



Madrid
Servicios
Sociales

PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES

2023-2027

IMPLEMENTACIÓN
DEL NUEVO
SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS
SOCIALES DE LA CIUDAD DE MADRID

**PLAN ESTRATÉGICO
de
SERVICIOS SOCIALES
2023-2027**

**Nuevo Sistema Público de
Servicios Sociales de la
Ciudad de Madrid**

Contenido

1. PRESENTACIÓN	1
2. INTRODUCCIÓN	4
3. MARCO LEGAL Y NORMATIVO	6
4. DIAGNÓSTICO	8
4.1. EL PUNTO DE PARTIDA	8
4.2. CONTEXTO SOCIODEMOGRÁFICO	8
4.3. CONTEXTO ORGANIZATIVO	23
4.4. RECURSOS HUMANOS	25
4.5. GASTO SOCIAL	27
4.6. LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO	29
5. GOBERNANZA, METODOLOGÍA Y DURACIÓN	30
5.1.- GOBERNANZA	30
5.2.- METODOLOGÍA SEGUIDA PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO	31
5.3.- DURACIÓN	33
6. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	33
7. DESPLIEGUE ESTRATÉGICO	35
7.1.- EJES Y LÍNEAS ESTRATÉGICAS	35
7.2.- OBJETIVOS	41
7.3.- ACTUACIONES	43
8. MEMORIA ECONÓMICA	44
8.1.- INTRODUCCIÓN	44
8.2.- SÍNTESIS Y PRINCIPALES MAGNITUDES DEL PRESUPUESTO DE LA ESTRATEGIA	45
8.3.- DETALLE POR LÍNEA, ACTUACIÓN Y AÑO DEL PRESUPUESTO	47
9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	55
10. ANEXOS	56
ANEXO I: MARCO LEGAL Y NORMATIVO	56
ANEXO II: CORRESPONDENCIA DE ACTUACIONES Y MEDIDAS DE LOS ACUERDOS POR UN NUEVO SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES	60
ANEXO III: CORRESPONDENCIA DE ACTUACIONES POR LÍNEA ESTRATÉGICA	101
ANEXO IV: CRONOGRAMA Y RESPONSABLES	110
ANEXO V: FICHAS DE ACTUACIONES	124
GLOSARIO	163

1. PRESENTACIÓN

Madrid lleva años posicionándose como una de las capitales más comprometidas con el bienestar de sus ciudadanos, donde se trabaja de manera constante para mejorar la atención y responder a las nuevas necesidades que surgen en una sociedad en constante cambio.

Actualmente, vivimos una época que, motivada por la rapidez a la que nos ha llevado nuestra forma de vida, requiere de la adopción de constantes medidas de actualización y modernización de todos nuestros recursos; en este sentido, pese a contar con un sistema de servicios sociales robusto y completo, diseñado para atender las necesidades de la población más diversa y en constante crecimiento, urge la necesidad de adaptar estos servicios sociales a la cambiante realidad a la que nos enfrentamos cada día.

La aprobación por unanimidad por parte de todos los partidos políticos de los Acuerdos por un Nuevo Sistema Público de Servicios Sociales para la ciudad de Madrid, unido a la aprobación de los llamados Acuerdos de la Villa, donde se instó a aprobar un nuevo modelo de servicios sociales municipales, han sido el germen para la elaboración del presente Plan Estratégico, con objeto de orientar y reorganizar las políticas de carácter social y enfocarlas en incorporar nuevos profesionales a los servicios sociales

Esta unión en los pareceres de todos los partidos políticos culminó en que, durante el primer mandato del alcalde José Luis Martínez-Almeida junto con el entonces Delegado del Área de Gobierno, se gestase este nuevo modelo de servicios sociales, cuya hoja de ruta finalizara en un sistema capaz de llegar antes al ciudadano.

Contamos con unos servicios sociales reconocidos como servicios esenciales por la ciudad de Madrid. Basándonos en esta premisa, este Plan Estratégico cuyo objetivo fundamental es la implementación del nuevo modelo de servicios sociales, pone el foco en las personas, en sus necesidades, sus capacidades y derechos, pasando de un modelo asistencial a un modelo de acompañamiento donde las personas sean protagonistas de su propio proceso de inclusión social.

Este nuevo modelo tiene el propósito de llegar a todas las personas a lo largo de todas las etapas de su vida, desde el nacimiento, con planes como el "Plan Estratégico de Fomento de la Natalidad" y el "Plan de Infancia y Adolescencia", hasta los últimos momentos, acompañando a los mayores gracias al "Plan para la Prevención de la Soledad no Deseada" o programas de envejecimiento activo y saludable.

Todo ello debe ser canalizado a través de una intervención social continua, como conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que busque mejorar la calidad de vida de las personas en riesgo de exclusión y como método para enfrentarnos a la vulnerabilidad social. No se puede dar una respuesta efectiva, con objeto de evitar que nadie se quede atrás, si detrás de cada prestación económica no tenemos una garante intervención social.

Siendo conscientes de nuestro propósito de llegar a todos aquellos que requieren de una intervención social y, en un ejercicio de reflexión personal, de atención al ciudadano, creando una tendencia positiva que mejore la calidad de vida de las personas más vulnerables.

Ese efectivo trabajo contra la vulnerabilidad debe comprender un amplio espectro que aúne los intereses, tanto de personas sin hogar, con un acompañamiento efectivo y prolongado en el tiempo, hasta personas con discapacidad, prestando una especial atención tanto a estas personas como a quienes cuidan de ellas. Aquello que no se ve, no existe; de ahí que la visibilidad de la discapacidad sea un objetivo prioritario y eliminar así determinados estereotipos que rodean a estas personas. Es más, eliminar la sobreprotección y permitir afrontar sus propios desafíos se convertirá en un objetivo prioritario para su desarrollo personal y para alcanzar la máxima independencia.

Para ello, debemos ponernos en el lugar de quien nos necesita y comprender sus demandas; todo ello pasa por llevar a cabo una escucha activa, de forma que esa especial atención sirva como base para planificar acciones coordinadas con las diversas entidades y sectores que comprenden el tejido social de nuestra ciudad.

Elementos como la transformación digital, clave para modernizar los servicios sociales; la coordinación y colaboración entre diferentes actores, donde las entidades del tercer sector y la iniciativa privada son esenciales para garantizar la eficacia de los servicios sociales; y el compromiso con la igualdad, que garantizará una ciudad más solidaria e inclusiva, son los pilares sobre los que descansará el nuevo modelo que ayudará a seguir siendo ese referente en nuestro compromiso con la ciudad.

La implementación de este Plan Estratégico será un proceso gradual que requerirá del esfuerzo y colaboración de todos los agentes implicados; en esta andadura, el Ayuntamiento de Madrid está comprometido en liderar este proceso de forma transparente y participativa, contando con la colaboración de los ciudadanos y de todos los actores sociales.

Madrid debe seguir siendo referente en materia social y éste es solo el comienzo de un nuevo camino para los servicios sociales de la ciudad, un camino que nos llevará a seguir poniendo los cimientos para que este ambicioso y transformador proyecto,

fortalezca los servicios sociales de la ciudad haciéndolos más accesibles, eficaces y cercanos.

Los servicios sociales de Madrid han experimentado un cambio de paradigma en base al cual queremos ver a las personas como sujetos activos de su propio desarrollo; les escuchamos, les damos voz y les acompañamos en la búsqueda de soluciones a sus problemas. Cada caso es único y tiene detrás una historia, unas necesidades y un futuro. Por eso nuestro trabajo se basa en dar un enfoque más personalizado y humano que busca atender a las particularidades de cada caso y juntos, construiremos un Madrid más humano y más justo, poniendo siempre en el centro de nuestro trabajo a las personas.

2. INTRODUCCIÓN

En 1989 se aprobó el Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid¹, marco normativo que no ha sido modificado hasta la actualidad y, por tanto, continúa vigente.

En el año 1996, el Ayuntamiento de Madrid abordó un proceso de mejora de los Servicios Sociales cuyo objetivo era incrementar la calidad en la atención a las personas, entendiendo que la mejora de la calidad de un servicio público requería el abordaje de tres aspectos: la organización del trabajo, las herramientas de gestión, y las instalaciones o infraestructuras necesarias en las que pivotar la atención social.

Aquel proceso de mejora desembocó en un Modelo Organizativo² cuya implementación se realizó a lo largo del año 1998, y que, a la fecha, sigue, también, vigente.

En el año 2017 se elaboró un Plan de Mejora de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid³, el cual afectaba únicamente a la Atención Social Primaria y no a los Servicios Sociales en su conjunto.

Así, el Pleno del Ayuntamiento de Madrid en su sesión (30/2018) ordinaria, celebrada el 27 de noviembre de 2018, aprobó una proposición para "la elaboración de un nuevo sistema público de servicios sociales para la ciudad de Madrid, consensuado por todos los partidos representados en el Pleno del Ayuntamiento de Madrid, las organizaciones sindicales y profesionales del sistema".

En el contexto de la crisis producida por el COVID19, todas las fuerzas políticas con representación en el Ayuntamiento de Madrid acordaron en julio de 2020, la ratificación de los Acuerdos de la Villa⁴, en los que se dispone, entre otras medidas, "promover la reforma del modelo de Servicios Sociales municipales".

Posteriormente, se iniciaron los trabajos correspondientes a dicha reforma, para lo cual se formaron diversos órganos:

- Comité Ejecutivo: máximo órgano de decisión.

¹ [Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid](#), de 22 de junio de 1989

² [Criterios Organizativos para la Mejora de la Atención Social](#). Junio 1999

³ [Plan de mejora de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid](#), 2017

⁴ [Acuerdos de la Villa](#), aprobados en sesión 10/2020 extraordinaria del Pleno el 7 de Julio de 2020

- Comité Asesor Externo: órgano consultivo integrado por expertos/as de reconocido prestigio en el campo de los Servicios Sociales, las organizaciones y administraciones públicas.
- Comité Asesor Interno: órgano de naturaleza consultiva integrado por personal funcionario municipal cuya trayectoria, experiencia y conocimiento profesional en el ámbito de los Servicios Sociales

Así, se generaron diversos espacios de diálogo dependiendo de las competencias y temáticas a tratar:

- Con diversas Áreas de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid en función de las competencias establecidas y principalmente en lo concerniente a recursos humanos, coordinación territorial y transformación digital.
- Con los Distritos que componen la Ciudad
- Con otras Administraciones: en el seno de la Comisión bilateral entre Ayuntamiento y Comunidad de Madrid

Y a su vez, se desarrollaron espacios de trabajo con cuatro grandes grupos de interés, de tipo interno y externo, a saber:

- Personas usuarias de los Servicios Sociales y ciudadanía en general (encuestas a más de 2.500 personas de manera individual, más de 8.000 hogares y grupos focales con 70 participantes).
- Partidos políticos con representación en la Ciudad de Madrid (todos los que conforman el pleno municipal),
- Profesionales de los Servicios Sociales, a través de sesiones y ponencias técnicas (más de 250 profesionales distribuidos en cuatro ponencias-bloques temáticos) y diferentes cuestionarios (más de 500 respuestas),
- Otros agentes y grupos de interés: agentes sociales (patronal y sindicatos), mesas y consejos de participación municipales, colegios profesionales, universidades, entidades del tercer sector y asociaciones de vecinos/as.

Tras todo ello, se llegó a la aprobación, por unanimidad, de los Acuerdos por un Nuevo Sistema Público de Servicios Sociales en el Pleno reunido en la sesión 7/2022 ordinaria el 31 de mayo 2022, que suponen la materialización de la voluntad política, profesional y ciudadana de construir unos Nuevos Servicios Sociales.

⁵ [Acuerdos por un Nuevo Sistema de Servicios Sociales](#), aprobados en sesión 7/2022 ordinaria del pleno de 31 de Mayo de 2022.

Respondiendo a este mandato del Pleno, se ha elaborado el presente Plan Estratégico, cuyo propósito es orientar las políticas de carácter social que se encuentren bajo la responsabilidad del Área de Gobierno competente en materia de Servicios Sociales, a través de actuaciones que den respuesta a las necesidades de la población de la Ciudad de Madrid.

Este plan se articula en torno a tres ejes, de los cuales dos son ejes estratégicos (uno de tipo organizativo y otro centrado en la relación con sistemas y políticas afines) y un tercero, de naturaleza transversal.

Cada eje está integrado por diversas líneas que agrupan 74 actuaciones de diverso objetivo y alcance, cuyo plazo de ejecución comprende el periodo 2023-2027.

De igual modo, el presente Plan Estratégico reúne, como indica la disposición final, un análisis, memoria económica, cronograma y, además, describe cómo se realizará el seguimiento y evaluación del mismo.

3. MARCO LEGAL Y NORMATIVO

Ámbito Internacional:

El presente Plan Estratégico se encuentra alineado, tanto con la Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948, adoptada por la Asamblea General de la ONU el 10 de diciembre de 1948, como con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, adoptada por la Asamblea General de la ONU el 5 de septiembre de 2015, así como el resto de los tratados internacionales cuyo texto ha sido ratificado por el Estado Español.

Ámbito Nacional:

La Constitución Española compromete a los poderes públicos en la promoción de las condiciones "para que la libertad y la igualdad del individuo y los grupos en que se integra sean reales y efectivas, removiendo los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y faciliten la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social" (artículo 9.2).

A su vez, la Constitución Española (1978) establece en su artículo 148.1.20 que la "Asistencia Social" podrá ser competencia de las Comunidades Autónomas.

Dentro de las competencias que llevan a cabo los Ayuntamientos recogidas en la Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de Bases de Régimen Local, se encuentran, en su artículo 25.2.e) "la evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social" y en el apartado o) "Actuaciones en la promoción de la igualdad entre hombres y mujeres, así como contra la violencia de género"

Además, en la misma legislación (Art 26), se establece la obligatoriedad de la

prestación de la competencia anterior, relativa a la evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social, para municipios con población superior a los 20.000 habitantes, como es el caso de la Ciudad de Madrid.

Igualmente, en la redacción del presente plan estratégico se han tenido en cuenta también la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, y la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

Por otra parte, diversas leyes estatales regulan aspectos concretos que inciden sustancialmente en la regulación autonómica y en la prestación de servicios sociales por parte de los Ayuntamientos, fijando un mínimo común denominador en ámbitos tales como la protección a la infancia, la discapacidad, la dependencia, la violencia de género o la garantía de rentas.

Ámbito Autonómico:

La Comunidad de Madrid, en su Estatuto de Autonomía (Art 26) reconoce como competencia exclusiva, "la promoción y ayuda a la tercera edad, emigrantes, minusválidos y demás grupos sociales necesitados de especial atención, incluida la creación de centros de protección, inserción y rehabilitación" y la "protección y tutela de menores y desarrollo de políticas de promoción integral de la juventud".

La reciente Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en el CAPÍTULO II, artículo 11 de Competencias de las entidades locales, establece las mismas, indicando que serán ejercidas "en el marco de la legislación reguladora del Régimen Local, del Plan Director de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid y de acuerdo con la planificación territorial establecida en el Mapa de Servicios Sociales".

Ámbito municipal:

El Ayuntamiento de Madrid establece el número, denominación y competencias de las Áreas de Gobierno, entre ellas la de Políticas Sociales, Familia e Igualdad, así como las de los Distritos que conforman la Ciudad.

A su vez, en el desarrollo de sus competencias, se aprueban directrices (como la de aplicación de la transversalidad de género en el Ayuntamiento de Madrid aprobada por Acuerdo de Junta de Gobierno de 13 de septiembre de 2018), reglamentos (como el de Organización y Funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales Municipales, aprobado por Acuerdo Plenario de 22 de junio de 1989) o acuerdos, en este caso fundamentales para el presente Plan Estratégico, como son los Acuerdos de la Villa, aprobados por unanimidad el 7 de julio de 2020 el Pleno del Ayuntamiento de Madrid, en su sesión (10/2020) extraordinaria o los Acuerdos "Por un Nuevo Sistema Público de Servicios Sociales", aprobados por unanimidad el 31 de mayo de 2022 en su sesión 7/2022 ordinaria.

6. DIAGNÓSTICO

4.1. EL PUNTO DE PARTIDA

El presente plan estratégico tiene como propósito articular la política de servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid durante los próximos cinco años a fin de lograr una transformación de enorme calado en todos los elementos de esta política, necesaria para dar cumplimiento a los Acuerdos por un Nuevo Sistema Público de Servicios Sociales aprobados en mayo de 2022.

Todo plan estratégico ha de partir de un análisis de la situación de partida que sustente el conjunto de la actuación que se propone a través de sus ejes, objetivos y medidas. El amplio proceso participativo realizado en el marco de la elaboración del nuevo modelo de servicios sociales ha permitido establecer los puntos fuertes y débiles del sistema, así como establecer las líneas maestras que han de guiar el cambio propuesto y que han quedado recogidos en diversos documentos consultables a partir de los enlaces existentes en los Acuerdos.

A continuación, se realiza una breve descripción, tanto del contexto sociodemográfico en el que nace este Plan, como el contexto organizativo, mostrando los recursos humanos y financieros, así como los recursos para la información y conocimiento, con los que cuenta el sistema público de servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid.

4.2. CONTEXTO SOCIODEMOGRÁFICO

En el presente apartado se pretende realizar un breve retrato demográfico y social de la situación de partida, tomando como referencia las principales fuentes estadísticas públicas y otros estudios realizados *ad hoc*. En los últimos años, se ha llevado a cabo un esfuerzo notable desde el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad para dotarse de información y estudios que permitan avanzar en el conocimiento de la realidad social y, especialmente, de las personas y familias en situación de vulnerabilidad en nuestra ciudad. Así, en 2021 se realizó el primer Panel Estable de Hogares de la Ciudad de Madrid⁶ (PHECM), cuyos resultados detallados están publicados.

La continuidad futura de este Panel permitirá monitorizar las necesidades de la población y de las familias madrileñas, así como identificar los posibles efectos que, la transformación del modelo de servicios sociales previsiblemente tendrá sobre la sociedad madrileña. Conocer de dónde se parte es fundamental para trazar el camino y

⁶ [Panel de Hogares de la Ciudad de Madrid](#) Junio 2022

el lugar de destino, que no es otro que una sociedad madrileña con mayor nivel de bienestar, cohesión social y menos desigualdades.

