓN	TEMPORA	LIZACIÓN
	ACTUACION	INICIO	FIN
2.06	Implementación de Equipos de Coordinación de Mayores en todos los distritos (ECM)	2023	2027
Responsable Principal	DGM		
Co-Responsables	DISTRITOS		
Otros responsables			
COSTE	No aplica		

Línea Estratégica 2: Integración del Sistema			
OBJETIVO	Garantizar la coordinación y continuidad de la atención en los diferentes servicios del sistema, reforzando la unidad e integralidad del mismo.		
	TEMPORALIZ ACTUACIÓN		LIZACIÓN
	ACTUACION	INICIO	FIN
2.07	Implementación Equipos de Coordinación de Casos (ECC) ante situaciones de Violencia de Género en todos los distritos	2024	2027
Responsable Principal	DGPlyVG		
Co-Responsables	DGSSyES		
Otros responsables			
COSTE	No aplica		

Línea Estratégica 2: Integración del Sistema			
OBJETIVO	Garantizar la coordinación y continuidad de la atención en los diferentes servicios del sistema, reforzando la unidad e integralidad del mismo.		
	ACTUACIÓN	TEMPORA	LIZACIÓN
	ACTUACION	INICIO	FIN
2.08	Revisión de los actuales Equipos de Trabajo con Menores y Familias (ETMF) y su manual de intervención, para su armonización con los Equipos de Coordinación de Casos (ECC)	2023	2024
Responsable Principal	DGFIEyJ		
Co-Responsables			
Otros responsables			
COSTE	No aplica		

Línea Estratégica 2: Integración del Sistema			
OBJETIVO	Garantizar la coordinación y continuidad de la atención en los diferentes servicios del sistema, reforzando la unidad e integralidad del mismo.		
	ACTUACIÓN	TEMPORA	LIZACIÓN
	ACTUACION	INICIO	FIN
2.09	Implementación de Equipos de Coordinación de Casos de Inclusión Social (ECCIS) en todos los distritos	2023	2025
Responsable Principal	DGIS		
Co-Responsables	DGSSyES		
Otros responsables			
COSTE	No aplica		

Línea Estratégica 2: Integración del Sistema					
OBJETIVO	Garantizar la coordinación y continuidad de la atención en los diferentes servicios del sistema, reforzando la unidad e integralidad del mismo.				
	TEMPORALIZACIÓ ACTUACIÓN				ALIZACIÓN
	ACTUACION	INICIO	FIN		
2.10	Elaboración de protocolo e implantación de Equipos de Seguimiento Intensivo (ESI) en todos los Centros de Servicios Sociales	2023	2024		
Responsable Principal	DGSSyES				
Co-Responsables	CG / DGM / DGIS /DGIyES				
Otros responsables					
COSTE	No aplica				

Línea Estratégica 2: Integración del Sistema			
OBJETIVO	Garantizar la coordinación y continuidad de la atención en los diferentes servicios del sistema, reforzando la unidad e integralidad del mismo.		
	ACTUACIÓN	TEMPORA	ALIZACIÓN
	ACTUACION	INICIO	FIN
2.11	Implantación de Unidades de Apoyo formadas por profesionales de la Educación Social y Psicología en todos los Centros de Servicios Sociales	2022	2024
Responsable Principal	DGSSyES		
Co-Responsables	CG / AGHyP / DGIyES / DGFIEyJ / DGM / DGPIyVG		
Otros responsables			
COSTE	8.503.228 (€)		

Línea Estratégica 2: Integración del Sistema			
OBJETIVO	Garantizar la coordinación y continuidad de la atención en los diferentes servicios del sistema, reforzando la unidad e integralidad del mismo.		
	ACTUACIÓN	TEMPOR	ALIZACIÓN
	ACTUACION	INICIO	FIN
2.12	Implementación de un protocolo que reconozca el derecho ciudadano a una segunda valoración técnica relativa a su proceso de intervención social, realizada por personal funcionario	2023	2024
Responsable Principal	DGSSyES		
Co-Responsables	DGM / DGFIEyJ / DGIS / DGPIyVG		
Otros responsables			
COSTE	No aplica		

Línea Estratégica 2: Integración del Sistema			
OBJETIVO	Garantizar la coordinación y continuidad de la atención en los diferentes servicios del sistema, reforzando la unidad e integralidad del mismo.		
	ACTUACIÓN	TEMPORA	LIZACIÓN
	ACTUACION .	INICIO	FIN
2.13	Incorporación del servicio de emergencia social al SUCEDE (sistema de emergencias)	2023	2023
Responsable Principal	COORDINACIÓN GENERAL		
Co-Responsables			
Otros responsables			
COSTE	No aplica		

Línea Estratégica 2: Integración del Sistema			
OBJETIVO	Garantizar la coordinación y continuidad de la atención en los diferentes servicios del sistema, reforzando la unidad e integralidad del mismo.		
	ACTUACIÓN	TEMPORA	ALIZACIÓN
	ACTUACION	INICIO	FIN
2.14	Participación en las actualizaciones del PEMAM y extensión a la estructura del AGFIyBS	2023	2023
Responsable Principal	COORDINACIÓN GENERAL		
Co-Responsables	DGSSyES		
Otros responsables			
COSTE	No aplica		

Línea Estratégica 2: Integración del Sistema			
OBJETIVO	Garantizar la coordinación y continuidad de la atención en los diferentes servicios del sistema, reforzando la unidad e integralidad del mismo.		
	ACTUACIÓN	TEMPORA	ALIZACIÓN
	ACTUACION	INICIO	FIN
2.15	Protocolización de la actuación de los servicios municipales ante emergencias para la actuación coordinada de todas las partes implicadas	2023	2024
Responsable Principal	DGSSyES		
Co-Responsables	DGM / DGFIEyJ / DGIS / DGPIyVG		
Otros responsables			
COSTE	No aplica		_

Línea Estratégica 2: Integración del Sistema						
OBJETIVO	Garantizar la coordinación y continuidad de la atención en los diferentes servicios del sistema, reforzando la unidad e integralidad del mismo.					
	TEMPORALIZACIÓ ACTUACIÓN				· ·	ALIZACIÓN
	ACTUACION	INICIO	FIN			
2.16	Elaboración de protocolo y repositorio, revisando la atención a las urgencias para cada uno de los servicios que forman los Servicios Sociales (ASP y ASE)	2023	2024			
Responsable Principal	DGSSyES					
Co-Responsables	DGFIEyJ / DGM / DGIS / DGPIyVG					
Otros responsables						
COSTE	No aplica					