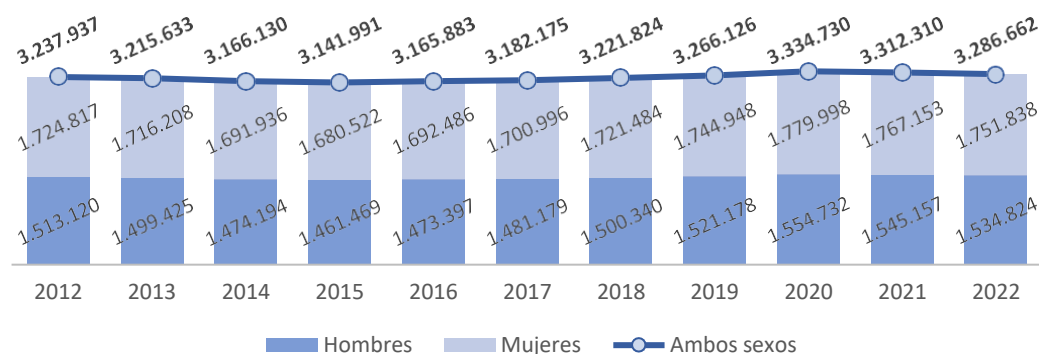
Población y tendencias demográficas

El análisis sociodemográfico nos informa de la situación y las principales tendencias que actúan sobre la población madrileña y que sirven de marco para identificar algunos de los desafíos que en la actualidad se encuentran los sistemas de bienestar y los servicios sociales. Para este análisis se ha estudiado el periodo referido a los últimos diez años, 2012-2022, utilizando principalmente los datos del Padrón Municipal de Habitantes, sin entrar en un análisis territorial.

⁷ Últimos datos disponibles.

⁸ [Anuario Estadístico 2022 - Ayuntamiento de Madrid](#) - Capítulo II. Demografía y población

Gráfico 1: Evolución de la población madrileña por sexo 2012-2022

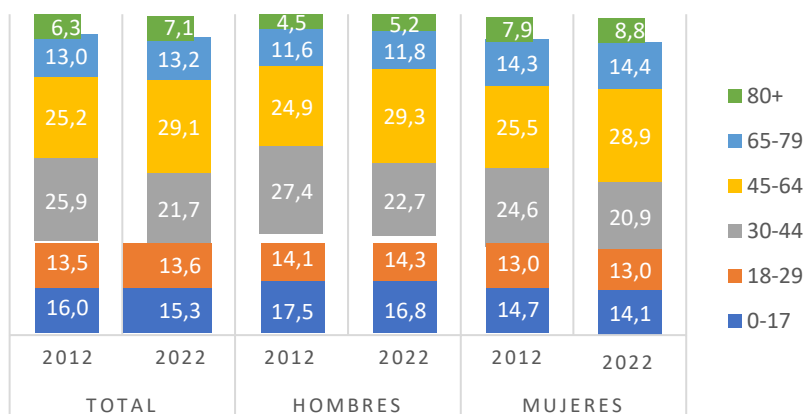


Fuente: Explotación estadística del Padrón Municipal de Habitantes. Subdirección General de Estadística del Ayuntamiento de Madrid.

Por otro lado, la población madrileña muestra, como otras ciudades de nuestro entorno europeo, un progresivo envejecimiento que tiene un importante efecto en la estructura por edades. Si se observa la evolución de la última década, el grupo etario de las personas mayores de 65 incrementa su peso en el conjunto, particularmente en las mujeres. Al mismo tiempo, los menores de 18 años van perdiendo peso, como consecuencia del descenso sostenido de la natalidad.

No obstante, el grupo de población de mayor tamaño y que además ha registrado el incremento más significativo desde 2012 es el de 45-64 años, por efecto de la llegada de las generaciones del baby boom. En las próximas dos décadas, este grupo de edad irá traspasando la barrera de los 65 años, lo que puede suponer una intensificación del envejecimiento poblacional, si continúan las tendencias positivas en la esperanza de vida, junto al consabido descenso de la natalidad.

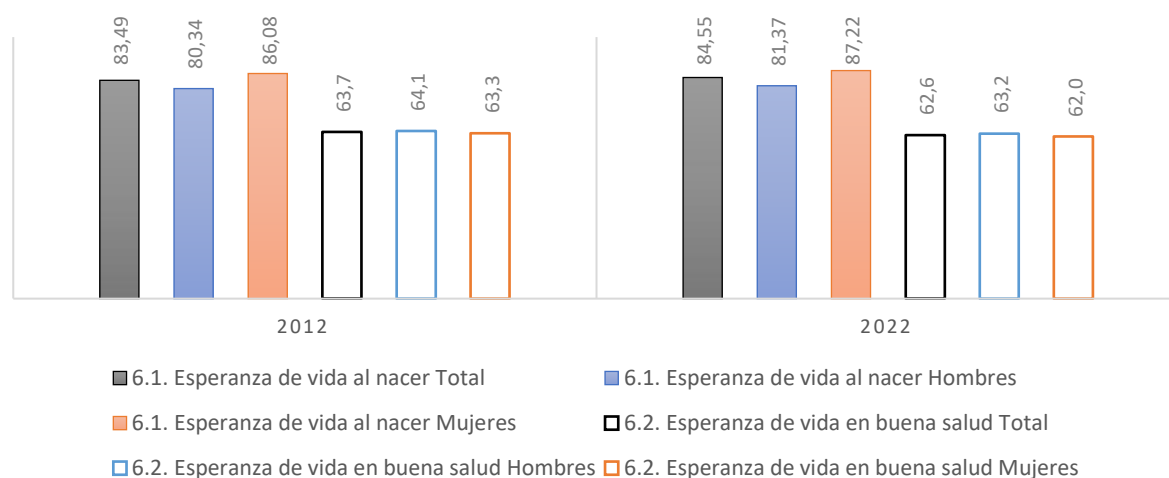
Gráfico 2: Evolución de la estructura por edad y sexo de la población madrileña, 2012-2022.



Fuente: Explotación estadística del Padrón Municipal de Habitantes. Subdirección General de Estadística del Ayuntamiento de Madrid. Elaboración propia.

La prolongación de la esperanza de vida favorece una presencia muy nutrida de población mayor de 80 años (lo que se ha venido en llamar “sobre envejecimiento”), compuesta además en sus dos terceras partes por mujeres. Sin embargo, el aumento de la esperanza de vida no viene acompañado de un incremento de la esperanza de vida en buena salud, lo que significa que previsiblemente aumentará la población en situación de dependencia, donde las mujeres tienen y tendrán un peso mayoritario. Si además se tiene en cuenta que este grupo poblacional está en una situación socioeconómica más vulnerable, como se verá más adelante, se puede prever que en el futuro aumenten las necesidades y demandas de las personas mayores, sobre todo de las mujeres mayores.

Gráfico 3: Esperanza de vida al nacer y esperanza de vida en buena salud, ciudad de Madrid 2012-2022.



FUENTE: Estudios de Salud de la Ciudad de Madrid, 2014, 2018, 2022. Madrid Salud.

Por otro lado, en 2022 había 517.243 personas extranjeras en la ciudad de Madrid, que suponen el 15,7% de la población total. En los últimos 10 años, la población extranjera se ha incrementado un 3,5% (recordemos que la población total creció un 1,5%), pero la mayor parte de este crecimiento se ha debido a las mujeres procedentes de otros países, que en 2022 representan ya el 53,3% del total de población extranjera (feminización de la inmigración). Ya se ha visto más arriba que la llegada de inmigración descendió drásticamente con la pandemia en 2021, aunque en 2022 se han recuperado en parte las cifras de años precedentes. En cualquier caso, como se verá más adelante, la población extranjera, especialmente aquella procedente de países de fuera de la Unión Europea, siempre se encuentra en una situación más vulnerable, cualquiera que sea el indicador que se verifique, y esta vulnerabilidad es aún mayor en las mujeres extranjeras.

Por último, otra de las tendencias sociodemográficas que se constatan en los últimos años en nuestra ciudad es la diversificación de las formas de hogar y familia, así como su simplificación, que incide en el descenso del tamaño de los hogares. En 2022 había un total de 1.313.660 hogares en la ciudad de Madrid, un 6,4% más que en 2012, fecha en la que la media de personas por hogar era de 2,62, que diez años más tarde descendió hasta 2,5.

Vista la evolución de los hogares de manera global en los últimos 10 años, se observan tres tendencias que corren paralelas. En primer lugar, un fuerte aumento de los hogares unipersonales, que en 2022 ya suponen el 31,4% del total (413.018 hogares). El crecimiento ha sido más notorio en los hogares de hombres solos, principalmente de mayores de 65 años, pero también de los que se encuentran por debajo de esa edad. A pesar de este incremento, los hogares unipersonales de mujeres siguen teniendo un peso específico muy superior, sobre todo, entre los de mayores de 65 años (el 76,8% lo son de mujeres solas).

Tabla 1: Evolución de los hogares madrileños por tipo, 2012-2022.

	2012	2022	% variación 2018-2022	"% 2022"
Total hogares	1.234.649	1.313.660	6,4%	100,0%
Tamaño medio	2,62	2,50		
1 mujer sola de 16 a 64 años	107.060	120.651	12,7%	9,2%
1 hombre solo de 16 a 64 años	100.982	122.138	21,0%	9,3%
1 mujer sola de 65 o más años	116.700	130.749	12,0%	10,0%
1 hombre solo de 65 o más años	29.975	39.490	31,7%	3,0%
1 mujer adulta con 1 o más menores	23.731	26.251	10,6%	2,0%
1 hombre adulto con 1 o más menores	5.211	5.331	2,3%	0,4%
2 adultos de 16 a 64 años, sin menores	149.343	167.226	12,0%	12,7%
2 adultos, 1 al menos de 65 o más años, sin menores	166.510	175.115	5,2%	13,3%
2 adultos y 1 menor	69.779	69.123	-0,9%	5,3%
2 adultos y 2 menores	61.648	61.112	-0,9%	4,7%
2 adultos y 3 o más menores	12.994	14.706	13,2%	1,1%
2 adultos de 35 años o más, otro de 16 a 34 años, sin menores	77.800	74.235	-4,6%	5,7%
2 adultos de 35 años o más, otro de 16 a 34 años y 1 menor	26.570	24.933	-6,2%	1,9%
2 adultos de 35 años o más, otro de 16 a 34 años y 2 o más menores	9.079	9.038	-0,5%	0,7%
Otro hogar de 3 adultos, con o sin menores	100.306	105.365	5,0%	8,0%
2 adultos de 35 años o más, 2 de 16 a 34 años, sin menores	52.619	52.569	-0,1%	4,0%
2 adultos de 35 años o más, 2 de 16 a 34 años y 1 menor	8.307	8.115	-2,3%	0,6%
2 adultos de 35 años o más, 2 de 16 a 34 años y 2 o más menores	3.987	3.261	-18,2%	0,2%
Otro hogar de 4 adultos, con o sin menores	47.283	47.400	0,2%	3,6%
5 o más adultos, con o sin menores	61.978	55.760	-10,0%	4,2%
Hogar con 15 o más habitantes	673	540	-19,8%	0,0%
Hogares con menores solos	2.114	552	-73,9%	0,0%

Fuente: Explotación estadística del Padrón Municipal de Habitantes. Subdirección General de Estadística del Ayuntamiento de Madrid. Elaboración propia.

En segundo lugar, es también notable el aumento de los hogares compuestos por adultos mayores de 65 años o donde al menos uno de ellos tiene más de 65 años, y donde no hay menores. Son un tipo de hogar muy abundante, pues en 2022 suponen el 26,1% del total: en su mayoría se trata de hogares de “nido vacío” de personas adultas mayores de 65 años donde hijos e hijas ya se han emancipado. La evolución “natural” de este tipo de hogares es convertirse en hogares unipersonales, por lo que se puede esperar que en los próximos años sea aún mayor la presencia de hogares de personas solas.

En tercer lugar, también es significativo el incremento de los hogares monoparentales, que crecen un 9,1% respecto a 2012, situándose en 31.582 hogares en 2022 (un 2,4% del total). Dentro de este tipo de hogares, lo más destacable es el considerable peso que alcanzan los encabezados por una madre sola con hijos e hijas: el 83,1%.

Como resumen de este breve retrato, se puede concluir que la población madrileña está experimentando las mismas tendencias sociodemográficas que también se registran en nuestro entorno europeo: envejecimiento de la población y aumento de las situaciones de dependencia; diversificación y simplificación de las formas familiares, con un importante incremento de los hogares de personas solas, así como de los hogares monoparentales; incremento de la presencia de población extranjera, especialmente de aquella procedente de países no comunitarios.

Todos estos procesos en marcha están generando un incremento de las situaciones de vulnerabilidad y de las necesidades de apoyo y cuidados, así como un aumento de la complejidad de las problemáticas a las que se enfrentan los sistemas de bienestar y, en particular, los servicios sociales. Sin olvidar que, en todos estos procesos, las mujeres tienen un particular “protagonismo”, que implica que las políticas de servicios sociales, como el resto de las políticas públicas, han de asumir de forma activa el desafío de reducir las desigualdades de género si quieren ser verdaderamente eficaces.

Los hogares vulnerables: perfil y necesidades

El Panel de Hogares de la Ciudad de Madrid de febrero de 2022 a una muestra de 8.040 hogares y 19.326 personas, en los 21 distritos de la ciudad, permitió realizar un amplio retrato de la realidad socioeconómica de las familias madrileñas, explorando múltiples facetas como la vivienda, la actividad económica, la ocupación y los estudios, las detección de hogares vulnerables, la salud y los hábitos saludables, la fecundidad, la dependencia o la discapacidad, el reparto de las tareas de cuidados y la convivencia, o el uso de los servicios y prestaciones públicas.

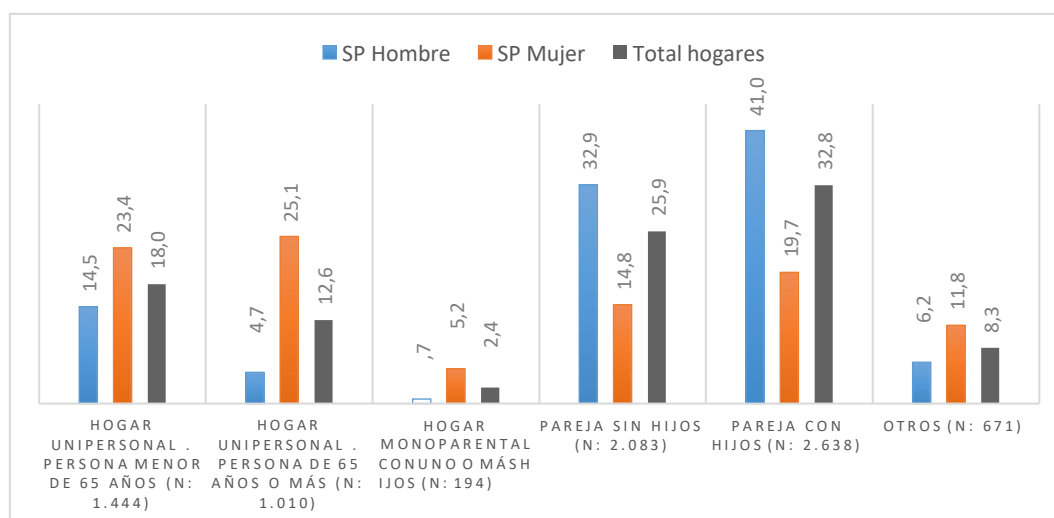
A continuación, se expondrá una síntesis de los principales resultados en relación al perfil y situación de los hogares más vulnerables, por ser aquellos que fundamentan el grueso de la actuación de los servicios sociales.

Perfil de los hogares madrileños

Los hogares encuestados muestran la misma distribución que ya se ha visto en el apartado anterior, pero que en el panel queda condensada en seis tipologías más agregadas:

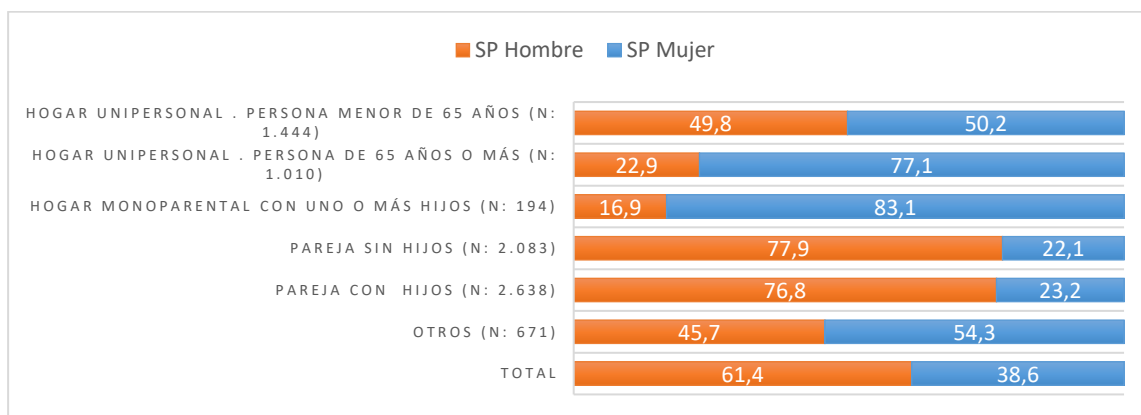
- Los hogares más numerosos son los de pareja con hijos/as, que suponen casi dos terceras partes del total (32,8%) y están sustentados en el 77,9% de los casos por un hombre;
- Les siguen en importancia cuantitativa los hogares unipersonales, que en su conjunto representan el 30,5% del total, pero que en el caso de los hogares sustentados por mujeres suponen casi la mitad (el 48,5%). De ellos, una buena parte son hogares formados por una persona mayor de 65 años (el 12,6% del total de hogares), tratándose en un 77,1% de los casos de mujeres solas.
- Más de una cuarta parte (el 25,9%) se constituyen como hogares de pareja sin hijos/as, de los cuales el 77,9% tienen un varón como sustentador principal.
- Finalmente, aunque su peso es muy pequeño, el 2,4% de los hogares madrileños son monoparentales. Este tipo de hogares está sustentado por una madre sola con sus hijos/as en un 83,1% de los casos.
- En su conjunto, el 38,6% de los hogares están sustentados por una mujer.

Gráfico 4: Distribución de los hogares encuestados



Fuente: Panel de Hogares de la Ciudad de Madrid 2022. Dirección General de Innovación y Estrategia Social del Ayuntamiento de Madrid. Elaboración propia.