Línea Estratégica 2: Integración del Sistema			
OBJETIVO	Garantizar la coordinación y continuidad de la atención en los diferentes servicios del sistema, reforzando la unidad e integralidad del mismo.		
	ACTUACIÓN	TEMPOR	ALIZACIÓN
	ACTUACION	INICIO	FIN
2.17	Aprobación de un plan de contingencia ante grandes emergencias sociales en la Ciudad de Madrid	2023	2023
Responsable Principal	COORDINACIÓN GENERAL		
Co-Responsables	DGSSyES / DGFIEyJ / DGM / DGIS / DGPIyVG / DGIyES		
Otros responsables			
COSTE	No aplica		

Línea Estratégica 2: Integración del Sistema			
OBJETIVO	Garantizar la coordinación y continuidad de la atención en los diferentes servicios del sistema, reforzando la unidad e integralidad del mismo.		
	ACTUACIÓN	TEMPORA	ALIZACIÓN
	ACTUACION	INICIO	FIN
2.18	Determinación de espacios disponibles para las atenciones según necesidad y cercanía poblacional, de manera complementaria a los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria	2023	2023
Responsable Principal	DGSSyES		
Co-Responsables	DGM / DGFIEyJ / DGIS / DGPIyVG		
Otros responsables			
COSTE	18.150 (€)		

Línea Estratégica 2: Integración del Sistema				
OBJETIVO	Garantizar la coordinación y continuidad de la atención en los diferentes servicios del sistema, reforzando la unidad e integralidad del mismo.			
	ACTUACIÓN	TEMPORA	LIZACIÓN	
	ACTUACION	INICIO	FIN	
2.19	Dotación y adaptación de espacios ajenos a los Centros de Servicios Sociales para acercar la atención a la ciudadanía	2023	2024	
Responsable Principal	DGSSyES			
Co-Responsables	21 DISTRITOS			
Otros responsables				
COSTE	No aplica			
	Línea Estratégica 2: Integración del S	Sistema		
OBJETIVO		Garantizar la coordinación y continuidad de la atención en los diferentes servicios del sistema, reforzando la unidad e integralidad del mismo.		
	TEMPORALIZACIÓN		nismo.	
	ACTUACIÓN	TEMPORA		
	ACTUACIÓN	TEMPORA		
2.20	ACTUACIÓN  Creación de un protocolo de atención multicanal (videollamada, mensajería instantánea, web, APP, etc.) para la ciudadanía desde un portal o plataforma, con sistema de acceso, consulta, alertas y gestión de citas		LIZACIÓN	
2.20 Responsable Principal	Creación de un protocolo de atención multicanal (videollamada, mensajería instantánea, web, APP, etc.) para la ciudadanía desde un portal o plataforma, con sistema de acceso,	INICIO	LIZACIÓN FIN	
	Creación de un protocolo de atención multicanal (videollamada, mensajería instantánea, web, APP, etc.) para la ciudadanía desde un portal o plataforma, con sistema de acceso, consulta, alertas y gestión de citas	INICIO	LIZACIÓN FIN	
Responsable Principal	Creación de un protocolo de atención multicanal (videollamada, mensajería instantánea, web, APP, etc.) para la ciudadanía desde un portal o plataforma, con sistema de acceso, consulta, alertas y gestión de citas DGSSyES	INICIO	LIZACIÓN FIN	

Línea Estratégica 2: Integración del Sistema			
OBJETIVO	Garantizar la coordinación y continuidad de la atención en los diferentes servicios del sistema, reforzando la unidad e integralidad del mismo.		
	ACTUACIÓN	TEMPORA	ALIZACIÓN
	ACTUACION	INICIO	FIN
2.21	Creación de una herramienta digital con servicio de carpeta ciudadana donde las personas puedan consultar el estado de sus tramitaciones, gestionar sus citas, recabar información sobre su historia social y solicitar las acreditaciones que pueda precisar	2023	2024
Responsable Principal	DGSSyES		
Co-Responsables	DGM / DGPIyVG / DGIS / DGIyES / DGFIEyJ / IAM / OF DIGITAL		
Otros responsables			
COSTE	CONVENIO CM NG (€)		_

Línea Estratégica 2: Integración del Sistema			
OBJETIVO	Garantizar la coordinación y continuidad de la atención en los diferentes servicios del sistema, reforzando la unidad e integralidad del mismo.		
	ACTUACIÓN	TEMPOR	ALIZACIÓN
	ACTUACION	INICIO	FIN
2.22	Dotación de equipamientos y capacitación con acompañamiento digital a personas y entidades que interoperen con Servicios Sociales	2023	2024
Responsable Principal	DGSSyES		
Co-Responsables	CG / 21 Distritos / DGIyES / IAM		
Otros responsables			
COSTE	CONVENIO CM NG (€)		

Línea Estratégica 2: Integración del Sistema			
OBJETIVO	Garantizar la coordinación y continuidad de la atención en los diferentes servicios del sistema, reforzando la unidad e integralidad del mismo.		
	ACTUACIÓN	TEMPORA	LIZACIÓN
	ACTUACION	INICIO	FIN
2.23	Creación de una herramienta guía básica para la elaboración y seguimiento de protocolos, así como de un repositorio	2023	2024
Responsable Principal	DGIyES		
Co-Responsables			
Otros responsables			
COSTE	No aplica		

Línea Estratégica 2: Integración del Sistema					
OBJETIVO	Garantizar la coordinación y continuidad de la atención en los diferentes servicios del sistema, reforzando la unidad e integralidad del mismo.				
	TEMPO ACTUACIÓN		ACTUACIÓN	TEMPORA	LIZACIÓN
'	ACTUACION	INICIO	FIN		
2.24	Análisis de las prestaciones existentes: características, modalidad, objetivos y necesidades que pretende cubrir, derechos y obligaciones, estándares de calidad, requisitos de acceso, concesión, y complementariedad con prestaciones de Comunidad Autónoma y Estado	2023	2023		
Responsable Principal	COORDINACIÓN GENERAL				
Co-Responsables	DGSSyES / DGFIEyJ / DGM / DGIS / DGPIyVG / DGIyES				
Otros responsables					
COSTE	18.150 (€)				

Línea Estratégica 2: Integración del Sistema			
OBJETIVO	Garantizar la coordinación y continuidad de la atención en los diferentes servicios del sistema, reforzando la unidad e integralidad del mismo.		
	ACTUACIÓN	TEMPORA	LIZACIÓN
	ACTUACION	INICIO	FIN
2.25	Elaboración y publicación de una cartera de servicios única para toda la ciudad, como instrumento vinculado al Catálogo de Prestaciones, por el que se regula su alcance y contenido	2023	2024
Responsable Principal	COORDINACIÓN GENERAL		
Co-Responsables	DGSSyES / DGFIEyJ / DGM / DGIS / DGPIyVG / DGIyES		
Otros responsables			
COSTE	18.150 (€)		

Línea Estratégica 2: Integración del Sistema				
OBJETIVO	Garantizar la coordinación y continuidad de la atención en los diferentes servicios del sistema, reforzando la unidad e integralidad del mismo.			
	TEMPORALIZA ACTUACIÓN		RALIZACIÓN	
	ACTUACION	INICIO	FIN	
2.26	Aprobación del Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid como instrumento mediante el que se determina el conjunto de prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales	2023	2023	
Responsable Principal	COORDINACIÓN GENERAL			
Co-Responsables	DGSSyES / DGFIEyJ / DGM / DGIS / DGPIyVG / DGIyES			
Otros responsables				
COSTE	No aplica			

Línea Estratégica 3: Adaptar los recursos a las necesidades de las personas			
OBJETIVO	Transformar del modelo de gestión mediante la adaptación de los recursos, equipos y metodologías a las nuevas necesidades de la ciudadanía.		
	ACTUACIÓN	TEMPORA	LIZACIÓN
	ACTUACION	INICIO	FIN
3.01	Creación de oficinas de gestión centralizada para la tramitación, seguimiento y justificación de prestaciones	2023	2023
Responsable Principal	DGSSyES		
Co-Responsables	SGT / AGHyP / CG		
Otros responsables			
COSTE	1.937.887 (€)		

Línea Estratégica 3: Adaptar los recursos a las necesidades de las personas			
OBJETIVO	Transformar del modelo de gestión mediante la adaptación de los recursos, equipos y metodologías a las nuevas necesidades de la ciudadanía.		
	ACTUACIÓN	TEMPORA	LIZACIÓN
	ACTUACION	INICIO	FIN
3.02	Implementación de Unidades de Información y Acogida con Auxiliares de Servicios Sociales en todos los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria	2022	2024
Responsable Principal	DGSSyES		
Co-Responsables	AGHyP / Distritos / SGT / CG		
Otros responsables			
COSTE	3.845.775 (€)		

Línea Estratégica 3: Adaptar los recursos a las necesidades de las personas			
OBJETIVO	Transformar del modelo de gestión mediante la adaptación de los recursos, equipos y metodologías a las nuevas necesidades de la ciudadanía.		
	ACTUACIÓN	TEMPORA	LIZACIÓN
	ACTUACION _	INICIO	FIN
3.03	Implementación de una herramienta de cribaje que apoye las funciones de las Unidades de Información y Acogida de los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria	2023	2024
Responsable Principal	DGSSyES		
Co-Responsables	CG / SGT / Distritos		
Otros responsables			
COSTE	18.150 (€)		

Línea Estratégica 3: Adaptar los recursos a las necesidades de las personas			
OBJETIVO	Transformar del modelo de gestión mediante la adaptación de los recursos, equipos y metodologías a las nuevas necesidades de la ciudadanía.		
	ACTUACIÓN	TEMPORA	LIZACIÓN
	ACTUACION	INICIO	FIN
3.04	Elaboración e implementación de una herramienta que permita evaluar las necesidades de cada barrio, teniendo en cuenta recursos internos propios y externos ajenos	2023	2024
Responsable Principal	DGIES		
Co-Responsables	IAM		
Otros responsables			
COSTE	CONVENIO CM NG (€)		

Línea Estratégica 3: Adaptar los recursos a las necesidades de las personas			
OBJETIVO	Transformar del modelo de gestión mediante la adaptación de los recursos, equipos y metodologías a las nuevas necesidades de la ciudadanía.		
	TEMPORALIZA ACTUACIÓN		LIZACIÓN
	ACTUACION	INICIO	FIN
3.05	Implantación de turnos únicos de trabajo para los equipos profesionales de atención directa, facilitando una atención continuada a familias, al trabajo comunitario y en equipo	2023	2024
Responsable Principal	DGSSyES		
Co-Responsables	SGT / AGHyP / Distritos		
Otros responsables			
COSTE	No aplica		

Línea Estratégica 3: Adaptar los recursos a las necesidades de las personas			
OBJETIVO	Transformar del modelo de gestión mediante la adaptación de los recursos, equipos y metodologías a las nuevas necesidades de la ciudadanía.		
	ACTUACIÓN	TEMPORALIZACIÓN	
	ACTUACION	INICIO	FIN
3.06	Implantación de Unidades de Trabajo Social multiprofesionales y preespecializadas en los centros de Servicios Sociales	2023	2025
Responsable Principal	DGSSyES		
Co-Responsables	SGT / AGHyP / Distritos		
Otros responsables			
COSTE	81.409 (€)		

Línea Estratégica 3: Adaptar los recursos a las necesidades de las personas			
OBJETIVO	Transformar del modelo de gestión mediante la adaptación de los recursos, equipos y metodologías a las nuevas necesidades de la ciudadanía.		
	TEMPORAL ACTUACIÓN		LIZACIÓN
	ACTUACION	INICIO	FIN
3.07	Implantación equipos territorializados de soporte-referencia, interlocución y estandarización desde Atención Social Especializada	2023	2023
Responsable Principal	COORDINACIÓN GENERAL		
Co-Responsables	DGSSyES / DGFIEyJ / DGM / DGIS / DGPIyVG		
Otros responsables			
COSTE	968.264 (€)		