Gráfico 5: Distribución de los hogares según sexo de la persona sustentadora principal (SP)

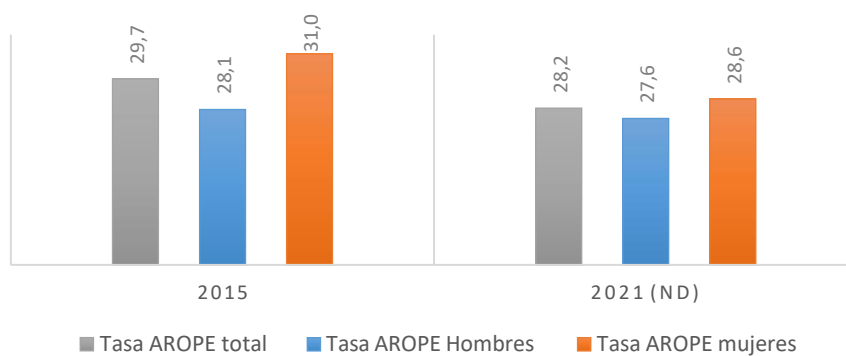


Fuente: Panel de Hogares de la Ciudad de Madrid 2022. Dirección General de Innovación y Estrategia Social del Ayuntamiento de Madrid. Elaboración propia.

Los hogares más vulnerables

Antes de entrar en el análisis de los hogares vulnerables utilizando los resultados del Panel, conviene realizar una breve contextualización a través de los principales indicadores de pobreza y exclusión social que ofrece la Encuesta de Condiciones de Vida que realiza anualmente el INE, que permitirá tener una visión de la situación y las tendencias que se están registrando, así como ubicar a Madrid en la consecución de las metas de la Agenda 2030.

Gráfico 6: Evolución de la Tasa de pobreza o exclusión social AROPE, 2015-2021



Fuente: INE, Encuesta de Condiciones de Vida. Elaboración por la Subdirección General de Estadística del Ayuntamiento de Madrid. Datos calculados en base al umbral de Madrid.

Como se puede ver en el gráfico anterior, en 2021 la pobreza o exclusión social, entendida tal como la define el indicador AROPE⁹, afectaría al 28,2% de la población madrileña, es decir, a 933 mil personas, de las que 506 mil serían mujeres (el 54%). Desde 2015 habría disminuido su incidencia en términos relativos, pero la meta 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) dice expresamente que habría que reducir a la mitad la proporción de hombres, mujeres y niños de todas las edades que viven en la pobreza en todas sus dimensiones, por lo que la tasa AROPE debería descender en Madrid al menos hasta el 15,5% de la población en 2030.

Considerando las dimensiones que componen el AROPE, estarían en riesgo de pobreza el 23,1% de la población en 2021, esto es, más de 760 mil personas (más de 400 mil serían mujeres). Vivirían en situación de carencia material y social severa el 7,2% de la población, que supondrían más de 238 mil personas, el 58% mujeres. Finalmente, se encontrarían en una situación de baja intensidad en el empleo en 2021 más de 247 mil personas, en este caso, en mayor medida hombres (el 55%).

Aunque no se van a presentar datos detallados al respecto, sí se puede mencionar que la pobreza o exclusión social afecta especialmente a niños, niñas y adolescentes, así como a personas mayores de 65 años, a hogares monoparentales y unipersonales, también a personas paradas e inactivas, y en gran medida a personas de origen extranjero, especialmente de países no comunitarios¹⁰.

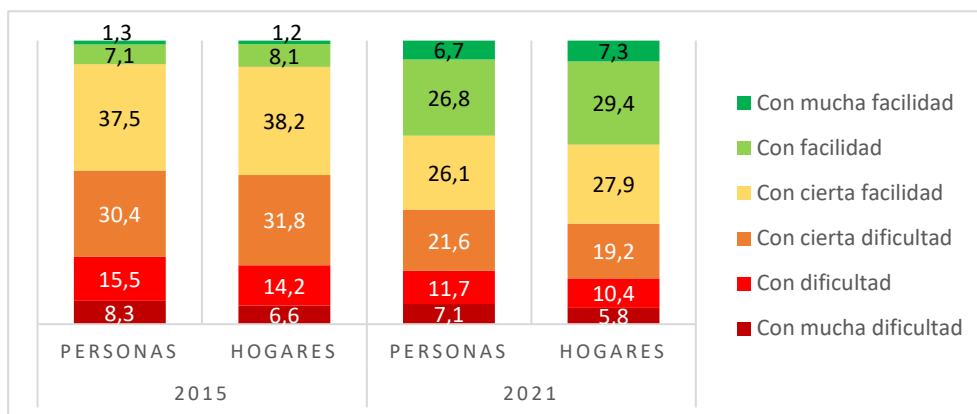
⁹ Entre 2010 y 2020 (Estrategia Europa 2020) el indicador AROPE (At Risk Of Poverty and/or Exclusion) se define como la población que está en alguna de estas situaciones: 1) En riesgo de pobreza (60% mediana de los ingresos por unidad de consumo); 2) En carencia material severa (con carencia en al menos 4 conceptos de una lista de 9; o 3) En hogares sin empleo o con baja intensidad en el empleo (hogares en los que sus miembros en edad de trabajar lo hicieron menos del 20% del total de su potencial de trabajo durante el año de referencia). En 2021 el indicador adopta una nueva definición (Estrategia Europa 2030): se define como la población que se encuentra al menos en alguna de estas tres situaciones: 1) En riesgo de pobreza (no cambia definición) ; 2) En situación de carencia material y social severa (incluye carencia social) ; o 3) Baja intensidad en el empleo (nueva definición en 2021).

¹⁰ Se pueden consultar [los informes de EAPN sobre el estado de la pobreza](#), para conocer con todo detalle los indicadores de pobreza o exclusión social en España y en la Comunidad de Madrid, así como los resúmenes que anualmente realiza el [Instituto Nacional de Estadística](#).

Asimismo, según la Encuesta de Condiciones de Vida de 2021, casi una quinta parte de las personas (el 18,8%) llegaría con dificultad o mucha dificultad a final de mes, situación que afectaría a más 620 mil personas (el 53% mujeres), aunque esta proporción ha mejorado respecto a 2015, en que afectaba al 23% de las personas. Asimismo, el 16,2% de los hogares madrileños tendrían dificultades o muchas dificultades para llegar a final de mes, es decir, más de 212.000 hogares, una situación mejor si se compara con 2015, cuando alcanzaba al 20,8% de los hogares.

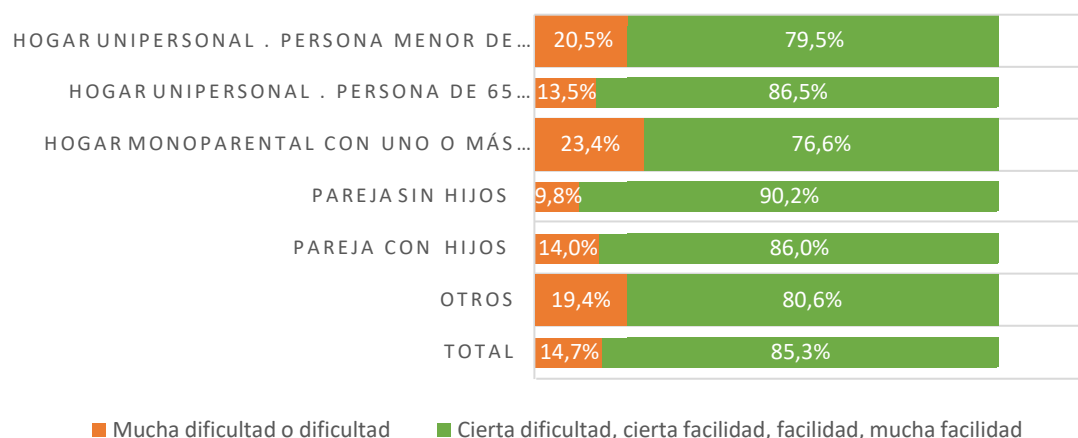
De acuerdo con los resultados del Panel de Hogares de la Ciudad de Madrid de 2022, el 14,7% de los hogares tendrían dificultades o muchas dificultades para llegar a final de mes, siendo los hogares monoparentales los que tendrían más dificultades (el 23,4% las tendría), así como los hogares unipersonales de personas menores de 65 años (20,5%). En términos absolutos, serían más de 192.000 hogares los que se encontrarían con dificultades, 46.000 serían hogares unipersonales y unos 7.300 serían monoparentales. Conviene recordar, por último, que una buena parte de estos hogares están sustentados por mujeres, a quienes les cuesta más llegar a final de mes (16,9% tiene dificultades) si se compara con los hogares sustentados por hombres (13,1%).

Gráfico 7: Evolución de la proporción de personas y hogares según dificultad para llegar a final de mes, 2015-2021.



Fuente: INE, Encuesta de Condiciones de Vida. Elaboración por la Subdirección General de Estadística del Ayuntamiento de Madrid.

Gráfico 8: Hogares según dificultad para llegar a final de mes según tipo de hogar.

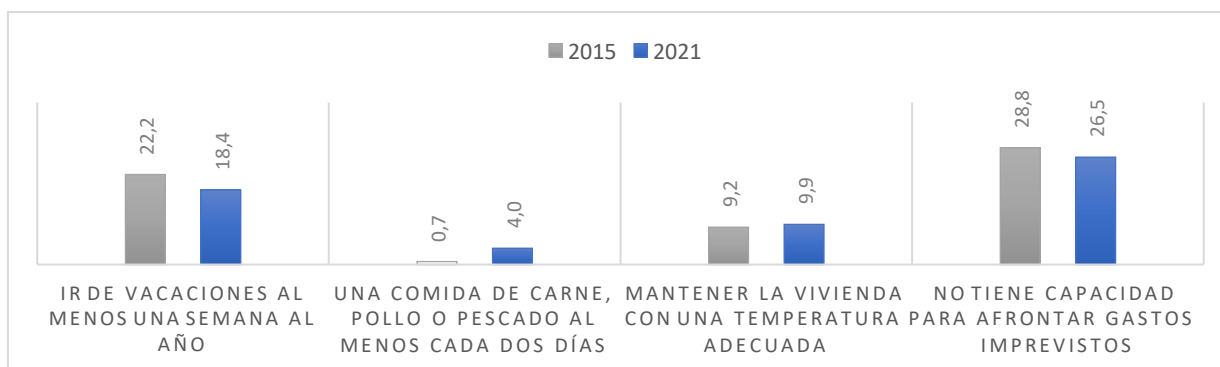


Fuente: Panel de Hogares de la Ciudad de Madrid 2022. Dirección General de Innovación y Estrategia Social del Ayuntamiento de Madrid. Elaboración propia.

Otros indicadores básicos para conocer la situación socioeconómica de los hogares y su mayor vulnerabilidad son aquellos relacionados con la privación material: ir de vacaciones al menos una semana al año, una comida de carne, pollo o pescado al menos cada dos días, mantener la vivienda a una temperatura adecuada o tener capacidad para hacer frente a un gasto imprevisto.

Los resultados de la Encuesta de Condiciones de Vida permiten verificar la situación actual y la evolución reciente de estos indicadores. Así, se observa respecto a 2015 que ha mejorado la capacidad de los hogares para hacer frente a gastos imprevistos, así como las posibilidades de ir de vacaciones al menos una semana al año. Sin embargo, ha empeorado el acceso a la alimentación, pues en 2021 el 4% de los hogares no pueden permitirse una comida de carne, pollo o pescado al menos cada dos días frente al 0,7% que no podía en 2015. También han empeorado ligeramente las posibilidades de mantener la vivienda a una temperatura adecuada.

Gráfico 9: Evolución 2015-2021 de los hogares que no pueden permitirse...

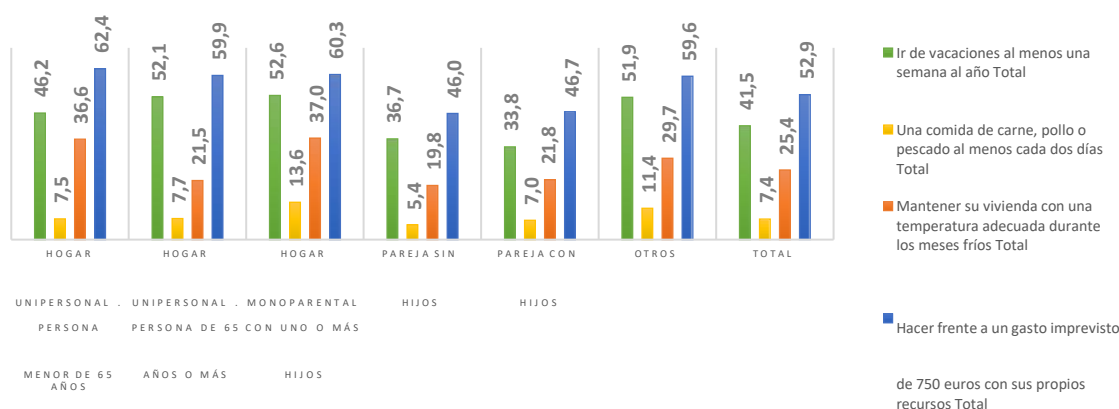


Fuente: INE, Encuesta de Condiciones de Vida. Elaboración por la Subdirección General de Estadística del Ayuntamiento de Madrid.

El Panel de Hogares ofrece datos de estos indicadores que nos permiten proporcionar una visión de la situación a principios de 2022. Los resultados muestran cierto empeoramiento de la capacidad para mantener la vivienda a una temperatura adecuada, así como en la posibilidad de ir de vacaciones. Sin duda, el fuerte incremento de los precios de los suministros energéticos registrado está teniendo un impacto determinante en esta situación, aumentando la incidencia en los hogares más vulnerables.

Los hogares monoparentales son los que acumulan en mayor medida todas estas privaciones. Los unipersonales de personas mayores de 65 años tienen comparativamente más dificultades para ir de vacaciones, habría que investigar los motivos, pues no siempre han de ser de carácter económico. Llama la atención, por último, que los hogares de personas solas menores de 65 años señalan problemas para mantener su vivienda a una temperatura adecuada, así como para hacer frente a gastos imprevistos.

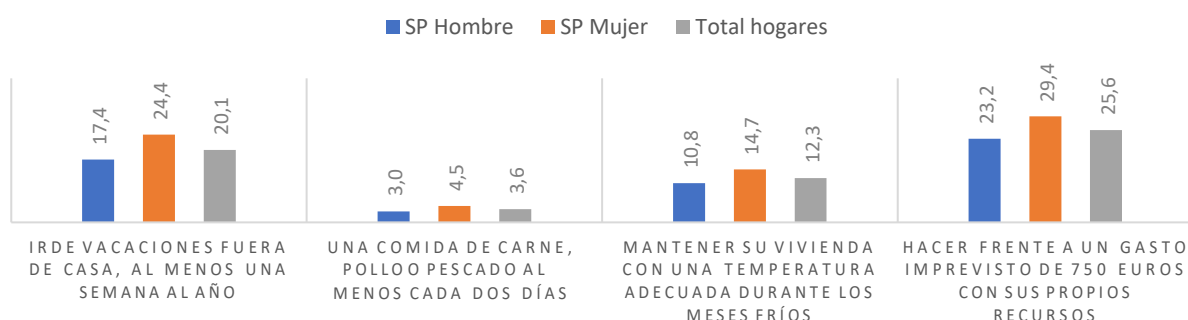
Gráfico 10: Hogares que en 2022 no pueden permitirse...según tipo de hogar.



Fuente: Panel de Hogares de la Ciudad de Madrid 2022. Dirección General de Innovación y Estrategia Social del Ayuntamiento de Madrid. Elaboración propia.

Es importante señalar además que la privación material es más severa en los hogares sustentados por mujeres, cualquiera que sea el indicador que se analice, pues están sobre representadas entre los hogares más vulnerables, especialmente monoparentales y unipersonales, como ya se ha visto en ocasiones anteriores.

Gráfico 11: Hogares que en 2022 no pueden permitirse...según sexo de la persona sustentadora.

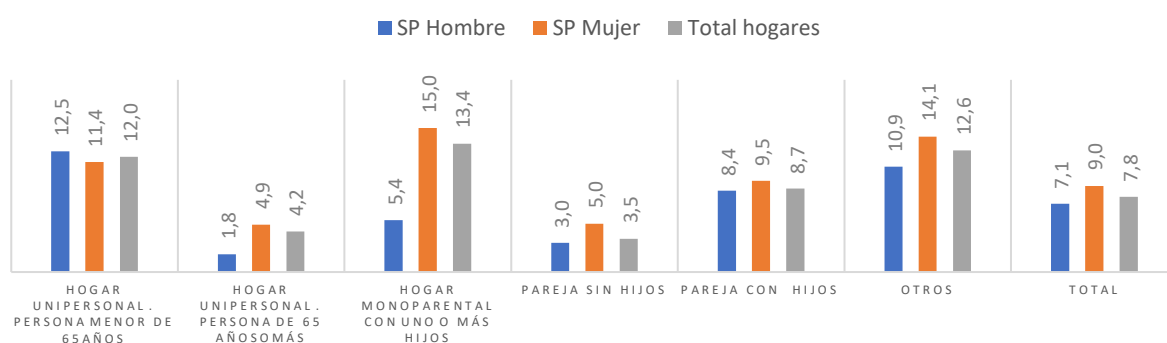


Fuente: Panel de Hogares de la Ciudad de Madrid 2022. Dirección General de Innovación y Estrategia Social del Ayuntamiento de Madrid. Elaboración propia.

De acuerdo con la Encuesta de Condiciones de Vida, entre 2015 y 2021 se ha incrementado del 7,9% al 9,4% la proporción de hogares que han tenido retrasos en los gastos relacionados con la vivienda principal. De esta forma, en 2021, más de 123 mil hogares han tenido dificultades para pagar la hipoteca o el alquiler, o bien los recibos de suministros o de la comunidad.

Tomando como referencia los datos del Panel de Hogares de 2022, esta proporción se habría reducido ligeramente hasta el 7,8%. De nuevo, son los hogares monoparentales los que han encontrado más dificultades para pagar los gastos de la vivienda (el 13,4%), seguidos de los hogares unipersonales de personas menores de 65 años (12%). En todos los tipos de hogar, excepto en estos últimos, la situación de los hogares sustentados por mujeres es peor si se compara con los sustentadores varones.

Gráfico 12: Hogares que han tenido problemas para pagar los gastos de la vivienda (hipoteca, alquiler, recibos de la comunidad de propietarios/as, recibos de suministros) en el último año



Fuente: Panel de Hogares de la Ciudad de Madrid 2022. Dirección General de Innovación y Estrategia Social del Ayuntamiento de Madrid. Elaboración propia.

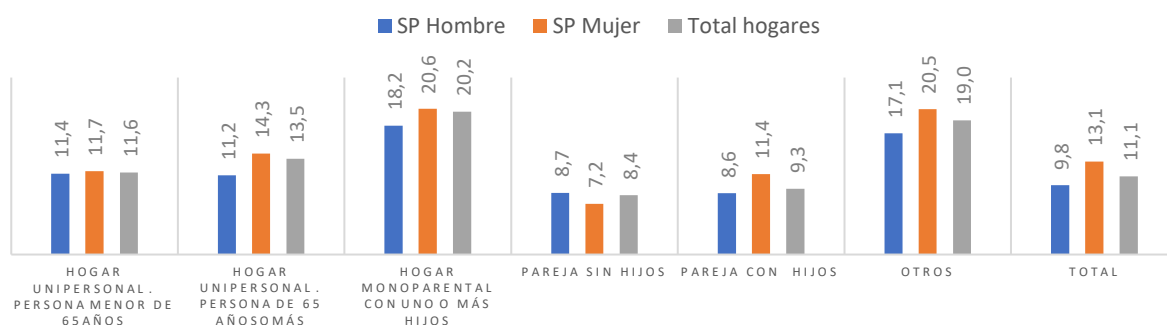
Si se consideran los hogares que tienen pagos de hipoteca o alquiler (el 28,1% del total), el 17% han tenido problemas para pagarlos, y de ellos, una cuarta parte (el 26,5%) piensa que está en riesgo de perder su vivienda. Así pues, el 5% de los hogares madrileños creen que podrían perder su vivienda por no poder pagar la hipoteca o el alquiler, lo que significa que unos 66.000 hogares podrían estar en alto riesgo de vulnerabilidad residencial.

Acceso a servicios sociales y ayudas públicas

El Panel de Hogares de también informa del uso de los servicios sociales a lo largo de 2021. Los resultados muestran que en el 11,1% de los hogares alguno de sus miembros habría acudido a los servicios sociales municipales, por cualquiera de las vías existentes (presencial, telefónica, internet...), es decir, unos 145.000 habrían precisado acudir a los servicios sociales. Esta proporción se duplica en el caso de los hogares monoparentales(20,2%), siendo también más elevada en los hogares unipersonales de personas mayores

(13,5%). En todos los hogares, a excepción de los de pareja sin hijos, los sustentados por mujeres han acudido en mayor medida a los servicios sociales (13,1%).

Gráfico 13: Hogares que han acudido a los servicios sociales en el último año, según tipo de hogar y sexo de la persona sustentadora principal.



Fuente: Panel de Hogares de la Ciudad de Madrid 2022. Dirección General de Innovación y Estrategia Social del Ayuntamiento de Madrid. Elaboración propia.

Por otro lado, el 4% de los hogares habría necesitado una ayuda de garantía de ingresos mínimos, como la renta mínima de inserción o el ingreso mínimo vital, que equivaldrían a casi 52 mil hogares. De estos, más de la mitad (el 58,5%) la habrían solicitado la ayuda y el 30,5% la habría obtenido. Por lo tanto, el 17,9% de los hogares que necesitaron una ayuda económica de ingresos mínimos la habrían recibido.

La cobertura de la necesidad de este tipo de ingresos ha sido más elevada en el caso de los hogares sustentados por mujeres respecto a los hogares sustentados por hombres: el 23,2% de los hogares con sustentadora principal que precisaban de esta ayuda la habrían obtenido, frente al 13,6% de los hogares sustentados por hombres. Sin lugar a duda la mayor vulnerabilidad de los hogares sustentados por mujeres, especialmente de hogares monoparentales, justifica esta mayor cobertura.

A pesar de haber recibido en mayor medida este tipo de ayudas, y de tener más necesidad de ellas, es preciso mencionar que los hogares con una mujer sustentadora solicitaron en menor proporción ayudas de ingresos mínimos de lo que se esperaría. Habría que profundizar en las razones, pero probablemente la complejidad de los trámites administrativos, junto con la brecha digital de género han podido influir en esta situación.

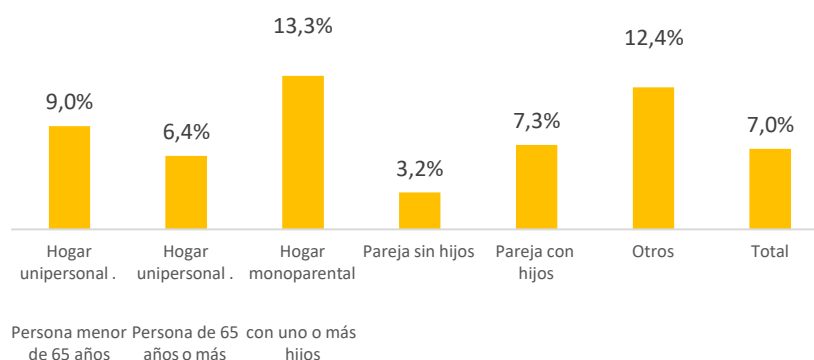
Tabla 2: Hogares que han necesitado, han solicitado y han recibido una ayuda de garantía de ingresos mínimos según sexo de la persona sustentadora principal.

	SP Hombre	SP Mujer	Total hogares
Porcentaje del total de hogares que ha necesitado ayuda	3,6%	4,6 %	4,0%
Porcentaje del total de hogares que ha solicitado ayuda	2,1%	2,6 %	2,3%
Porcentaje del total de hogares que ha recibido ayuda	0,5%	1,1 %	0,7%
Porcentaje de hogares que ha solicitado ayuda sobre total hogares que han necesitado ayuda	60,3 %	56,2%	58,5%
Porcentaje de hogares que ha recibido ayuda sobre hogares que han solicitado	22,5 %	41,4 %	30,6%
Porcentaje de hogares que ha recibido ayuda sobre hogares que han necesitado ayuda	13,6 %	23,2 %	17,9%

Fuente: Panel de Hogares de la Ciudad de Madrid 2022. Dirección General de Innovación y Estrategia Social del Ayuntamiento de Madrid. Elaboración propia.

Por otro lado, se estima que el 7% de los hogares podrían necesitar algún tipo de ayuda pública (independiente de las prestaciones por desempleo) a un año vista de la fecha de realización de la encuesta. De nuevo, los hogares monoparentales y los unipersonales de menores de 65 años, son los que tienen expectativas de precisar más ayudas públicas. Asimismo, también es mayor esta previsible necesidad en los hombres encabezaos por mujeres (8,5%), respecto a los sustentados por hombres (6,1%).

Gráfico 14: Hogares según si podrían necesitar algún tipo de ayuda pública (independiente de las prestaciones por desempleo)



Fuente: Panel de Hogares de la Ciudad de Madrid 2022. Dirección General de Innovación y Estrategia Social del Ayuntamiento de Madrid. Elaboración propia.

Para cerrar este apartado, es preciso hacer referencia a otro tipo de ayudas que no proceden de fondos públicos, sino de la solidaridad entre personas y hogares: las ayudas que familiares, vecindario o amistades ofrecen a otras personas u hogares en caso de necesidad. Más de la mitad de los hogares (el 54,6%) recibe o podría recibir, en caso de necesidad, ayudas económicas ocasionales de otras personas u hogares. Los hogares unipersonales de personas menores de 65 años son los que en mayor medida podrían ser receptores de esta posible solidaridad.

Esta proporción es también algo mayor en el caso de que el hogar esté sustentado por una mujer (56,6%), lo que puede tener una doble interpretación: es posible que los hogares encabezados por mujeres tengan mejor red de apoyo; pero también es posible que su situación se perciba como más vulnerable y, por tanto, más necesitada de ayuda por parte de quienes les rodean.

4.3. CONTEXTO ORGANIZATIVO

La organización del Sistema Público de Servicios Sociales de la Ciudad de Madrid responde a un modelo descentralizado regulado por Acuerdos de Competencias que establecen la distribución de éstas entre el Área de Gobierno competente¹¹ y los Distritos¹². En este sentido, de manera resumida, se puede decir que recaen en el primer caso aquellas vinculadas a la promoción, dirección y planificación de los servicios sociales (tanto de atención social primaria como especializada -dirigida a colectivos específicos-) y en el segundo, la gestión de los centros y equipamientos de conformidad con las disposiciones y directrices del Área de Gobierno.

A su vez, el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad se organiza, para el ejercicio de sus competencias, en los siguientes órganos directivos:

- Secretaría General Técnica
- Coordinación General de Políticas Sociales, Familia e Igualdad.
 - Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad No Deseada.
 - Dirección General de Familia e Infancia.
 - Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad.
 - Dirección General de Inclusión Social
 - Dirección General de Igualdad y Contra la Violencia de Género.
 - Dirección General de Educación, Juventud y Voluntariado.

¹¹ Acuerdo de 29 de junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad

¹² [Acuerdo de 29 de junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias de los distritos.](#)

Este modelo de descentralización de competencias y de gestión hacia los distritos ha generado evidentes efectos positivos, entre los que destacan todos los relacionados con una administración más cercana a la ciudadanía, pero también ha evidenciado disfunciones, fundamentalmente de dos tipos. Por una parte, existe un grado de inequidad territorial, ya que hay diferencias en la forma en que el mismo problema sería tratado en distintas ubicaciones geográficas de la ciudad. Por otro lado, hay diferencias procedimentales en la forma en que funciona el Ayuntamiento que deben ser corregidas tras un premeditado proceso de estandarización, tanto de la Atención Social Primaria, como de la Atención Especializada.

Para llegar a esta conclusión, basta analizar datos como la distribución territorial de las escuelas infantiles municipales respecto a la ubicación de los hogares con menores que por sus ingresos podrían beneficiarse de dicha red o el análisis territorial de la distribución de ayudas económicas concedidas mediante el procedimiento de prepago denominado Tarjeta Familias¹³.

La definición de protocolos y procedimientos homogéneos, así como el uso de herramientas estandarizadas es la tarea fundamental en este sentido. El producto diseñado como Tarjeta Familias tiene un correcto diseño según la correspondiente ordenanza y desarrollo pero, como marcó el Estudio piloto para el análisis y homogeneización de los procesos relativos a las prestaciones económicas del sistema público de Servicios Sociales en cinco Distritos de la ciudad de Madrid¹⁴ cuya conclusión indica que los servicios sociales de Madrid no siguen procedimientos idénticos para tramitar las mismas prestaciones en todos los territorios, lo cual está en la base de las diferencias en la espera de las prestaciones.

De manera análoga y como ejemplo no exclusivo de la Atención Social Primaria, se puede indicar que existe una desigual distribución de personal técnico en las funciones de atención directa alejada de un análisis diferencial de la demanda o situación sociodemográfica que afecta finalmente a la espera o los servicios que la ciudadanía recibe según el territorio en el que habita.

Por ello, cobra vital importancia la necesidad de que el sistema debe integrarse y funcionar de forma coherente, equitativa y sin interrupciones en la intervención en función del territorio, servicio o profesional con que la ciudadanía trate.

¹³ Consultable en el [Geoportal Ayuntamiento de Madrid](#)

¹⁴ [Estudio piloto para el análisis y homogeneización de los procesos relativos a las prestaciones económicas del sistema público de Servicios Sociales en cinco Distritos de la ciudad de Madrid](#)

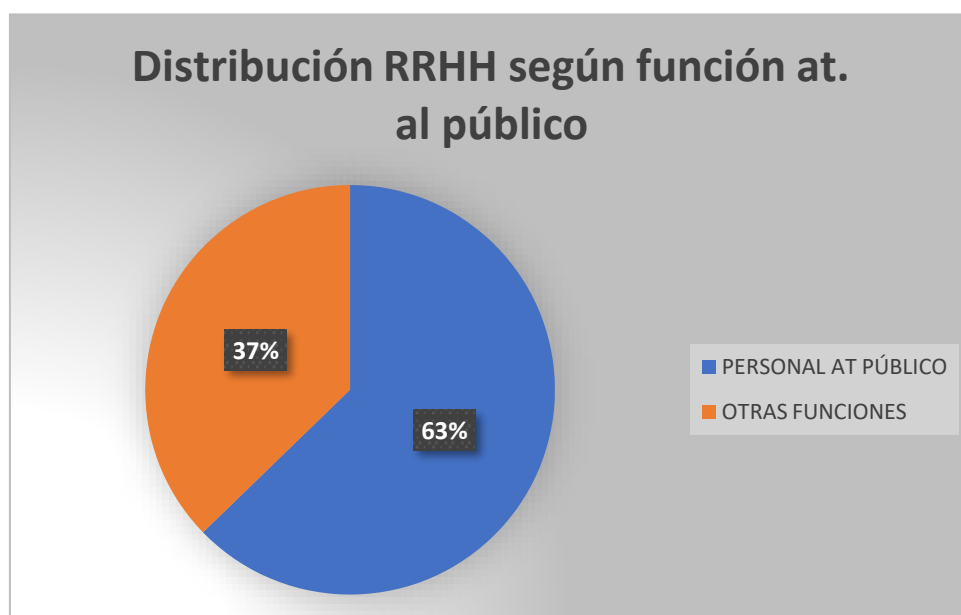
4.4. RECURSOS HUMANOS

La plantilla destinada a Servicios Sociales asciende, en diciembre de 2022, a 1.881 profesionales.

Su conjunto se encuentra dividido orgánicamente entre quienes tienen como destino los 21 Distritos (por tanto, dedicado a la ejecución y gestión de centros y recursos sociales de conformidad con las disposiciones y directrices del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad) o el Área de Gobierno (cuyas competencias se enmarcan mayoritariamente en la dirección e impulso de políticas sociales municipales, además de prestación de servicios de tipo especializado).

En relación con sus funciones, los recursos humanos se encuentran mayoritariamente destinados a la atención al público en los diferentes territorios a través de equipamientos y servicios cuya gestión corresponde a los distritos o al Área de Gobierno, como puede verse en la siguiente gráfica

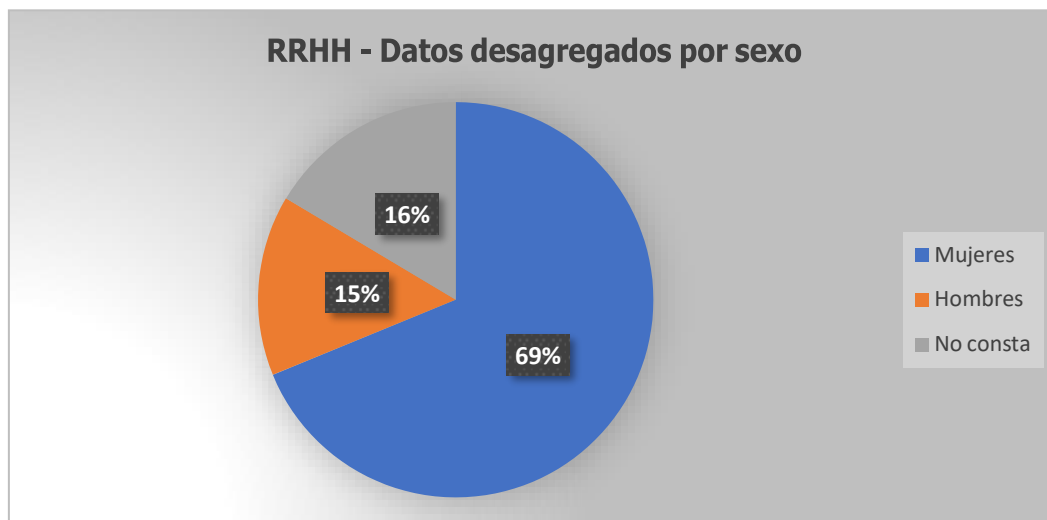
Gráfico 15: Plantilla de personal de servicios sociales según función (atención al público), diciembre 2022.



Fuente: Relación de Puestos de Trabajo (RPT) del Ayuntamiento de Madrid y Organismos Autónomos a diciembre de 2022. Portal de datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid. Elaboración propia.

En cuanto a la composición de la plantilla según datos desagregados por sexo, a continuación, se ofrece la siguiente gráfica, donde se puede observar la mayoritaria presencia de mujeres.

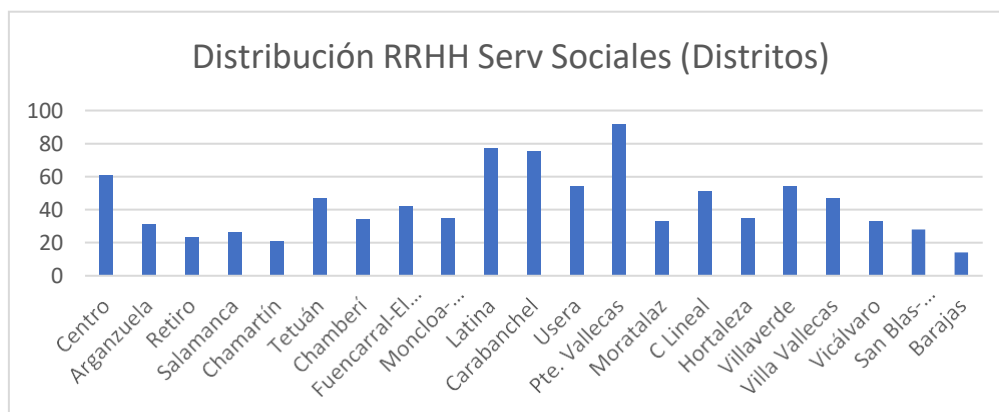
Gráfico 16: Personal de servicios sociales según sexo, diciembre 2022.