Línea Estratégica 3: Adaptar los recursos a las necesidades de las personas			
OBJETIVO	Transformar del modelo de gestión mediante la adaptación de los recursos, equipos y metodologías a las nuevas necesidades de la ciudadanía.		
	ACTUACIÓN	TEMPORALIZACIÓN	
	ACTUACION	INICIO	FIN
3.08	Creación de un sistema centralizado de soporte y apoyo ante bajas y vacantes, así como seguimiento de cobertura de plazas	2023	2024
Responsable Principal	DGSSyES		
Co-Responsables	AGHyP / SGT / CG		
Otros responsables			
COSTE	AGHP (€)		

Línea Estratégica 3: Adaptar los recursos a las necesidades de las personas			
OBJETIVO	Transformar del modelo de gestión mediante la adaptación de los recursos, equipos y metodologías a las nuevas necesidades de la ciudadanía.		
	ACTUACIÓN	TEMPORAL	
	ACTUACION	INICIO	FIN
3.09	Análisis de las funciones y tareas actuales de los Servicios Sociales municipales desde lo competencial y modalidad de gestión	2023	2024
Responsable Principal	COORDINACIÓN GENERAL		
Co-Responsables	DGSSyES / DGFIEyJ / DGM / DGIS / DGPIyVG		
Otros responsables			
COSTE	18.150 (€)		

Línea Estratégica 3: Adaptar los recursos a las necesidades de las personas			
OBJETIVO	Transformar del modelo de gestión mediante la adaptación de los recursos, equipos y metodologías a las nuevas necesidades de la ciudadanía.		
	TEMPORALIZACIÓN ACTUACIÓN		
	ACTUACION	INICIO	FIN
3.10	Redistribución de efectivos existentes según necesidades, tareas y encargo de supervisión	2023	2024
Responsable Principal	COORDINACIÓN GENERAL		
Co-Responsables	DGSSyES / DGFIEyJ / DGM / DGIS / DGPIyVG / DGIyES		
Otros responsables			
COSTE	No aplica		

Línea Estratégica 3: Adaptar los recursos a las necesidades de las personas			
OBJETIVO	Transformar del modelo de gestión mediante la adaptación de los recursos, equipos y metodologías a las nuevas necesidades de la ciudadanía.		
	TEMPORALIZACIÓN ACTUACIÓN		
	ACTUACION	INICIO	FIN
3.11	Análisis de los contratos de gestión indirecta y realización de licitaciones adaptando los pliegos según criterios de responsabilidad, eficiencia y equidad, para su inclusión en la cartera de servicios unificada	2023	2027
Responsable Principal	COORDINACIÓN GENERAL		
Co-Responsables	DGSSyES / DGFIEyJ / DGM / DGIS / DGPIyVG / DGIyES/SGT		
Otros responsables			
COSTE	No aplica		_

Línea Estratégica 3: Adaptar los recursos a las necesidades de las personas			
OBJETIVO	Transformar del modelo de gestión mediante la adaptación de los recursos, equipos y metodologías a las nuevas necesidades de la ciudadanía.		
	ACTUACIÓN	TEMPORALIZACIÓN	
	ACTUACION	INICIO	FIN
3.12	Refuerzo de la atención a la urgencia en los Servicios Sociales de ASP mediante la inclusión en sus funciones de nuevas figuras profesionales (Coordinación de Equipo)	2022	2024
Responsable Principal	DGSSyES		
Co-Responsables	SGT / AGHyP / Distritos		
Otros responsables			
COSTE	No aplica		

Línea Estratégica 3: Adaptar los recursos a las necesidades de las personas			
OBJETIVO	Transformar del modelo de gestión mediante la adaptación de los recursos, equipos y metodologías a las nuevas necesidades de la ciudadanía.		
	ACTUACIÓN	TEMPORA	LIZACIÓN
	ACTUACION	INICIO	FIN
3.13	Adaptación y realización de reformas en los centros para adecuarlos a las necesidades ciudadanas y al Nuevo Modelo de Servicios Sociales	2023	2024
Responsable Principal	DGSSyES		
Co-Responsables	21 DISTRITOS		
Otros responsables			
COSTE	1.900.000 (€)		

Línea Estratégica 3: Adaptar los recursos a las necesidades de las personas			
OBJETIVO	Transformar del modelo de gestión mediante la adaptación de los recursos, equipos y metodologías a las nuevas necesidades de la ciudadanía.		
	TEMPORALIZACIÓN		ALIZACIÓN
	ACTUACIÓN _	INICIO	FIN
3.14	Dotación a los servicios sociales de las nuevas figuras profesionales necesarias y análisis de funciones de los puestos de trabajo ya existentes	2023	2027
Responsable Principal	COORDINACIÓN GENERAL		
Co-Responsables	SGT		
Otros responsables			
COSTE	966.151 (€)		

Línea Estratégica 3: Adaptar los recursos a las necesidades de las personas			
OBJETIVO	Transformar del modelo de gestión mediante la adaptación de los recursos, equipos y metodologías a las nuevas necesidades de la ciudadanía.		
	TEMPORALIZACIÓN ACTUACIÓN		LIZACIÓN
	ACTUACION	INICIO	FIN
3.15	Revisión y definición de funciones de cada una de las categorías y puestos de los servicios sociales (Área y Distritos), especialmente en los casos de difícil cobertura	2023	2024
Responsable Principal	COORDINACIÓN GENERAL		
Co-Responsables	DGSSyES / DGFIEyJ / DGM / DGIS / DGPIyVG / DGIyES / SGT		
Otros responsables			
COSTE	No aplica		

Línea Estratégica 3: Adaptar los recursos a las necesidades de las personas			
OBJETIVO	Transformar del modelo de gestión mediante la adaptación de los recursos, equipos y metodologías a las nuevas necesidades de la ciudadanía.		
	ACTUACIÓN	TEMPORA	ALIZACIÓN
	ACTUACION	INICIO	FIN
3.16	Participación en el diseño del Cuerpo Superior (Rama Social)	2023	2023
Responsable Principal	COORDINACIÓN GENERAL		
Co-Responsables	SGT		
Otros responsables			
COSTE	No aplica		