Fuente: Relación de Puestos de Trabajo (RPT) del Ayuntamiento de Madrid y Organismos Autónomos a diciembre de 2022. Portal de datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid. Elaboración propia

La distribución territorial de personal en los diversos distritos es la siguiente:

Ilustración 17: Distribución RRHH en servicios sociales según distrito, diciembre 2022



Fuente: Relación de Puestos de Trabajo (RPT) del Ayuntamiento de Madrid y Organismos Autónomos a diciembre de 2022. Portal de datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid. Elaboración propia

4.5. GASTO SOCIAL

La evolución del Gasto social del Ayuntamiento ha sido creciente a lo largo de los años. Teniendo en cuenta los fondos recibidos en el ejercicio, en 2022 se superó la barrera de los mil millones de euros por primera vez en la historia: 1.053.844.007 € tras haberse duplicado en los últimos ocho años, como puede apreciarse en la siguiente gráfica:

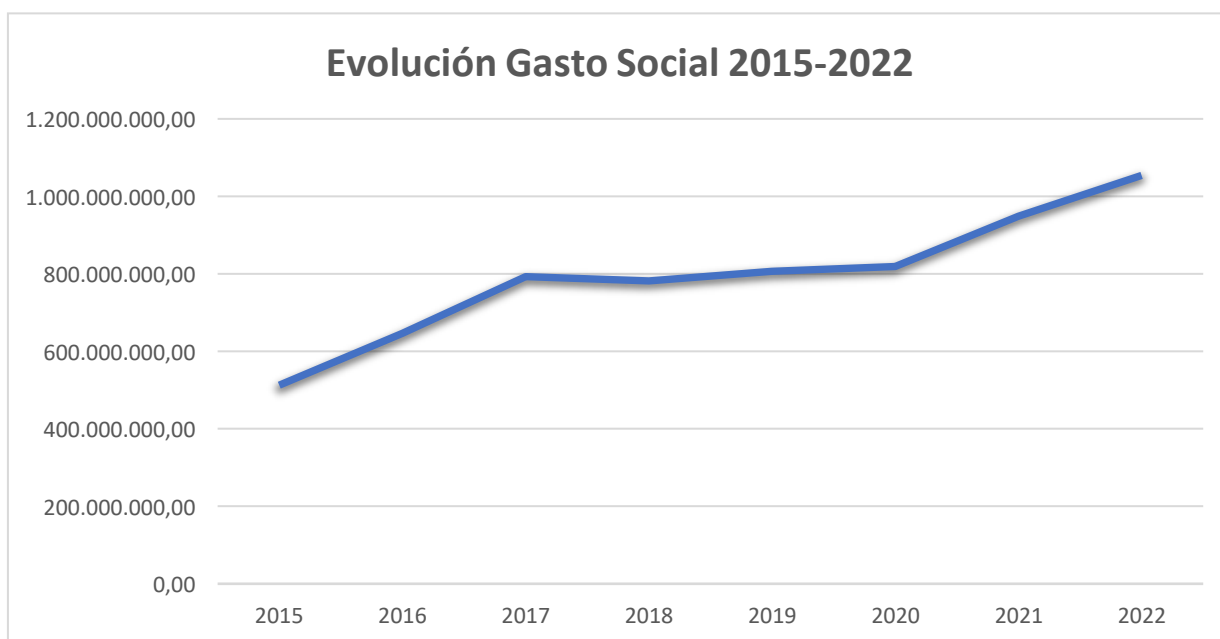


Ilustración 1 Evolución del presupuesto en Gasto Social. Fuente. DG presupuestos

En cuanto a la evolución de cada una de las partidas, durante el periodo analizado,

señalar que la partida que más ha ascendido porcentualmente es la destinada a actividades de ocio y tiempo libre – juventud, seguida de la destinada a conservación y rehabilitación de vivienda.

No obstante, en todo el periodo analizado, es una constante el que la partida mayor dotada es la destinada a personas mayores, que concentra más del 30% del total (dimensionando su volumen poblacional, con un indicador que ha aumentado paulatinamente en cada ejercicio).

El siguiente programa por importe es el correspondiente a la Promoción y gestión de la vivienda, con algo más del 20%; Centros docentes, enseñanza infantil y primaria, y Servicios sociales y emergencia social, ambas con un 12%. Y, ya con porcentajes inferiores al seis por ciento, aparecen Conservación y rehabilitación de vivienda y Familia e Infancia, como puede apreciarse en la siguiente gráfica.

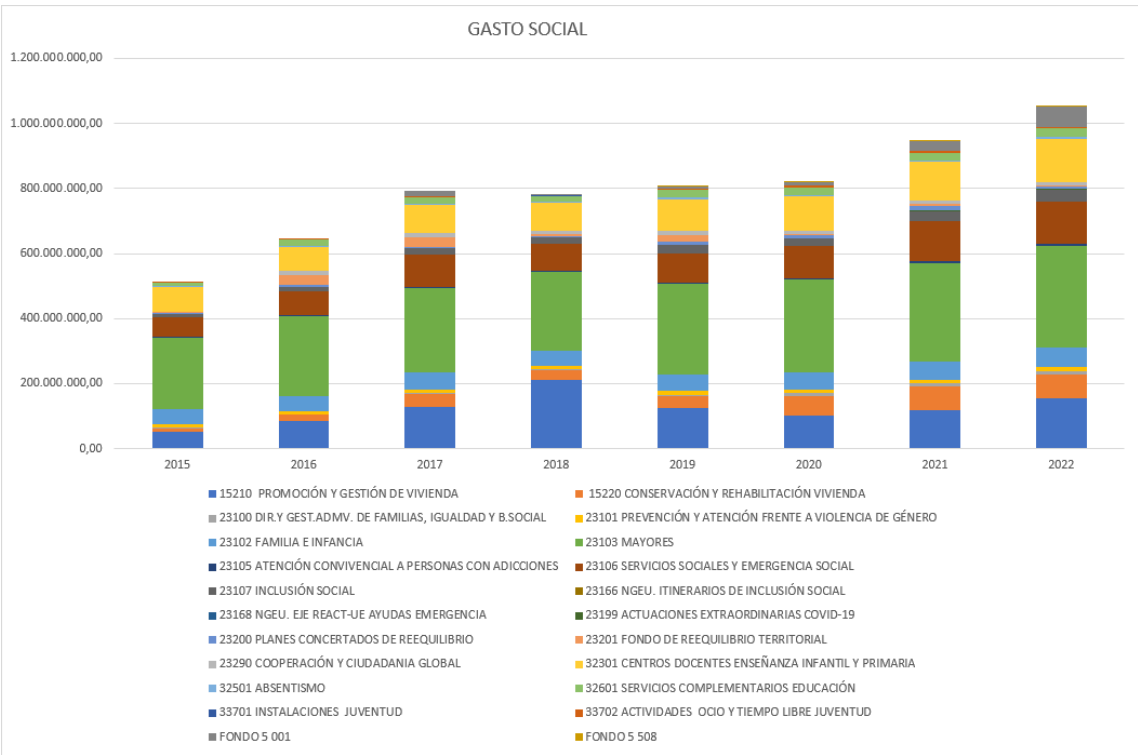


Ilustración 2 Evolución Gasto Social 2015-2022 por partidas



Ilustración 3 Distribución del Gasto Social 2022. Fuente. DG Presupuestos

4.6. LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO

El principal sistema para la generación, almacenamiento y explotación de los datos que se producen en la gestión de los servicios y programas de servicios sociales de atención primaria y parte de la especializada es CIVIS. Tiene la potencialidad de servir como sistema de información estadístico y facilitar la explotación de microdatos para fines diversos. Permite estudiar los perfiles de las personas usuarias del sistema a lo largo del tiempo, sus trayectorias en servicios sociales más en general y la composición de los hogares o unidades de convivencia que forman con otras personas, por ejemplo.

A pesar de sus limitaciones, CIVIS y las otras aplicaciones corporativas para la gestión que permiten la recogida de datos y su explotación estadística posterior, como, por ejemplo, VIOL-G, deben ser destacadas como buenas prácticas en la gestión de los servicios sociales municipales y para su planificación.

Es preciso superar las debilidades de los sistemas de información disponibles y dar un paso decidido hacia el futuro: la introducción de tecnologías del tratamiento de los datos y la inteligencia artificial permitirá transformar esta situación a diversos niveles. En relación con ello, la inversión en transformación digital de los servicios sociales permitirá sin duda alguna una gran evolución de los mismos.

En primer lugar, facilitará la prospectiva y el perfilado de personas en función de los tipos y niveles de riesgo, y activar en consecuencia los sistemas de protección y preventivos antes de que las problemáticas emerjan o lleguen a cronificarse.

En segundo lugar, permitirá una más eficaz y eficiente distribución territorial de los recursos y una oferta de servicios más adaptados a las necesidades y demandas de las personas, facilitando, por ejemplo, la mejor asignación del personal a unidades de trabajo o a territorios en función de las necesidades.

En definitiva, facilitará una buena planificación y anticipación, orientando los recursos allí donde se necesitasen de la forma más eficiente, así como una adecuada evaluación y conocimiento de los efectos de las actuaciones ejecutadas

5. GOBERNANZA, METODOLOGÍA Y DURACIÓN

5.1.- GOBERNANZA

Una vez aprobados los Acuerdos por un Nuevo Sistema Público de Servicios Sociales, se constituyeron, para la elaboración del presente Plan Estratégico, diferentes mecanismos de participación. Entre ellos, los siguientes:

- Grupo Motor 1 (GM1) -director, formado por Coordinación General, dos direcciones generales y Secretaría General Técnica del AGPSFeI
- Grupo Motor 2 (GM-) - técnico, formado por 15 profesionales pertenecientes al AG y Distritos
- Grupo Motor 3 – Equipo de Alto Rendimiento (GM3-EAR), formado por 9 profesionales pertenecientes al AGPSFeI
- Grupo de Actualización, formado por Coordinación General, Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad y profesionales pertenecientes al Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad
 - Profesionales expertos/as pertenecientes al Comité Asesor Externo
 - Direcciones Generales y SGT pertenecientes al Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad
 - Departamentos de Servicios Sociales de cada uno de los 21 distritos
 - Sociedad civil, representada por el Consejo Social de la ciudad
 - Otras Áreas de Gobierno, como es el caso del AGEIyH.

Su participación en el diseño del Plan se concretó en una veintena de sesiones y

reuniones participativas, así como el envío del primer borrador del Plan durante el mes de diciembre de 2022 a raíz del cual se recibieron 191 comentarios y propuestas de modificación del mismo.

A estas sesiones se sumaron las correspondientes al GM3-EAR, que se reunió adiarario para finalizar los documentos que conforman el mandato recogido en la disposición final de los acuerdos (análisis y diagnóstico, memoria económica, programación de medidas, así como análisis de viabilidad), recabando, igualmente, el informe de impacto de género preceptivo.

5.2.- METODOLOGÍA SEGUIDA PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO

INICIO

Tras la aprobación de los Acuerdos el 31 de mayo de 2022, se constituyeron de manera simultánea los siguientes grupos relacionados con el Plan Estratégico:

- Grupo Motor 1– Director: DGSSyAD, CG y SGT,
- Grupo Motor 2 – Extendido (Comité técnico, formado por 14 profesionales de las DG, SGT y Distrito), reuniéndose en 5 ocasiones manteniéndose debates y elaborando un inventario de objetivos, actuaciones, etc

De manera paralela, se llevaron a cabo reuniones con otras Áreas clave, como es el caso del AGEIyH y el IAM, así como Distritos donde se desarrollarán pilotajes de algunas medidas.

FASE I

En una primera fase se realizó un sistema de aportación de actuaciones, plazos e indicadores por medidas aprobadas en los acuerdos. El sistema elegido permitió a todas las personas participantes incluir actuaciones, plazo, responsabilidad e indicadores correspondientes a cada una de las medidas contenidas en los Acuerdos.

En esta primera fase, se detectaron más de 500 actuaciones, desde un ejercicio meramente sumativo de medidas en el grupo extendido (GM2).

FASE II

Del conjunto de actuaciones, el 70% eran medidas que se solapaban, duplicaban o bien eran agrupables dentro de actuaciones más generalistas (por tratarse de fases para el desarrollo de estas), por lo que fue un trabajo de procesamiento de las mismas.

Por ello, se desarrolló un trabajo de cribado y catalogación de todas las actuaciones dentro de las líneas estratégicas marcadas, para un posterior envío a los Distritos y Direcciones Generales con el que poder conseguir una devolución para posterior

continuación con el proceso de elaboración del Plan.



FASE III

Por último, y una vez recibidas las aportaciones, se formó el Grupo Motor 3 – Equipo de Alto Rendimiento, formado por 9 profesionales pertenecientes al AGPSFeI cuyo objetivo fue desarrollar el marco estratégico para la implementación, seguimiento y evaluación de la transformación de los Servicios Sociales de la Ciudad atendiendo a los requerimientos suscritos en los Acuerdos.

Este equipo se reunió de manera diaria y sistematizada para hacer seguimiento de las tareas y cumplir plazos.

Así, una vez recopiladas y estudiadas cada una de las aportaciones, se analizaron las afectaciones económicas y temporales, realizándose una última versión del documento del plan estratégico, programación, análisis de viabilidad, memoria económica e informe de impacto de género, con intención de elevarse a la Junta de Gobierno para su aprobación.

FASE IV

Tras la constitución de la nueva Corporación, como consecuencia de los resultados obtenidos en las elecciones municipales celebradas el 28 de mayo de 2023, se retomó la elaboración del Plan Estratégico, realizándose una revisión y actualización de las medidas a llevar a cabo en el Plan Estratégico, para su elevación a aprobación por la Junta de Gobierno.

5.3.- DURACIÓN

La duración del presente Plan Estratégico es el correspondiente al periodo 2023-2027, si bien a lo largo del ejercicio 2023 se iniciaron algunas actuaciones y pilotajes.

6. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Los servicios sociales de la Ciudad de Madrid fueron reconocidos como *esenciales* en el marco de la pandemia por el Decreto del Alcalde del 12 de marzo de 2020, en el que se establecían las medidas necesarias para la prestación de la atención social a la ciudadanía madrileña.

Previamente, habían sido considerados como *esenciales* en el Decreto de 15 de febrero de 2010 del Delegado del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública por el que se establecen los criterios y el procedimiento para el nombramiento de funcionarios interinos y la contratación de personal laboral temporal.¹⁵

El documento de Acuerdos y Medidas por un Nuevo Sistema Público de Servicios Sociales recoge una propuesta que pretende actualizar el Modelo de Servicios Sociales a las circunstancias que vive nuestra Ciudad en el siglo XXI:

- Unos Servicios Sociales centrados en la persona, sus necesidades, capacidades y derechos. Nuestra ciudad merece unos servicios garantistas, orientados hacia las demandas de la ciudadanía y adaptados a sus necesidades.
- Unos Servicios Sociales integrados. Capaces de ofrecer continuidad de apoyos, tanto a largo plazo como en momentos puntuales. Coordinados con el entorno comunitario y las redes institucionales.
- Unos Servicios Sociales de calidad: eficientes, eficaces, ágiles, equitativos y sistemáticos, con metodologías rigurosas para el análisis y planificación de sus servicios.

Por todo ello, es preciso señalar los siguientes aspectos que nos definen:

MISIÓN

La razón de ser y la función esencial de los servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid es acompañar a las personas para que sean autónomas, puedan tomar las decisiones adecuadas sobre sí mismas y cuenten con los apoyos y cuidados necesarios de forma puntual o a lo largo de su vida. Unos Servicios Sociales cuyo objeto esté definido de manera inequívoca en "FAVORECER LA AUTONOMÍA FUNCIONAL Y LA INTEGRACIÓN RELACIONAL". Para ello actúan en ámbitos clave como el apoyo a la autonomía de las personas, el cuidado y la protección de la infancia y la promoción de la inclusión social a través de un catálogo de prestaciones técnicas, materiales y económicas.

¹⁵ [BOAM nº 6129/375 \(24/02/2010\) - Decreto de 15 de febrero de 2010 del Delegado del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública por el que se establecen los criterios y el procedimiento para el nombramiento de funcionarios interinos y la contratación de personal laboral temporal. - Gestiones y Trámites \(madrid.es\)](#)

VISIÓN

La imagen con la que quieren ser identificados los servicios sociales de Madrid es inclusiva y sitúa a las personas y a las familias en el centro de su actividad institucional. Además, como expresión de un futuro deseado y que pretendemos lograr, queremos unos servicios sociales en mejora continua, que replantean los ámbitos de intervención, los límites, los enfoques y el papel de los diferentes actores, unos servicios sociales que:

- Actúan estratégicamente para maximizar el impacto sobre aquellos sectores de población más vulnerable;
- Ofrecen unos servicios más accesibles, universales, proactivos y ágiles;
- Superan los aspectos más burocráticos y asistencialistas y ponen mayor énfasis en la intervención profesional;
- Se centran en los procesos de atención y recuperación de las personas y de las familias y
- Desarrollan una intervención con un enfoque preventivo y una perspectiva comunitaria.

VALORES

En cuanto a los valores, cabría destacar:

- La atención centrada en la persona y en las familias, desde el enfoque de sus necesidades, capacidades y derechos.
- Priorización de la perspectiva preventiva y comunitaria.
- Calidad y profesionalidad en los servicios y programas: establecimiento de estándares de calidad, sistemas de evaluación, interdisciplinariedad e intervención basada en la evidencia.
- Innovación: identificación de buenas prácticas y proyectos piloto experimentales.
- Principio de igualdad entre hombres y mujeres.
- Adecuación de recursos (técnicos, económicos y materiales) a las necesidades ciudadanas.
- Seguridad jurídica para todos los intervinientes: ciudadanía y profesionales.
- Responsabilidad como garantía de derechos y obligaciones.

7. DESPLIEGUE ESTRATÉGICO

7.1.- EJES Y LÍNEAS ESTRATÉGICAS

El presente Plan estratégico consta de dos Ejes de actuación que marcan las líneas estratégicas en las que se despliegan las diferentes medidas y un eje transversal que lo inspira y lo sustenta: las personas.

EJE 1: LA ORGANIZACIÓN INTERNA DEL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES DE LA CIUDAD DE MADRID.

La organización del Sistema Público de Servicios Sociales condiciona enormemente la capacidad de adaptación a las situaciones de las personas. Por ello, es fundamental dirigir buena parte de los esfuerzos a dotar a los mismos de una mayor cohesión y planificación responsable a largo plazo.

Este plan se caracteriza por la asunción de la responsabilidad pública en la prestación de servicios y ello implica desarrollar una organización donde exista un seguimiento eficaz por parte de la administración pública.

Para ello, en el proceso participativo interno seguido para su elaboración se pusieron en evidencia algunas cuestiones que guardan relación con la integración del sistema y que constituyen las líneas estratégicas recogidas dentro del primer eje, siendo las siguientes:

1. Dimensión preventiva y comunitaria
2. Integración del sistema
3. Adaptar los recursos a las necesidades de las personas
4. Calidad, eficiencia y planificación del sistema.

La elección de estas cuatro líneas no es azarosa, sino que obedece al sentir de entidades, profesionales de los servicios sociales y de la ciudadanía. Por ello, es necesario abordar las cuatro líneas de una forma global en la que hay que tener presente que los objetivos y actuaciones que contiene cada una de ellas influye de forma directa o indirecta en las otras y se retroalimentan.