Línea Estratégica 3: Adaptar los recursos a las necesidades de las personas			
OBJETIVO	Transformar del modelo de gestión mediante la adaptación de los recursos, equipos y metodologías a las nuevas necesidades de la ciudadanía.		
	ACTUACIÓN	TEMPORALI	
	ACTUACION	INICIO	FIN
3.17	Refuerzo e implantación de mecanismos de supervisión, apoyo profesional y reconocimiento del talento	2023	2027
Responsable Principal	COORDINACIÓN GENERAL		
Co-Responsables	SGT		
Otros responsables			
COSTE	18.150 (€)		

Línea Estratégica 3: Adaptar los recursos a las necesidades de las personas			
OBJETIVO	Transformar del modelo de gestión mediante la adaptación de los recursos, equipos y metodologías a las nuevas necesidades de la ciudadanía.		
	TEMPORALIZACIÓN ACTUACIÓN		ALIZACIÓN
	ACTUACION	INICIO	FIN
3.18	Puesta en marcha de sistema de acogida a profesionales (incorporaciones colectivas, rotación en centros, así como en suplencias temporales y otras)	2023	2024
Responsable Principal	COORDINACIÓN GENERAL		
Co-Responsables	SGT		
Otros responsables	EFAM + AGHP		
COSTE	18.150 (€)		_

Línea Estratégica 3: Adaptar los recursos a las necesidades de las personas			
OBJETIVO	Transformar del modelo de gestión mediante la adaptación de los recursos, equipos y metodologías a las nuevas necesidades de la ciudadanía.		
	TEMPORALIZACIÓN ACTUACIÓN		ALIZACIÓN
	ACTUACION	INICIO	FIN
3.19	Desarrollo de iniciativas e itinerarios formativos vinculados a los nuevos puestos y funcionalidades (preespecialización, información y acogida, transversalidad, accesibilidad, intervención grupal y comunitaria, etc.) requeridas para la implementación del Nuevo Sistema de Servicios Sociales	2023	2024
Responsable Principal	DGSSyES		
Co-Responsables	DGM / DGFIEyJ / DGIS / DGPIyVG		
Otros responsables	EFAM + AGHP		
COSTE	75.000 (€)		

Línea Estratégica 3: Adaptar los recursos a las necesidades de las personas			
OBJETIVO	Transformar del modelo de gestión mediante la adaptación de los recursos, equipos y metodologías a las nuevas necesidades de la ciudadanía.		
	TEMPORALIZACIÓN ACTUACIÓN		ALIZACIÓN
	ACTUACION	INICIO	FIN
3.20	Análisis de convenios existentes y suscripción de nuevos con entidades cuyo fin complemente el de los Servicios Sociales, según criterios de alineamiento con las necesidades sociales detectadas por territorios	2023	2024
Responsable Principal	COORDINACIÓN GENERAL		
Co-Responsables	DGIS / DGM / DGFIEyJ / DGPIyVG / SGT		
Otros responsables			
COSTE	No aplica		

Línea Estratégica 3: Adaptar los recursos a las necesidades de las personas			
OBJETIVO	Transformar del modelo de gestión mediante la adaptación de los recursos, equipos y metodologías a las nuevas necesidades de la ciudadanía.		
	TEMPORALIZACIÓN ACTUACIÓN		ALIZACIÓN
	ACTUACION	INICIO	FIN
3.21	Análisis de las subvenciones existentes, reorganización y adaptación de las convocatorias para una respuesta adecuada a las necesidades sociales detectadas por territorios	2023	2027
Responsable Principal	COORDINACIÓN GENERAL		
Co-Responsables	DGIS / DGM / DGFIEyJ / DGPIyVG / SGT		
Otros responsables			
COSTE	No aplica		

Línea Estratégica 4: Calidad, eficiencia y planificación del sistema					
OBJETIVO	Profundizar en la mejora e innovación de la gestión y la planificación, desarrollando una cultura de calidad, eficiencia, investigación y compromiso ético, centrado en las personas y su entorno.				
	ACTUACIÓN	TEMPORALIZACIÓN			
	ACTUACION	INICIO	FIN		
4.01	Implementación de una herramienta estandarizada que apoye el diagnóstico social personal y familiar	2023	2024		
Responsable Principal	DGSSyES				
Co-Responsables	CG / DGIyES / IAM				
Otros responsables					
COSTE	CONVENIO CM NG (€)				

Línea Estratégica 4: Calidad, eficiencia y planificación del sistema			
OBJETIVO	Profundizar en la mejora e innovación de la gestión y la planificación, desarrollando una cultura de calidad, eficiencia, investigación y compromiso ético, centrado en las personas y su entorno.		
	TEMPORALIZACIÓN ACTUACIÓN		ALIZACIÓN
	ACTUACION	INICIO	FIN
4.02	Revisión de las ordenanzas en vigor y aprobación de nuevas ordenanzas dentro de las competencias de servicios sociales	2023	2026
Responsable Principal	DGSSyES		
Co-Responsables	SGT		
Otros responsables			
COSTE	No aplica		

Línea Estratégica 4: Calidad, eficiencia y planificación del sistema			
OBJETIVO	Profundizar en la mejora e innovación de la gestión y la planificación, desarrollando una cultura de calidad, eficiencia, investigación y compromiso ético, centrado en las personas y su entorno.		
	TEMPORALIZACIÓN ACTUACIÓN		LIZACIÓN
	ACTUACION	INICIO	FIN
4.03	Elaboración de un Plan de Comunicación de los Servicios Sociales	2023	2027
Responsable Principal	COORDINACIÓN GENERAL		
Co-Responsables			
Otros responsables			
COSTE	18.150 (€)		

Línea Estratégica 4: Calidad, eficiencia y planificación del sistema			
OBJETIVO	Profundizar en la mejora e innovación de la gestión y la planificación, desarrollando una cultura de calidad, eficiencia, investigación y compromiso ético, centrado en las personas y su entorno.		
	ACTUACIÓN	TEMPORALIZACIÓN	
	ACTUACION	INICIO	FIN
4.04	Realización de acciones destinadas a la difusión y visibilización del Nuevo Sistema Público de Servicios Sociales	2023	2027
Responsable Principal	COORDINACIÓN GENERAL		
Co-Responsables			
Otros responsables			
COSTE	90.750 (€)		