La dimensión preventiva y comunitaria se torna fundamental para lograr anticiparnos a las situaciones de riesgo y tiene como objetivo fomentar la participación comunitaria y el trabajo en red incluyendo un enfoque preventivo en la planificación y ejecución de las actuaciones. Esa anticipación implica proactividad y capacidad de actuación de manera previa a la aparición de las problemáticas. Para lograr esta finalidad, es primordial la

incorporación del enfoque preventivo y comunitario a todos los servicios y recursos. Un enfoque en que se hace efectiva la participación de la persona en los servicios sociales y en la comunidad.

Los recursos y servicios que conforman el sistema tienen que actuar de manera cohesionada, por lo que cobra especial importancia la integración del sistema. El objetivo fundamental de esta línea es garantizar la coordinación y continuidad de la atención en los diferentes servicios del sistema, reforzando la unidad e integralidad de este. La realidad de la persona es integral, por lo que la respuesta a sus dificultades también tiene que partir con el mismo enfoque: integrado y coordinado, donde todos los recursos pongan a la persona en el centro.

Adaptar los recursos a las necesidades de las personas supone tener en cuenta no sólo su situación y demanda, sino el entorno en el que se desenvuelve, a través de actuaciones concretas, pero también evitando inequidades territoriales, teniendo como objetivo transformar del modelo de gestión mediante la adaptación de los recursos, equipos y metodologías a las nuevas necesidades de la ciudadanía. El nuevo sistema de servicios sociales pretende analizar y posteriormente reformar sus servicios atendiendo a las demandas y necesidades de la ciudadanía, incluso modificando los espacios donde será atendida.

Este plan está pensado por y para las personas de la Ciudad de Madrid. Sus líneas están imbricadas y se retroalimentan y de ahí la importancia que presenta la última línea de este eje que no es otra que la calidad, eficiencia y planificación del sistema.

Este Plan Estratégico, se centra en la transformación del sistema público de servicios sociales, y para ello recoge actuaciones que persiguen un alto nivel de calidad, también mediante la mejora de los mecanismos de registro, tratamiento y evaluación, además de otros vinculados al intercambio de experiencias, replicabilidad de buenas prácticas, así como el fomento de la innovación. Una adecuada planificación es fundamental y el objetivo es 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.

EJE 2: LA RELACIÓN CON OTROS SISTEMAS

Dentro del carácter universalista del sistema público de servicios sociales, se pretende que sean reconocidos y reconocibles tanto para la ciudadanía como para las instituciones con las que interactúa. Por ello, el objetivo de este eje es 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.

Partiendo de la necesidad de poner a la persona en el centro, los Servicios Sociales no pueden actuar de manera aislada, sino en coordinación interna (evitando discontinuidades entre la atención primaria y especializada) y con aquellos sistemas externos que

interactúan en relación con el bienestar de las personas, como es el caso del sanitario o educativo, proporcionando respuestas integrales.

Por un lado, si el objeto de los Servicios Sociales es con la autonomía funcional y la integración relacional, no pueden actuar sin tener en cuenta el entorno en el que se desenvuelve la persona: de ahí la importancia de lo comunitario.

Por otro lado, los Servicios Sociales constituyen un sistema joven en referencia al resto (sanidad, educación, pensiones), surgido en los años 80 como sistema mixto (público-privado) y sustentado en un complejo entramado interadministrativo competencial entre la Administración del Estado, Comunidad Autónoma y entidades locales. Por tanto, no puede desarrollarse sin tener en cuenta la interacción entre estos niveles de cara a una atención integral a la ciudadanía.

No puede olvidarse en este complejo escenario la realidad de Madrid, capital del Estado, ciudad más poblada del mismo y aglutinadora de peculiaridades históricas, geográficas, demográficas e incluso de trascendencia internacional, que la hacen particularmente significativa y por tanto necesitada de una atención y medidas especiales con relación a su carácter excepcional respecto a otros municipios y ciudades.

EJE TRANSVERSAL: LAS PERSONAS

Este eje supone la razón de ser del sistema público de servicios sociales: las personas. Cuando hablamos de personas lo identificamos con el concepto de dignidad que les es inherente. La dignidad de las personas es un principio consagrado en el constitucionalismo contemporáneo, ocupando un lugar preeminente dentro de las mismas. Este Plan Estratégico, de transformación del sistema público de servicios sociales, opta porque las personas ocupen el lugar central que les corresponde.

El presente Plan Estratégico recoge a su vez, en este eje, tres líneas transversales: poner a la persona en el centro, la accesibilidad y la igualdad entre mujeres y hombres, sirviendo como guía de todas las actuaciones aquí recogidas. En ellas se establecen unos objetivos y se desarrollan actuaciones concretas que van a hacer efectiva la finalidad que persigue este eje que no es otra que la de lograr unos servicios sociales adaptados a las necesidades de las personas en la sociedad actual.

Poner a las personas en el centro implica un cambio en la actual organización de los servicios sociales para favorecer el ejercicio de sus derechos, por ello partimos de un

enfoque interseccional que tiene en cuenta que las personas pueden estar atravesadas por diferentes ejes de desigualdad como: el origen, la clase social, el género, la edad, la discapacidad, la diversidad sexual, etc. y que estos interactúan y se relacionan generando vulnerabilidades. El análisis y la intervención desde este enfoque nos va a permitir ser potencialmente más eficaces en la atención a las necesidades específicas de las personas en toda su diversidad, favoreciendo su autonomía e integración.

Ahora bien, esto no implica que, hasta la fecha, no se hayan tenido en cuenta, sino que el enfoque centrado en la persona ha tenido una aplicación no prioritaria en su organización, o bien ha sido desigual en función del territorio, los procesos, de las prestaciones o la disposición de recursos, entre otras.

Poner a la persona en el centro supone que todos los recursos, técnicos, económicos y materiales estén orientados a la ciudadanía para apoyar a estas en la superación de sus dificultades dentro del objeto del Sistema, que no es otro que el de favorecer la autonomía funcional y la integración relacional.

Requiere que todo el entramado metodológico y organizativo de los Servicios Sociales dote a las personas de una atención a sus necesidades de una forma eficaz, eficiente y ágil. Por ello, las intervenciones sociales se diseñarán e implementarán con la participación de las personas a quienes van a ser destinadas, de forma que sus demandas y su voluntad sean reconocidas.

Por todo ello, es un objetivo central favorecer el ejercicio de los derechos y garantías de las personas en el sistema de servicios sociales, partiendo de un enfoque basado en la atención a sus necesidades, condicionantes y capacidades.

El modelo de transformación del sistema público de servicios sociales tiene presentes las dificultades en el acceso a estos. Por ello, el sistema debe actualizar y ampliar los canales de acceso teniendo en cuenta las nuevas tecnologías, tanto para quienes les puedan ser de utilidad, como para apoyar y/o capacitar a quienes no sepan o no puedan utilizarlas.

Ahora bien, más allá de la co-creación y de facilitar el contacto con la ciudadanía, el mandato transversal de poner a las personas en el centro del sistema supone la piedra angular del nuevo modelo de transformación de los Servicios Sociales, por tanto, debe estar detrás de cada decisión que impulse el cambio en la práctica y en la organización para que sea el sistema el que se adapte a las personas y no al contrario.

Un modelo de atención centrada en las personas debe asumir el principio del universalismo proporcional, con vocación general, pero destinando más esfuerzo y recursos a quienes más lo necesiten, abandonando las dinámicas focalizadoras y teniendo en cuenta las dificultades que presentan las personas.

Y algunas de esas dificultades guardan relación con la accesibilidad donde el objetivo que se plantea es facilitar el derecho de accesibilidad universal desde un enfoque interseccional, impulsando la eliminación de barreras físicas, espaciales, culturales, brecha digital y facilitando el acceso y uso de los servicios sociales.

En ocasiones esta segunda línea transversal ha sido identificada exclusivamente con las barreras arquitectónicas o físicas que pueden presentar las personas con discapacidad. Sin embargo, el concepto que recoge esta línea transversal se identifica con una accesibilidad que da un salto cualitativo y cuantitativo e incorpora el diseño para todas las personas.

El diseño para todas las personas implica tener presente, en el caso de la transformación digital, la brecha digital existente en una parte de la población que, por carencia de recursos o por desconocimiento, no pueden acceder a las tecnologías mientras, de manera simultánea, ofrece estas oportunidades, también teniendo en cuenta la accesibilidad, a la población en general: este Plan Estratégico de transformación del sistema público de servicios sociales, no quiere dejar a nadie atrás.

La pobreza y la exclusión social afecta en mayor medida a las mujeres. Por ello, es imprescindible establecer mecanismos de prevención y reducción de la desigualdad en función de género teniendo presente en el punto de partida la socialización diferenciada y la asignación de roles y estereotipos.

Así, este plan estratégico tiene por objetivo promover la Igualdad entre mujeres y hombres, incorporando la transversalidad de género en las actuaciones del plan, así como acciones específicas que permitan reducir las brechas de desigualdad y que serán monitorizadas a través del análisis de impacto de género.

En definitiva, con este eje transversal lo que se busca es que, poner a la persona en el centro sea una voluntad que se haga presente y atraviese todas las actuaciones haciendo que los servicios sociales sean aquello para lo que nacieron: preventivos, comunitarios, integrados, adaptados a las necesidades de las personas, orientados a la calidad y coordinados con los sistemas afines.

Por último, y no por ello menos importante, el nuevo sistema público de Servicios Sociales apuesta por lo que es su mayor capital: sus profesionales. No sólo a través de la participación de estos en el proceso, sino porque analiza e incorpora estrategias formativas, de reconocimiento de talento y potenciación del personal en el desempeño de su servicio entre otras.

De manera resumida, se puede indicar que las 74 medidas incluidas en el presente Plan Estratégico se alinean de la siguiente forma:

EJE 1: LA ORGANIZACIÓN INTERNA DEL SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES		EJE 2: LA RELACIÓN CON OTROS SISTEMAS	
➤ LE 1: Dimensión preventiva y comunitaria ➤ LE 2: Integración del sistema ➤ LE 3: Recursos adaptados a las necesidades de las personas ➤ LE 4: Calidad, eficiencia y planificación del sistema		➤ LE 5: Mejora de la coordinación con políticas afines	
EJE TRANSVERSAL: LAS PERSONAS			
LT 1: Poner a la persona en el centro	LT 2: Accesibilidad	LT 3: Igualdad entre mujeres y hombres	

7.2.- OBJETIVOS

A su vez, las Líneas Estratégicas se desglosan en Objetivos que se sustentan en Actuaciones, según se refleja en la siguiente Tabla:

EJE	LÍNEA ESTRATÉGICA	DESCRIPCIÓN	OBJETIVOS
Eje 1: Organización interna del sistema público de servicios sociales de la ciudad de Madrid	Línea Estratégica 1: Dimensión preventiva y comunitaria	Orientación de las actuaciones hacia el trabajo en red, favoreciendo la prevención, participación e implicación comunitaria.	*Fomentar la participación comunitaria y el trabajo en red incluyendo un enfoque preventivo en la planificación y ejecución de las actuaciones.
	Línea Estratégica 2: Integración del Sistema	Entendiendo los Servicios Sociales como una red integrada en la que todas las partes son necesarias y confluyen en el abordaje de los objetivos, evitando discontinuidades y duplicidades.	*Garantizar la coordinación y continuidad de la atención en los diferentes servicios del sistema, reforzando la unidad e integralidad del mismo.
	Línea Estratégica 3: Adaptar los recursos a las necesidades de las personas	Adaptación de las metodologías, recursos y equipos a las necesidades de las personas, teniendo en cuenta la diferente situación y posición de mujeres y hombres.	*Transformar del modelo de gestión mediante la adaptación de los recursos, equipos y metodologías adaptados a las nuevas necesidades de la ciudadanía.
	Línea Estratégica 4: Calidad, eficiencia y planificación del sistema	Impulso a la cultura de calidad, eficiencia, investigación, compromiso ético, intercambio de información entre servicios y entidades colaboradoras y la planificación basada en la evidencia científica y en los datos.	*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.
Eje 2: Relación con otros sistemas sociales	Línea Estratégica 5: Mejora de la coordinación con políticas afines	Desde el análisis competencial y colaboración interadministrativa, generar sistemas de interoperatividad y coordinación con instituciones, organismos y administraciones en las que existan áreas comunes/afines, como es el caso de Educación, Salud, Garantía de ingresos, Empleo, Justicia, etc.	*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.

EJE	LÍNEA ESTRATÉGICA	DESCRIPCIÓN	OBJETIVOS
Eje Transversal: Las Personas	Línea Transversal 1: Poner a la persona en el Centro	Atención centrada en la persona y en las familias, desde el enfoque de sus necesidades, capacidades y derechos. Pretende aumentar la participación ciudadana en el sistema y mejorar la experiencia de la misma en nuestros servicios y prestaciones.	*Favorecer el ejercicio de los derechos y garantías de las personas en el sistema de servicios sociales, partiendo de un enfoque basado en la atención a sus necesidades, condicionantes y capacidades.
	Línea Transversal 2: Accesibilidad	Accesibilidad universal del sistema, teniendo en cuenta el enfoque interseccional: eliminando barreras físicas, culturales y brechas digitales. Con servicios diseñados desde el principio de la accesibilidad para todas las personas, también para personas con dificultades tecnológicas, con mecanismos de acompañamiento, cercanía y capacitación.	*Facilitar el derecho de accesibilidad universal desde un enfoque interseccional, impulsando la eliminación de barreras físicas, espaciales, culturales, brecha digital y facilitando el acceso y uso de los servicios sociales
	Línea Transversal 3: Igualdad entre mujeres y hombres	Promoción de la igualdad entre mujeres y hombres a través de acciones específicas que incidan en las situaciones de especial desventaja de las mujeres y de la incorporación transversal del enfoque de género en todas las actuaciones	*Promover la Igualdad entre mujeres y hombres, incorporando la transversalidad de género en las actuaciones del plan, así como acciones específicas que permitan reducir las brechas de desigualdad.

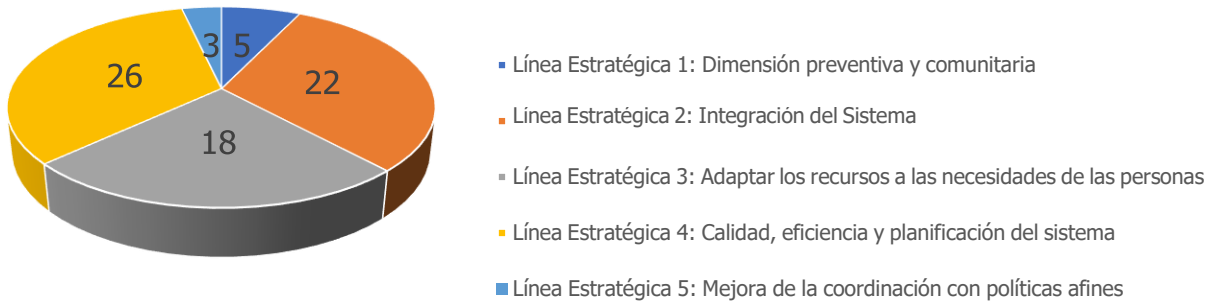
7.3.- ACTUACIONES

Para implantar las líneas estratégicas anteriormente descritas y conseguir los objetivos marcados, se ha dispuesto la ejecución de 74 actuaciones.

Cada actuación está contenida en una línea estratégica prioritaria, si bien casi todas ellas están contempladas en otras líneas de manera no prioritaria.

En la gráfica y tabla siguiente puede apreciarse el número de actuaciones por línea estratégica prioritaria.

Nº DE ACTUACIONES POR LÍNEA ESTRATÉGICA



LÍNEA ESTRATÉGICA	Nº DE ACTUACIONES
Línea Estratégica 1: Dimensión preventiva y comunitaria	5
Línea Estratégica 2: Integración del Sistema	22
Línea Estratégica 3: Adaptar los recursos a las necesidades de las personas	18
Línea Estratégica 4: Calidad, eficiencia y planificación del sistema	26
Línea Estratégica 5: Mejora de la coordinación con políticas afines	3
Total general	74

8. MEMORIA ECONÓMICA

8.1.- INTRODUCCIÓN

La presente memoria económica no pretende valorar el coste de todos los servicios públicos que conformarían el sistema de servicios sociales al completo, sino únicamente de las actuaciones necesarias para llevar a cabo la transformación definida en los Acuerdos por un Nuevo Sistema Público de Servicios Sociales para la Ciudad de Madrid aprobados por unanimidad, el 31 de mayo de 2022, el Pleno del Ayuntamiento de Madrid, quedando el resto de costes de las actuaciones ya implementadas al margen del mismo. Sin que por ello no deban ser consideradas, al menos someramente, en el análisis que se describirá a continuación.

Como se verá, hay una serie de medidas que, estando claramente definidas en su alcance y objetivo, y que serán señaladas expresamente, aún no tienen definitivamente distribuido el coste entre unas y otras. Son las actuaciones que se corresponden con la financiación con cargo a los fondos Next Generation-UE, destinados a la transformación digital y tecnológica de los servicios sociales y que afectan conjuntamente a varias de las actuaciones del Modelo de Servicios Sociales. No obstante, sí se ha realizado un desglose anual del total de los fondos Next Generation junto con el IVA correspondiente a cargo del Ayuntamiento de Madrid:

Presupuesto 2024	Presupuesto 2025	Presupuesto 2026	TOTAL
2.443.803,28	3.887.868,85	2.138.327,87	8.470.000,00

Algunas de las otras, especialmente aquellas que se refieren a análisis y diagnósticos, pueden llegar a experimentar modificaciones de mayor o menor calado en los importes señalados, según deban definirse sus contenidos y alcance en la concreción de los mismos. Incluso más allá de los programas operativos que deban desarrollar este plan estratégico.

No obstante, esta memoria es una buena aproximación a los costes que, en estos momentos, pueden ser razonablemente previstos.

En lo que sigue, y tras una introducción en el contexto presupuestario en que se mueven los servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid, se expondrán los principales resultados del trabajo realizado, tanto en cuanto a su distribución por destino de los recursos, como a su estructuración en las diferentes líneas estratégicas definidas en el plan, como en su distribución temporal y competencial.

Se finalizará la presente memoria con el detalle de esa información para cada una de las 74 actuaciones que, como agregación de las medidas aprobadas en el Pleno, conforma el actual Plan Estratégico.

8.2.- SÍNTESIS Y PRINCIPALES MAGNITUDES DEL PRESUPUESTO DE LA ESTRATEGIA

El presupuesto para el desarrollo de todas las actuaciones que conforman todas las líneas estratégicas para transformar el actual modelo hacia el nuevo que dibujan los Acuerdos para el Nuevo Sistema Público de Servicios Sociales aprobados por unanimidad en mayo de 2022, complementarán a todos los importes que, de forma somera se han expuesto más arriba. Este presupuesto, distribuido según la naturaleza del gasto, es el siguiente:

Gastos según su naturaleza	Gastos de personal	15.065.095,80
	Gastos Corrientes	199.650,00
	Transferencias	307.000,00
	Inversiones	1.900.000,00
	Fondos Next Generation-UE	7.000.000,00
	Aportación del Ayuntamiento al IAM por IVA de los Fondos Next-Generation-UE	1.470.000,00

La partida de personal, que supone el 58,08 % del presupuesto, recoge únicamente el incremento necesario para la modificación de la actual estructura de personal del Ayuntamiento de Madrid dedicada a servicios sociales.

Tras esta importante partida, la más significativa de las restantes, con más del 32,65% del presupuesto (8.470.000 euros), articulados mediante el correspondiente convenio de colaboración de 19 de julio de 2022, entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid, destinados a la transformación digital y tecnológica de los servicios sociales, y que incluye tanto el desarrollo tecnológico (herramientas de gestión, digitalización de expedientes, explotación de información, conectividad entre servicios, etc.).

A continuación, en porcentaje de presupuesto estaría los fondos destinados al estudio para la inversión en los centros de servicios sociales adaptados a las necesidades ciudadanas como consecuencia de la implantación del Nuevo Modelo de Servicios Sociales, suponiendo el 7,33% (1.900.000 euros) del total del coste del Nuevo Modelo.

Los gastos que sí se han distribuido por cada una de las actuaciones que tienen ya el presupuesto consignado, se distribuyen según cada una de las cinco Líneas Estratégicas que comprenden, de la siguiente forma:

Eje 1. Organización Interna del Sistema Público	LE1. Dimensión preventiva y comunitaria	0,00
	LE2. Integración del Sistema	18.150,00
	LE3. Adaptar los recursos a las necesidades de las personas	17.058.245,80
	LE4. Calidad, eficiencia y planificación del sistema	395.350,00
	Fondos Next Generation-UE	7.000.000,00
	Aportación del Ayuntamiento al IAM por IVA de los Fondos Next-Generation-UE	1.470.000,00
Eje 2. Relación con otros sistemas	LE5. Mejora de la coordinación con políticas afines	0,00

La cuantía descrita en el cuadro no se ha desglosado entre las diferentes líneas estratégicas (2, 3 y 4), por ser gastos que afectan a diferentes actuaciones sin poder en la actualidad determinar de una manera concreta los importes precisos destinados a cada una de las 9 actuaciones que son financiadas con estos Fondos Next Generation-EU, así como el IVA correspondiente.

Considerando que el nuevo modelo pone a la persona en el centro de los servicios sociales, no en vano la Línea Transversal 1, que lo contempla, agrupa a 71 de las 74 actuaciones en que se han concentrado las 114 medidas del acuerdo del Pleno; no es de extrañar que la Línea Estratégica 3, destinada a adaptar los recursos a las necesidades de las personas, concentre el 97,63% del presupuesto total (no teniendo en cuenta el reparto de los fondos Next Generation e IVA correspondiente).

Le sigue en volumen, la Línea Estratégica 4, destinada a la promoción de la calidad, la eficiencia y la planificación del sistema que supone un 2,26% del total. Por último, la necesaria integración del sistema de servicios sociales, que supone un 0,11 % del presupuesto.

La distribución a lo largo de los cinco años que contempla la estrategia es la reflejada en el cuadro que sigue, y que presenta las cifras más altas en el periodo 2024-2026:

2023	2024	2025	2026	2027
3.038.633,25	6.804.350,37	7.421.290,57	5.844.104,15	2.833.367,46

Si bien en toda la estrategia casi la mitad de las actuaciones se comenzaron en el año 2023, como resultado de la aplicación con el compromiso de los recursos humanos existentes, en la distribución presupuestaria es, lógicamente, algo inferior a los años que le siguen por el decalaje y la maduración de procesos que exigen la asignación de recursos a los proyectos que los requieren.

8.3.- DETALLE POR LÍNEA, ACTUACIÓN Y AÑO DEL PRESUPUESTO

A continuación, se ofrecen los datos detallados del presupuesto para cada una de las cinco líneas estratégicas, especificando, para cada una de las actuaciones para las que ésta es prioritaria, si tiene o no coste, la distribución por años del mismo, y el total del presupuesto.

Línea Estratégica 1. Dimensión preventiva y comunitaria. Detalle por línea, actuación y año del presupuesto

Integrada por cinco actuaciones sin que ninguna de ellas conlleven gasto presupuestario.

ACTUACIÓN	ACTUACIÓN	COSTE	PRESUPUESTO						
NUEVO		SI	NO	2023	2024	2025	2026	2027	TOTAL
1.01	Desarrollo de un protocolo de análisis preventivo de acciones y recursos propios		X	-	-	-	-	-	0
1.02	Elaboración de un protocolo que incorpore las actuaciones comunitarias de los recursos públicos presentes en los Distritos del Ayuntamiento		X	-	-	-	-	-	0
1.03	Creación de un repositorio de buenas prácticas comunitarias y celebración de jornadas sobre intervención comunitaria		X	-	-	-	-	-	0
1.04	Realización de un mapeo por Distritos de los recursos que tengan o puedan tener un enfoque comunitario para su adecuación a la demanda ciudadana		X	-	-	-	-	-	0
1.05	Elaboración de un Programa de Voluntariado transversal a todas las Direcciones Generales y distritos dentro de los planes de Actuación Comunitaria		X	-	-	-	-	-	0

Línea Estratégica 2. Integración del Sistema

Integrada por veintidos actuaciones, diecinueve de ellas no conllevan gasto presupuestario, y dos más forman parte de las que se financiarán contra los fondos NextGeneration más el IVA correspondiente. Es la tercera línea en cuanto a presupuesto.

ACTUACIÓN	ACTUACIÓN	COSTE	PRESUPUESTO						
NUEVO		SI	NO	2023	2024	2025	2026	2027	TOTAL
2.01	Aprobación de un nuevo Reglamento de Centros de Servicios Sociales		X	-	-	-	-	-	0
2.02	Aprobación de un nuevo Reglamento de Centros de Mayores		X	-	-	-	-	-	0
2.03	Creación de un sistema que garantice la dotación presupuestaria de las prestaciones dirigidas a la cobertura de necesidades básicas		X	-	-	-	-	-	0
2.04	Elaborar un protocolo para la atención de urgencias sociales en la red de Atención Social Primaria.		X	-	-	-	-	-	0
2.05	Puesta en marcha de los Equipos de Coordinación de Casos (ECC)		X	-	-	-	-	-	0
2.06	Implementación de Equipos de Coordinación de Mayores en todos los distritos (ECM)		X	-	-	-	-	-	0
2.07	Implementación Equipos de Coordinación de Casos (ECC) ante situaciones de Violencia de Género en todos los distritos		X	-	-	-	-	-	0
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)		X	-	-	-	-	-	0
2.09	Implementación de Equipos de Coordinación de Casos de Inclusión Social (ECCIS) en todos los distritos		X	-	-	-	-	-	0
2.10	Puesta en marcha de los Equipos de Seguimiento Intensivo (ESI)		X	-	-	-	-	-	0
2.11	Implementación de un protocolo que reconozca el derecho ciudadano a una segunda valoración técnica relativa a su diagnóstico, realizada por personal funcionario		X	-	-	-	-	-	0
2.12	Incorporación del servicio de emergencia social al SUCUDE (sistema de emergencias)		X	-	-	-	-	-	0
2.13	Aprobación de un plan de contingencia ante grandes emergencias sociales en la Ciudad de Madrid		X	-	-	-	-	-	0

2.14	Participación en las actualizaciones del Plan territorial de Emergencia Municipal del Ayuntamiento de Madrid (PEMAM) y extensión a la estructura del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad		X	-	-	-	-	-	0
2.15	Unificación de las actuaciones, revisando la atención a las urgencias para cada uno de los servicios que forman los Servicios Sociales (Atención Social Primaria y Atención Social Especializada)		X	-	-	-	-	-	0
2.16	Acercamiento de la atención social a la ciudadanía		X	-	-	-	-	-	0
2.17	Creación de un protocolo de atención multicanal	X		-	-	-	-	-	Fondos NG
2.18	Creación de una herramienta de acceso a la historia social	X		-	-	-	-	-	Fondos NG
2.19	Voluntariado de acompañamiento digital a personas mayores		X	-	-	-	-	-	0
2.20	Creación de una herramienta guía básica para la elaboración y seguimiento de protocolos, así como de un repositorio		X	-	-	-	-	-	0
2.21	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		X	-	-	-	-	-	0
2.22	Elaboración y publicación de una Guía de Servicios Sociales y Educativos única para toda la ciudad, como instrumento vinculado al Catálogo de Prestaciones, por el que se regula su alcance y contenido	X		-	18.150	-	-	-	18.150

Línea Estratégica 3. Adaptar los recursos a las necesidades de las personas

Integrada por dieciocho actuaciones, ocho de ellas sin gasto presupuestario, y una más de entre las que se financiarán contra los fondos Next Generation más el IVA correspondiente. Es la que cuenta con mayor presupuesto, por la creación de oficinas de gestión centralizada para la tramitación, seguimiento y justificación de prestaciones, que suponen alrededor de 2 millones de euros; la implementación de Unidades de Información y Acogida con Auxiliares de Servicios Sociales en todos los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria, que requieren más de 3,5 millones de euros adicionales; la Implantación equipos territorializados de soporte-referencia, interlocución y estandarización desde Atención Social Especializada; la dotación a los servicios sociales de las nuevas figuras necesarias y análisis de impacto sobre los puestos ya existentes; así como el estudio para la inversión en los centros de servicios sociales.

ACTUACIÓN	ACTUACIÓN	COSTE	PRESUPUESTO						
NUEVO		SI	NO	2023	2024	2025	2026	2027	TOTAL
3.01	Creación de oficinas de gestión centralizada para la tramitación, seguimiento y justificación de prestaciones		X	1.967.104,96	-	-	-	-	1.967.104,96
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	X		137.878,98	3.365.343,22	-	-	-	3.503.222,20
3.03	Implementación de un sistema de cribaje que apoye las funciones de las Unidades de Información y Acogida de los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria	X		-	-	18.150	-	-	18.150
3.04	Elaboración e implantación de una herramienta que permita evaluar las necesidades de cada Distrito, teniendo en cuenta recursos internos propios y externos ajenos	X		-	-	-	-	-	Fondos NG
3.05	Implantación de unidades de Trabajo Social multiprofesionales y pre-especializadas en los centros de servicios sociales	X		2.106,75	82.163,25	-	-	-	84.270,00
3.06	Implantación de equipos territorializados de soporte-referencia, interlocución y estandarización desde Atención Social Especializada	X		566.546,48	-	-	208.654,56	-	775.201,04
3.07	Análisis de los contratos y realización de licitaciones adaptando los pliegos según criterios de responsabilidad, eficiencia y equidad,		X	-	-	-	-	-	0

	para su inclusión en la Guía de Servicios Sociales y Educativos única								
3.08	Reforzar de la atención de urgencias en la red de Atención Social Primaria		X	-	-	-	-	-	0
3.09	Estudio para la inversión en los centros de servicios sociales adaptados a las necesidades ciudadanas como consecuencia de la implantación del Nuevo Modelo de Servicios Sociales	X		-	-	600.000	600.000	700.000	1.900.000
3.10	Dotación a los servicios sociales de las nuevas figuras profesionales necesarias y análisis de impacto sobre los puestos de trabajo ya existentes	X		54.737,74	711.590,62	711.590,62	711.590,62	-	2.189.509,60
3.11	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		X	-	-	-	-	-	0
3.12	Participación en el diseño del Cuerpo Superior (Rama Social)		X	-	-	-	-	-	0
3.13	Refuerzo e implantación de mecanismos de supervisión, apoyo profesional y reconocimiento del talento		X	-	-	-	-	-	0
3.14	Implementación de un programa de acogida para los nuevos profesionales de servicios sociales.		X	-	-	-	-	-	0
3.15	Implantación de las Unidades de Apoyo Multidisciplinar en los Centros de Servicios Sociales. (Educ. Social y Psicólogos)	X		215.808,34	-	2.127.381,10	2.127.381,10	2.075.217,46	6.545.788,00
3.16	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.	X		15.000	15.000	15.000	15.000	15.000	75.000
3.17	Análisis de convenios existentes y suscripción de nuevos con entidades cuyo fin complemente el de los Servicios Sociales		X	-	-	-	-	-	0
3.18	Análisis de las subvenciones existentes, reorganización y adaptación de las convocatorias para una respuesta adecuada a las necesidades sociales detectadas por territorios		X	-	-	-	-	-	0

Línea Estratégica 4. Calidad, eficiencia y planificación del sistema

Integrada por veintiseis actuaciones, de las que trece no conllevan gasto presupuestario, y seis están entre las nueve que se financiarán contra los fondos Next Generation más el IVA correspondiente. Es la segunda con mayor presupuesto, aunque sustancialmente menos que la primera. Las mayores partidas se corresponden con aquellas destinadas a visibilidad y promoción de la innovación.

ACTUACIÓN	ACTUACIÓN	COSTE	PRESUPUESTO						
NUEVO		SI	NO	2023	2024	2025	2026	2027	TOTAL
4.01	Implementación de una herramienta estandarizada que apoye el diagnóstico social personal y familiar	X	-	-	-	-	-	-	Fondos NG
4.02	Revisión de las ordenanzas en vigor y adecuación a la normativa		X	-	-	-	-	-	0
4.03	Elaboración de un Plan de Comunicación de los Servicios Sociales	X		18.150	-	-	-	-	18.150
4.04	Realización de acciones destinadas a la difusión y visibilización del Nuevo Sistema Público de Servicios Sociales	X		18.150	18.150	18.150	18.150	18.150	90.750
4.05	Elaboración un estudio territorializado que permita una propuesta adecuada de distribución de recursos y dispositivos		X	-	-	-	-	-	0
4.06	Elaboración de orientaciones metodológicas para la incorporación del enfoque de género en programas, servicios y recursos.		X	-	-	-	-	-	0
4.07	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		-	-	18.150	-	-	18.150
4.08	Creación del Consejo de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid		X	-	-	-	-	-	0
4.09	Creación de una plataforma de interoperabilidad con otros organismos y Administraciones Públicas	X		-	-	-	-	-	Fondos NG
4.10	Implementación de herramienta de gestión digital integral social, con los aplicativos por líneas e itinerarios de pre-especialización (verticales sociales), portal social, cuadros de mando y analítica avanzada con posibilidad predictiva	X		-	-	-	-	-	Fondos NG
4.11	Constitución de Comité Ético de Servicios Sociales		X	-	-	-	-	-	0
4.12	Constitución de la Oficina de Defensa de la Persona Usaria		X	-	-	-	-	-	0
4.13	Seguimiento de implantación del Nuevo Sistema Público de Servicios Sociales		X	-	-	-	-	-	0

4.14	Desarrollo de un programa de gestión del talento en la Innovación Social vinculado con las necesidades planteadas por los servicios sociales municipales a través de la organización de un trabajo que permita la participación de entidades externas	X		-	107.000	-	-	-	107.000
4.15	Elaboración y análisis de buenas prácticas con reconocimiento y replicabilidad	X		25.000	25.000	25.000	25.000	25.000	125.000
4.16	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		X	-	-	-	-	-	0
4.17	Formación para la elaboración de diagramas de flujo y de procesos de los programas y/o servicios que se prestan en el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad y Servicios de Atención Social Primaria en los distritos.	X		-	18.150	-	-	-	18.150
4.18	Implementación de sistemas de indicadores de calidad del dato en herramienta digital integral	X		-	-	-	-	-	Fondos NG
4.19	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		X	-	-	-	-	-	0
4.20	Elaboración de protocolos y estándares de atención social para la mejora de la calidad en la atención		X	-	-	-	-	-	0
4.21	Implementación de una herramienta digital de gestión de la información	X		-	-	-	-	-	Fondos NG
4.22	Creación de espacios de intercambio de experiencias e impulso de investigación junto con otras ciudades, universidades y entidades de prestigio		X	-	-	-	-	-	0
4.23	Elaboración de un Diagnóstico Social Anual de la Ciudad de Madrid		X	-	-	-	-	-	0
4.24	Creación de una herramienta común de gestión integral de Servicios Sociales con interoperabilidad entre dispositivos de Atención social especializada y primaria	X		-	-	-	-	-	Fondos NG
4.25	Revisión y mejora de los indicadores de género	X		18.150	-	-	-	-	18.150
4.26	Comisión de seguimiento de los acuerdos		X	-	-	-	-	-	0

Línea Estratégica 5. Mejora de la coordinación con políticas afines

Integrada por tres actuaciones, todas ellas no conllevan gasto presupuestario.

ACTUACIÓN	ACTUACIÓN	COSTE	PRESUPUESTO						
NUEVO		SI	NO	2023	2024	2025	2026	2027	TOTAL
5.01	Revisión de convenios de colaboración con otras Administraciones Públicas según sectores y políticas afines, y elaboración de repositorio para los mismos		X	-	-	-	-	-	0
5.02	Revisión de las ordenanzas en vigor y adecuación a la normativa		X	-	-	-	-	-	0
5.03	Elaboración de convenios de colaboración con otras Administraciones Públicas según sectores y políticas afines ajustados a necesidades detectadas desde el sistema		X	-	-	-	-	-	0

9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Para el seguimiento y evaluación del Plan Estratégico se establecerán los siguientes mecanismos:

- **Comité directivo del AG competente en materia de servicios sociales.**

Presidido por la persona titular del Área, forma de parte de él la Coordinación General, así como los órganos directivos de todas las Direcciones Generales que la integren.

Su función será ostentar la máxima representación y dirección en cuanto todo lo referido a la evolución del Nuevo Sistema, por lo que incluirá un punto permanente mensual en su programación.

- **Comisión técnica de seguimiento y control de la implantación del Nuevo Modelo.**

Compuesta por profesionales procedentes de todas las direcciones generales que componen el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad y representantes de al menos 3 distritos, siendo coordinado por personal del propio Área de Gobierno.

Este comité tendrá encomendado el seguimiento continuo de las actuaciones, cronograma y, en definitiva, implantación de lo planificado, elevando informes de tipo técnico al Equipo Directivo.