Línea Estratégica 4: Calidad, eficiencia y planificación del sistema			
OBJETIVO	Profundizar en la mejora e innovación de la gestión y la planificación, desarrollando una cultura de calidad, eficiencia, investigación y compromiso ético, centrado en las personas y su entorno.		
	TEMPORALIZACIÓN ACTUACIÓN		
	ACTUACION	INICIO	FIN
4.05	Elaboración un estudio territorializado que permita una propuesta adecuada de distribución de recursos y dispositivos	2023	2024
Responsable Principal	DGIyES		
Co-Responsables	DGSSyES / DGFIEyJ / DGM / DGIS / DISTRITOS		
Otros responsables			
COSTE	18.150 (€)		

Línea Estratégica 4: Calidad, eficiencia y planificación del sistema			
OBJETIVO	Profundizar en la mejora e innovación de la gestión y la planificación, desarrollando una cultura de calidad, eficiencia, investigación y compromiso ético, centrado en las personas y su entorno.		
	TEMPORALIZACIÓN ACTUACIÓN		LIZACIÓN
	ACTUACION	INICIO	FIN
4.06	Elaboración de orientaciones metodológicas para la incorporación del enfoque de género en programas, servicios y recursos	2022	2027
Responsable Principal	DGPIyVG		
Co-Responsables			
Otros responsables			
COSTE	No aplica		

Línea Estratégica 4: Calidad, eficiencia y planificación del sistema			
OBJETIVO	Profundizar en la mejora e innovación de la gestión y la planificación, desarrollando una cultura de calidad, eficiencia, investigación y compromiso ético, centrado en las personas y su entorno.		
	TEMPORALIZACIÓI ACTUACIÓN		LIZACIÓN
	ACTUACION	INICIO	FIN
4.07	Realización de un estudio sobre los centros y espacios existentes, para valorar su adecuación al nuevo diseño, estableciendo niveles de adaptación y prestando asesoramiento	2023	2024
Responsable Principal	DGSSyES		
Co-Responsables	DGlyES / Distritos / CG		
Otros responsables			
COSTE	18.150 (€)		

Línea Estratégica 4: Calidad, eficiencia y planificación del sistema			
OBJETIVO	Profundizar en la mejora e innovación de la gestión y la planificación, desarrollando una cultura de calidad, eficiencia, investigación y compromiso ético, centrado en las personas y su entorno.		
	TEMPORALIZACIÓN ACTUACIÓN		
	ACTUACION	INICIO	FIN
4.08	Diseño e implementación de una herramienta metodológica para la elaboración de proyectos, programas y planes comunitarios propios, así como hacer el seguimiento del enfoque comunitario en todos los recursos sociales	2023	2024
Responsable Principal	DGSSyES		
Co-Responsables	DGlyES / CG / DGIS / DGFIEyJ / DGM / DGPlyVG		
Otros responsables			
COSTE	18.150 (€)		

Línea Estratégica 4: Calidad, eficiencia y planificación del sistema			
OBJETIVO	Profundizar en la mejora e innovación de la gestión y la planificación, desarrollando una cultura de calidad, eficiencia, investigación y compromiso ético, centrado en las personas y su entorno.		
	TEMPORALIZACIÓN ACTUACIÓN		ALIZACIÓN
	ACTUACION	INICIO	FIN
4.09	Creación de órgano asesor o consejo - observatorio en materia de servicios sociales donde analizar medidas y cartera de servicios contando con la participación ciudadana	2023	2023
Responsable Principal	COORDINACIÓN GENERAL		
Co-Responsables			
Otros responsables			
COSTE	No aplica		

Línea Estratégica 4: Calidad, eficiencia y planificación del sistema			
OBJETIVO	Profundizar en la mejora e innovación de la gestión y la planificación, desarrollando una cultura de calidad, eficiencia, investigación y compromiso ético, centrado en las personas y su entorno.		
	TEMPORALIZAC ACTUACIÓN		LIZACIÓN
	ACTUACION	INICIO	FIN
4.10	Realización de convocatorias de premios a la iniciativa social para proyectos colaborativos con servicios sociales de Madrid	2023	2024
Responsable Principal	DGSSyES		
Co-Responsables	DGIS / DGFIEyJ / DGM / DGPIyVG		
Otros responsables			
COSTE	200.000 (€)		

Línea Estratégica 4: Calidad, eficiencia y planificación del sistema			
OBJETIVO	Profundizar en la mejora e innovación de la gestión y la planificación, desarrollando una cultura de calidad, eficiencia, investigación y compromiso ético, centrado en las personas y su entorno.		
	ACTUACIÓN	TEMPORA	ALIZACIÓN
	ACTUACION	INICIO	FIN
4.11	Creación de una plataforma de interoperabilidad con otros organismos y Administraciones Públicas	2023	2025
Responsable Principal	DGSSyES		
Co-Responsables	DGIyES / / CG / IAM		
Otros responsables			
COSTE	CONVENIO CM NG (€)		

Línea Estratégica 4: Calidad, eficiencia y planificación del sistema				
OBJETIVO	Profundizar en la mejora e innovación de la gestión y la planificación, desarrollando una cultura de calidad, eficiencia, investigación y compromiso ético, centrado en las personas y su entorno.			
	TEMPORALIZACIÓ ACTUACIÓN		RALIZACIÓN	
	ACTUACION	INICIO	FIN	
4.12	Implementación de herramienta de gestión digital integral social, con los aplicativos por líneas e itinerarios de preespecialización (verticales sociales), portal social, cuadros de mando y analítica avanzada con posibilidad predictiva	2023	2025	
Responsable Principal	DGSSyES			
Co-Responsables	DGIES / CG / / IAM			
Otros responsables				
COSTE	CONVENIO CM NG (€)			

Línea Estratégica 4: Calidad, eficiencia y planificación del sistema			
OBJETIVO	Profundizar en la mejora e innovación de la gestión y la planificación, desarrollando una cultura de calidad, eficiencia, investigación y compromiso ético, centrado en las personas y su entorno.		
	ACTUACIÓN	TEMPORA	LIZACIÓN
ACTUACION	INICIO	FIN	
4.13	Constitución de Comité Ético de Servicios Sociales	2023	2023
Responsable Principal	COORDINACIÓN GENERAL		
Co-Responsables			
Otros responsables			
COSTE	No aplica		

Línea Estratégica 4: Calidad, eficiencia y planificación del sistema			
OBJETIVO	Profundizar en la mejora e innovación de la gestión y la planificación, desarrollando una cultura de calidad, eficiencia, investigación y compromiso ético, centrado en las personas y su entorno.		
	ACTUACIÓN	TEMPORA	LIZACIÓN
	ACTUACION	INICIO	FIN
4.14	Constitución de la Oficina de Defensa de la Persona Usuaria	2023	2023
Responsable Principal	COORDINACIÓN GENERAL		
Co-Responsables			
Otros responsables			
COSTE	No aplica		

Línea Estratégica 4: Calidad, eficiencia y planificación del sistema			
OBJETIVO	Profundizar en la mejora e innovación de la gestión y la planificación, desarrollando una cultura de calidad, eficiencia, investigación y compromiso ético, centrado en las personas y su entorno.		
	ACTUACIÓN	TEMPORALIZACIÓN	
	ACTUACION	INICIO	FIN
4.15	Realización de un seguimiento sistematizado de implantación del Nuevo Sistema Público de Servicios Sociales	2023	2026
Responsable Principal	COORDINACIÓN GENERAL		
Co-Responsables	IAM / OF DIGITAL		
Otros responsables			
COSTE	CONVENIO CM NG (€)		

Línea Estratégica 4: Calidad, eficiencia y planificación del sistema			
OBJETIVO	Profundizar en la mejora e innovación de la gestión y la planificación, desarrollando una cultura de calidad, eficiencia, investigación y compromiso ético, centrado en las personas y su entorno.		
	TEMPORALIZACIÓN ACTUACIÓN		
	ACTUACION	INICIO	FIN
4.16	Realización de convocatoria de subvenciones de innovación social externa según necesidades de experimentación en Servicios Sociales	2024	2024
Responsable Principal	DGIyES		
Co-Responsables			
Otros responsables			
COSTE	125.000 (€)		_

Línea Estratégica 4: Calidad, eficiencia y planificación del sistema					
OBJETIVO	Profundizar en la mejora e innovación de la gestión y la planificación, desarrollando una cultura de calidad, eficiencia, investigación y compromiso ético, centrado en las personas y su entorno.				
	ACTUACIÓN	TEMPORALIZACIÓN		TEMPORALIZACIÓN	
	ACTUACION .	INICIO	FIN		
4.17	Elaboración y publicación de convocatorias de innovación y buenas prácticas internas con reconocimiento y replicabilidad	2024	2024		
Responsable Principal	DGIyES				
Co-Responsables					
Otros responsables					
COSTE	125.000 (€)				

Línea Estratégica 4: Calidad, eficiencia y planificación del sistema			
OBJETIVO	Profundizar en la mejora e innovación de la gestión y la planificación, desarrollando una cultura de calidad, eficiencia, investigación y compromiso ético, centrado en las personas y su entorno.		
	ACTUACIÓN	LIZACIÓN	
	ACTOACION	INICIO	FIN
4.18	Implementación de cláusulas de determinación de condiciones obligatorias de calidad y evaluación del dato basadas en evidencias, de cara a su explotación tanto en contratos como en datos generados por el propio sistema	2023	2024
Responsable Principal	DGIyES		
Co-Responsables			
Otros responsables			
COSTE	No aplica		

Línea Estratégica 4: Calidad, eficiencia y planificación del sistema			
OBJETIVO	Profundizar en la mejora e innovación de la gestión y la planificación, desarrollando una cultura de calidad, eficiencia, investigación y compromiso ético, centrado en las personas y su entorno.		
	TEMPORALIZACIÓN ACTUACIÓN		LIZACIÓN
	ACTOROION	INICIO	FIN
4.19	Refuerzo de la calidad y mejora continua en los servicios y programas con instrumentos que cuenten con certificaciones de entidades acreditadas externas, tanto a nivel interno, como a nivel de proyectos subvencionados o gestionados de manera indirecta	2023	2024
Responsable Principal	DGIyES		
Co-Responsables			
Otros responsables			
COSTE	18.150 (€)		

Línea Estratégica 4: Calidad, eficiencia y planificación del sistema			
OBJETIVO	Profundizar en la mejora e innovación de la gestión y la planificación, desarrollando una cultura de calidad, eficiencia, investigación y compromiso ético, centrado en las personas y su entorno.		
	TEMPORALIZACIÓN ACTUACIÓN		
	ACTUACION	INICIO	FIN
4.20	Implementación de sistemas de indicadores de calidad del dato en herramienta digital integral	2023	2024
Responsable Principal	DGIyES		
Co-Responsables	DGIS / DGFIEyJ / DGM / DGPIyVG / DGSSyES / IAM		
Otros responsables			
COSTE	CONVENIO CM NG (€)		

Línea Estratégica 4: Calidad, eficiencia y planificación del sistema				
OBJETIVO	Profundizar en la mejora e innovación de la gestión y la planificación, desarrollando una cultura de calidad, eficiencia, investigación y compromiso ético, centrado en las personas y su entorno.			
	ACTUACIÓN	TEMPORALIZACIÓN		
	ACTUACION	INICIO	FIN	
4.21	Elaboración de base de datos y repositorio de las buenas prácticas llevadas a cabo	2023	2024	
Responsable Principal	DGIyES			
Co-Responsables	DGM / DGIS / DGPlyVG / DGFIEyJ / DGSSyES / Distritos			
Otros responsables				
COSTE	No aplica			

Línea Estratégica 4: Calidad, eficiencia y planificación del sistema			
OBJETIVO	Profundizar en la mejora e innovación de la gestión y la planificación, desarrollando una cultura de calidad, eficiencia, investigación y compromiso ético, centrado en las personas y su entorno.		
	TEMPORALIZACIÓN ACTUACIÓN		
	ACTUACION	INICIO	FIN
4.22	Implantación de la obligatoriedad de realización de una evaluación anual de los servicios de gestión directa, abarcando procesos y resultados e incluyendo el enfoque de simplificación administrativa	2023	2027
Responsable Principal	COORDINACIÓN GENERAL		
Co-Responsables	DGIyES		
Otros responsables			
COSTE	No aplica		

Línea Estratégica 4: Calidad, eficiencia y planificación del sistema			
OBJETIVO	Profundizar en la mejora e innovación de la gestión y la planificación, desarrollando una cultura de calidad, eficiencia, investigación y compromiso ético, centrado en las personas y su entorno.		
	TEMPORALIZACIÓN ACTUACIÓN		
' 	ACTUACION	INICIO	FIN
4.23	Elaboración de protocolos y estándares de atención social donde se establezca la obligatoriedad de realizar auditorías internas y externas para la mejora de la calidad en la atención	2025	2027
Responsable Principal	DGIyES		
Co-Responsables			
Otros responsables			
COSTE	No aplica		

Línea Estratégica 4: Calidad, eficiencia y planificación del sistema			
OBJETIVO	Profundizar en la mejora e innovación de la gestión y la planificación, desarrollando una cultura de calidad, eficiencia, investigación y compromiso ético, centrado en las personas y su entorno.		
	TEMPORALIZACIÓN ACTUACIÓN		
	ACTUACION	INICIO	FIN
4.24	Implementación de una herramienta digital de gestión de la información adaptada a flujo matricial informativo entre unidades y profesionales	2024	2026
Responsable Principal	DGIyES		
Co-Responsables	IAM		
Otros responsables			
COSTE	CONVENIO CM NG (€)		

Línea Estratégica 4: Calidad, eficiencia y planificación del sistema			
OBJETIVO	Profundizar en la mejora e innovación de la gestión y la planificación, desarrollando una cultura de calidad, eficiencia, investigación y compromiso ético, centrado en las personas y su entorno.		
	TEMPORALIZACIÓN ACTUACIÓN		ALIZACIÓN
	ACTUACION	INICIO	FIN
4.25	Creación de espacios de intercambio de experiencias e impulso de investigación junto con otras ciudades, universidades y entidades de prestigio	2025	2027
Responsable Principal	DGIyES		
Co-Responsables			
Otros responsables			
COSTE	No aplica		

Línea Estratégica 4: Calidad, eficiencia y planificación del sistema			
OBJETIVO	Profundizar en la mejora e innovación de la gestión y la planificación, desarrollando una cultura de calidad, eficiencia, investigación y compromiso ético, centrado en las personas y su entorno.		
	ACTUACIÓN	TEMPORALIZACIÓN	
	ACTUACION	INICIO	FIN
4.26	Elaboración de un Diagnóstico Social Anual de la Ciudad de Madrid	2023	2024
Responsable Principal	DGIyES		
Co-Responsables			
Otros responsables			
COSTE	18.150 (€)		

Línea Estratégica 4: Calidad, eficiencia y planificación del sistema			
OBJETIVO	Profundizar en la mejora e innovación de la gestión y la planificación, desarrollando una cultura de calidad, eficiencia, investigación y compromiso ético, centrado en las personas y su entorno.		
	ACTUACIÓN	TEMPORALIZACIÓN	
	ACTUACION	INICIO	FIN
4.27	Realización de estudios específicos de evaluación de necesidades sociales, con indicadores territoriales según índices sintéticos validados, percepción de servicios sociales, así como evaluación de experiencias	2023	2023
Responsable Principal	DGIyES		
Co-Responsables			
Otros responsables			
COSTE	18.150 (€)		

Línea Estratégica 4: Calidad, eficiencia y planificación del sistema				
OBJETIVO	Profundizar en la mejora e innovación de la gestión y la planificación, desarrollando una cultura de calidad, eficiencia, investigación y compromiso ético, centrado en las personas y su entorno.			
	TEMPORALIZACIÓN ACTUACIÓN			
	ACTUACION	INICIO	FIN	
4.28	Creación de una herramienta común de gestión integral de Servicios Sociales con interoperabilidad entre dispositivos de Atención social especializada y primaria	2023	2026	
Responsable Principal	DGSSyES			
Co-Responsables	DGM / DGPIyVG / DGIS / DGIyES / CG / IAM			
Otros responsables				
COSTE	CONVENIO CM NG (€)			

Línea Estratégica 5: Mejora de la coordinación con políticas afines			
OBJETIVO	Impulsar la coordinación con otras instituciones, organismos y administraciones en las que existan áreas comunes como Educación, Salud, Garantía de ingresos, Empleo, Justicia, para la optimización de recursos y mejora en la atención a la ciudadanía		
	TEMPORALIZACIÓN ACTUACIÓN		
	Actoricity	INICIO	FIN
5.01	Revisión de convenios de colaboración con otras Administraciones Públicas según sectores y políticas afines, y elaboración de repositorio para los mismos	2023	2023
Responsable Principal	COORDINACIÓN GENERAL		
Co-Responsables	DGSSyES / DGFIEyJ / DGM / DGIS / DGPIyVG / DGIyES / SGT		
Otros responsables			
COSTE	No aplica		

Línea Estratégica 5: Mejora de la coordinación con políticas afines				
OBJETIVO	Impulsar la coordinación con otras instituciones, organismos y administraciones en las que existan áreas comunes como Educación, Salud, Garantía de ingresos, Empleo, Justicia, para la optimización de recursos y mejora en la atención a la ciudadanía			
	ACTUACIÓN	TEMPORALIZACIÓN		
	ACTUACION	INICIO	FIN	
5.02	Implementación de Planes de Actuación Comunitaria en todos los territorios con la participación de tercer sector, sociedad civil organizada, otras Administraciones Públicas y organismos competentes	2023	2024	
Responsable Principal	DGSSyES			
Co-Responsables	DGFIEyJ / DGM / DGIS / DGPIyVG			
Otros responsables				
COSTE	18.150 (€)		_	

Línea Estratégica 5: Mejora de la coordinación con políticas afines			
OBJETIVO	Impulsar la coordinación con otras instituciones, organismos y administraciones en las que existan áreas comunes como Educación, Salud, Garantía de ingresos, Empleo, Justicia, para la optimización de recursos y mejora en la atención a la ciudadanía		
	ACTUACIÓN	TEMPORALIZACIÓN	
		INICIO	FIN
5.03	Elaboración de convenios de colaboración con otras Administraciones Públicas según sectores y políticas afines ajustados a necesidades detectadas desde el sistema	2023	2027
Responsable Principal	COORDINACIÓN GENERAL		
Co-Responsables			
Otros responsables			
COSTE	No aplica		