- **Observatorio de Servicios Sociales.**

Compuesta por representantes de la administración municipal, de todos los partidos políticos con representación en el Pleno, sindicatos y representantes de la sociedad civil, en cumplimiento de la Disposición Final de los "Acuerdos por un nuevo sistema público de servicios sociales"

Dicho observatorio, como órgano colegiado, realizará las funciones de seguimiento, asesoramiento, coordinación y control de las políticas sociales desarrolladas en la ciudad de Madrid, especialmente de la evaluación y cumplimiento de los Acuerdos.

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 25 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

¹⁶ Acuerdo de 23 de diciembre de 2020 del Pleno del Ayuntamiento de Madrid por el que se aprueba el [Reglamento Orgánico del Consejo Social de la Ciudad de Madrid](#).

- 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
- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

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.
- Decreto 51/2023, de 3 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se regulan la Historia Social Única, el Registro Único de Usuarios y otros instrumentos de gestión de la información del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

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 29 de junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se establece la organización y competencias del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad
- 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 Villa, 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" 18, 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 23 de junio de 2023 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.

¹⁷ Acuerdos de la Villa:

https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/FondosEuropeos/madrid_es/Promocionales/PromocionalesHome/figheros/AcuerdosVilla-7jul.pdf

¹⁸ 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

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.

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	Nº MEDIDAS ACUERDO
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 ESPECIFICIDAD 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 NECESIDADES DE LA CIUDADANÍA	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 disseminación 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 para 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 interdisciplinarios 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 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 socio-comunitaria.

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 esas planas 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

Nº ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN ACTUACIÓN	MEDIDA ACUERDO
1.01	Desarrollo de un protocolo de análisis preventivo de acciones y recursos propios	14.1 / 14.2 / 14.3 / 14.4
1.02	Elaboración de un protocolo que incorpore las actuaciones comunitarias de los recursos públicos presentes en los Distritos del Ayuntamiento	15.1 / 15.2 / 15.6 / 15.7 / 16.3
1.03	Creación de un repositorio de buenas prácticas comunitarias y celebración de jornadas sobre intervención comunitaria	15.5 / 16.3 / 20.3
1.04	Realización de un mapeo por Distritos de los recursos que tengan o puedan tener un enfoque comunitario para su adecuación a la demanda ciudadana	3.3 / 15.1 / 15.2 / 15.6 / 15.7
1.05	Elaboración de un Programa de Voluntariado transversal a todas las Direcciones Generales y distritos dentro de los planes de Actuación Comunitaria	15.2 / 16.2 / 16.3
2.01	Aprobación de un nuevo Reglamento de Centros de Servicios Sociales	1.1 / 1.2 / 1.5 / 1.8 / 1.10 / 2.1/ 9.3 / 10.1 / 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
2.03	Creación de un sistema que garantice la dotación presupuestaria de las prestaciones dirigidas a la cobertura de necesidades básicas	11.6
2.04	Elaborar un protocolo para la atención de urgencias sociales en la red de Atención Social Primaria.	1.6 / 1.7 / 1.11 / 2.2 / 2.3 / 2.6 / 4.3 / 17.1 / 17.3 / 17.4
2.05	Puesta en marcha de los Equipos de Coordinación de Casos (ECC)	4.4 / 4.6 / 4.7 / 5.1 / 7.1 / 8.4 / 9.3

Nº ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN ACTUACIÓN	MEDIDA ACUERDO
2.06	Implementación de Equipos de Coordinación de Mayores en todos los distritos (ECM)	4.4 / 7.1 / 8.4 / 10.2 / 16.4 / 19.2
2.07	Implementación Equipos de Coordinación de Casos (ECC) ante situaciones de Violencia de Género en todos los distritos	4.4 / 7.1 / 8.4 / 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)	4.4 / 7.1 / 8.4 / 10.2 / 16.4
2.09	Implementación de Equipos de Coordinación de Casos de Inclusión Social (ECCIS) en todos los distritos	4.4 / 7.1 / 8.4 / 10.2 / 16.4
2.10	Puesta en marcha de los Equipos de Seguimiento Intensivo (ESI)	4.4 / 7.1 / 8.4 / 10.3 / 19.1
2.11	Implementación de un protocolo que reconozca el derecho ciudadano a una segunda valoración técnica relativa a su diagnóstico, realizada por personal funcionario	4.1 / 9.9
2.12	Incorporación del servicio de emergencia social al SUCEDE (sistema de emergencias)	17.4 / 17.5
2.13	Aprobación de un plan de contingencia ante grandes emergencias sociales en la Ciudad de Madrid	17.4 / 17.5
2.14	Participación en las actualizaciones del Plan territorial de Emergencia Municipal del Ayuntamiento de Madrid (PEMAM) y extensión a la estructura del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad	17.4 / 17.5
2.15	Unificación de las actuaciones, revisando la atención a las urgencias para cada uno de los servicios que forman los Servicios Sociales (Atención Social Primaria y Atención Social Especializada)	9.6 / 17.1 / 17.2 / 17.3 / 17.4

Nº ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN ACTUACIÓN	MEDIDA ACUERDO
2.16	Acercamiento de la atención social a la ciudadanía	1.10 / 2.2
2.17	Creación de un protocolo de atención multicanal	2.2 / 2.4 / 4.3 / 4.5 / 12.1
2.18	Creación de una herramienta de acceso a la historia social	4.5 / 8.3 / 12.1 / 12.2 / 12.3 / 12.4
2.19	Voluntariado de acompañamiento digital a personas mayores	4.5 / 12.1 / 12.4
2.20	Creación de una herramienta guía básica para la elaboración y seguimiento de protocolos, así como de un repositorio	4.3 / 5.1
2.21	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	5.2 / 5.3 / 8.5 / 18.1 / 18.2 / 18.3 / 21.5
2.22	Elaboración y publicación de una Guía de Servicios Sociales y Educativos 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 / 21.5
3.01	Creación de oficinas de gestión centralizada para la tramitación, seguimiento y justificación de prestaciones	2.4 / 11.2 / 12.4 / 13.1 / 13.2 / 13.3 / 13.4
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 un sistema 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

Nº ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN ACTUACIÓN	MEDIDA ACUERDO
3.04	Elaboración e implementación de una herramienta que permita evaluar las necesidades de cada Distrito, 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 Unidades de Trabajo Social multiprofesionales y pre-especializadas en los centros de Servicios Sociales	1.2 / 1.3 / 1.4 / 1.5 / 1.8 / 4.3
3.06	Implantación de equipos territorializados de soporte-referencia, interlocución y estandarización desde Atención Social Especializada	1.3 / 1.5 / 1.8 / 4.1 / 4.2 / 4.3
3.07	Análisis de los contratos y realización de licitaciones adaptando los pliegos según criterios de responsabilidad, eficiencia y equidad, para su inclusión en la Guía de Servicios Sociales y Educativos única	18.1 / 18.2 / 21.1
3.08	Reforzar la atención de urgencias en la red de Atención Social Primaria	17.1 / 17.2 / 17.3 / 17.4
3.09	Estudio para la Adaptación de los centros de servicios sociales para adecuarlos a las necesidades ciudadanas y al Nuevo Modelo de Servicios Sociales	9.8
3.10	Dotación a los servicios sociales de las nuevas figuras profesionales necesarias y análisis de impacto sobre los puestos de trabajo ya existentes	1.1 / 2.2 / 2.5 / 3.5 / 9.1 / 9.2 / 9.3
3.11	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
3.12	Participación en el diseño del Cuerpo Superior (Rama Social)	9.1
3.13	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

Nº ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN ACTUACIÓN	MEDIDA ACUERDO
3.14	Implementación de un programa de acogida para los nuevos profesionales de servicios sociales.	9.5 / 14.2 / 15.6 / 16.4
3.15	Implantación de las Unidades de Apoyo Multidisciplinar en los Centros de Servicios Sociales. (Educ. Social y Psicólogos)	4.4 / 7.1 / 8.4 / 10.3 / 19.1
3.16	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
3.17	Análisis de convenios existentes y suscripción de nuevos con entidades cuyo fin complemente el de los Servicios Sociales	3.3 / 15.5 / 15.6 / 16.1 / 16.2 / 16.4
3.18	Análisis de las subvenciones existentes, reorganización y adaptación de las convocatorias para una respuesta adecuada a las necesidades sociales detectadas por territorios	11.3 / 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
4.02	Revisión de las ordenanzas en vigor y adecuación a la normativa	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

Nº ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN ACTUACIÓN	MEDIDA ACUERDO
4.06	Elaboración de orientaciones metodológicas para la incorporación del enfoque de género en programas, servicios y recursos.	19.3
4.07	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
4.08	Creación del Consejo de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid	5.1 / 5.2 / 14.2 / 15.5 / 15.7 / 16.5 / Disposición Final Segunda.1
4.09	Creación de una plataforma de interoperabilidad con otros organismos y Administraciones Públicas	4.5 / 12.3 / 13.3
4.10	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	4.5 / 6.1 / 6.2 / 6.3 / 6.4 / 8.4 / 12.1 / 12.2 / 12.3 / 12.4 / 14.4 / 21.4
4.11	Constitución de Comité Ético de Servicios Sociales	20.4
4.12	Constitución de la Oficina de Defensa de la Persona Usaria	20.5
4.13	Seguimiento de implantación del Nuevo Sistema Público de Servicios Sociales	21.2 / 21.3

Nº ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN ACTUACIÓN	MEDIDA ACUERDO
4.14	Desarrollo de un programa de gestión del talento en la Innovación Social vinculado con las necesidades planteadas por los servicios sociales municipales a través de la organización de un trabajo que permita la participación de entidades externas	9.4 / 20.1 / 20.2
4.15	Elaboración y análisis de buenas prácticas con reconocimiento y replicabilidad	20.3
4.16	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	20.3
4.17	Formación para la elaboración de diagramas de flujo y de procesos de los programas y/o servicios que se prestan en el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad y Servicios de Atención Social Primaria en los distritos.	5.1 / 13.2 / 13.3 / 21.1
4.18	Implementación de sistemas de indicadores de calidad del dato en herramienta digital integral	4.5 / 21.1 / 21.4
4.19	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	21.2
4.20	Elaboración de protocolos y estándares de atención social para la mejora de la calidad en la atención	5.1 / 21.1
4.21	Implementación de una herramienta digital de gestión de la información	1.2 / 4.5 / 6.1 / 6.2 / 12.3 / 20.6

Nº ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN ACTUACIÓN	MEDIDA ACUERDO
4.22	Creación de espacios de intercambio de experiencias e impulso de investigación junto con otras ciudades, universidades y entidades de prestigio	20.2 / 20.3
4.23	Elaboración de un Diagnóstico Social Anual de la Ciudad de Madrid	21.4
4.24	Creación de una herramienta común de gestión integral de Servicios Sociales con interoperabilidad entre dispositivos de Atención social especializada y primaria	8.4
4.25	Revisión y mejora de los indicadores de género	21.4
4.26	Comisión de seguimiento de los acuerdos	Disposición Final Segunda.1
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 del tercer sector, sociedad civil organizada, otros 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

2.01 Aprobación de un nuevo Reglamento de Centros de Servicios Sociales	3.06 Implantación de equipos territorializados de soporte-referencia, interlocución y estandarización desde Atención Social Especializada	4.01 Implementación de una herramienta estandarizada que apoye el diagnóstico social personal y familiar
2.04 Elaborar un protocolo para la atención de urgencias sociales en la red de Atención Social Primaria	3.10 Dotación a los servicios sociales de las nuevas figuras profesionales necesarias y análisis de impacto sobre los puestos de trabajo ya existentes	4.05 Elaboración un estudio territorializado que permita una propuesta adecuada de distribución de recursos y dispositivos
2.16 Acercamiento de la atención social a la ciudadanía	3.11 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	4.21 Implementación de una herramienta digital de gestión de la información
3.05 Implantación de Unidades de Trabajo Social multiprofesionales y pre-especializadas en los centros de Servicios Sociales	3.13 Refuerzo e implantación de mecanismos de supervisión, apoyo profesional y reconocimiento del talento	

ACUERDO 2: Articular un nuevo sistema de acogida e información

2.01 Aprobación de un nuevo Reglamento de Centros de Servicios Sociales	3.01 Creación de oficinas de gestión centralizada para la tramitación, seguimiento y justificación de prestaciones	3.11 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
2.04 Elaborar un protocolo para la atención de urgencias sociales en la red de Atención Social Primaria.	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	4.05 Elaboración un estudio territorializado que permita una propuesta adecuada de distribución de recursos y dispositivos
2.16 Acercamiento de la atención social a la ciudadanía	3.03 Implementación de un sistema de cribaje que apoye las funciones de las Unidades de Información y Acogida de los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria	4.07 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
2.17 Creación de un protocolo de atención multicanal	3.10 Dotación a los servicios sociales de las nuevas figuras profesionales necesarias y análisis de impacto sobre los puestos de trabajo ya existentes	

ACUERDO 3: Tener en cuenta la especialidad de cada territorio

1.04 Realización de un mapeo por Distritos de los recursos que tengan o puedan tener un enfoque comunitario para su adecuación a la demanda ciudadana	3.10 Dotación a los servicios sociales de las nuevas figuras profesionales necesarias y análisis de impacto sobre los puestos de trabajo ya existentes	4.05 Elaboración un estudio territorializado que permita una propuesta adecuada de distribución de recursos y dispositivos
2.22 Elaboración y publicación de una Guía de Servicios Sociales y Educativos única para toda la ciudad, como instrumento vinculado al Catálogo de Prestaciones, por el que se regula su alcance y contenido	3.17 Análisis de convenios existentes y suscripción de nuevos con entidades cuyo fin complemente el de los Servicios Sociales	

ACUERDO 4: Mejorar en la integración del Sistema

2.04 Elaborar un protocolo para la atención de urgencias sociales en la red de Atención Social Primaria.	2.11 Implementación de un protocolo que reconozca el derecho ciudadano a una segunda valoración técnica relativa a su diagnóstico, realizada por personal funcionario	3.15 Implantación de las Unidades de Apoyo Multidisciplinar en los Centros de Servicios Sociales. (Educ. Social y Psicólogos)
2.05 Puesta en marcha de los Equipos de Coordinación de Casos (ECC)	2.17 Creación de un protocolo de atención multicanal	4.01 Implementación de una herramienta estandarizada que apoye el diagnóstico social personal y familiar
2.06 Implementación de Equipos de Coordinación de Mayores en todos los distritos (ECM)	2.18 Creación de una herramienta de acceso a la historia social	4.05 Elaboración un estudio territorializado que permita una propuesta adecuada de distribución de recursos y dispositivos
2.07 Implementación Equipos de Coordinación de Casos (ECC) ante situaciones de Violencia de Género en todos los distritos	2.19 Voluntariado de acompañamiento digital a personas mayores	4.09 Creación de una plataforma de interoperabilidad con otros organismos y Administraciones Públicas
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)	2.20 Creación de una herramienta guía básica para la elaboración y seguimiento de protocolos, así como de un repositorio	4.10 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
2.09 Implementación de Equipos de Coordinación de Casos de Inclusión Social (ECCIS) en todos los distritos	3.05 Implantación de Unidades de Trabajo Social multiprofesionales y pre-especializadas en los centros de Servicios Sociales	4.18 Implementación de sistemas de indicadores de calidad del dato en herramienta digital integral
2.10 Puesta en marcha de los Equipos de Seguimiento Intensivo (ESI)	3.06 Implantación de equipos territorializados de soporte-referencia, interlocución y estandarización desde Atención Social Especializada	4.21 Implementación de una herramienta digital de gestión de la información

ACUERDO 5: Mejorar la estandarización del Sistema

2.05 Puesta en marcha de los Equipos de Coordinación de Casos (ECC)	2.22 Elaboración y publicación de una Guía de Servicios Sociales y Educativos única para toda la ciudad, como instrumento vinculado al Catálogo de Prestaciones, por el que se regula su alcance y contenido	4.17 Elaboración, actualización y mantenimiento del flujograma de funcionamiento para cada uno de los programas o servicios que se prestan en el AG y los servicios sociales de atención social primaria de los Distritos.
2.20 Creación de una herramienta guía básica para la elaboración y seguimiento de protocolos, así como de un repositorio	2.22 Elaboración y publicación de una Guía de Servicios Sociales y Educativos única para toda la ciudad, como instrumento vinculado al Catálogo de Prestaciones, por el que se regula su alcance y contenido	3.09 Dotación a los servicios sociales de las nuevas figuras profesionales necesarias y análisis de impacto sobre los puestos de trabajo ya existentes
2.21 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	4.08 Creación del Consejo de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid	4.20 Elaboración de protocolos y estándares de atención social para la mejora de la calidad en la atención

ACUERDO 6: Optimizar la gestión de la información

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	4.04 Realización de acciones destinadas a la difusión y visibilización del Nuevo Sistema Público de Servicios Sociales	4.21 Implementación de una herramienta digital de gestión de la información
4.03 Elaboración de un Plan de Comunicación de los Servicios Sociales	4.10 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	

ACUERDO 7: Establecer mecanismos de coordinación y seguimiento

2.05 Puesta en marcha de los Equipos de Coordinación de Casos (ECC)	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)	3.13 Refuerzo e implantación de mecanismos de supervisión, apoyo profesional y reconocimiento del talento
2.06 Implementación de Equipos de Coordinación de Mayores en todos los distritos (ECM)	2.09 Implementación de Equipos de Coordinación de Casos de Inclusión Social (ECCIS) en todos los distritos	3.15 Implantación de las Unidades de Apoyo Multidisciplinar en los Centros de Servicios Sociales. (Educ. Social y Psicólogos)
2.07 Implementación Equipos de Coordinación de Casos (ECC) ante situaciones de Violencia de Género en todos los distritos	2.10 Puesta en marcha de los Equipos de Seguimiento Intensivo (ESI)	4.07 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 8: Desarrollo de métricas y diagnósticos comunes

2.05 Puesta en marcha de los Equipos de Coordinación de Casos (ECC)	2.10 Puesta en marcha de los Equipos de Seguimiento Intensivo (ESI)	4.05 Elaboración un estudio territorializado que permita una propuesta adecuada de distribución de recursos y dispositivos
2.06 Implementación de Equipos de Coordinación de Mayores en todos los distritos (ECM)	2.18 Creación de una herramienta de acceso a la historia social	4.07 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
2.07 Implementación Equipos de Coordinación de Casos (ECC) ante situaciones de Violencia de Género en todos los distritos	2.21 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	4.10 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
2.08 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)	3.15 Implantación de las Unidades de Apoyo Multidisciplinar en los Centros de Servicios Sociales. (Educ. Social y Psicólogos)	4.24 Creación de una herramienta común de gestión integral de Servicios Sociales con interoperabilidad entre dispositivos de Atención social especializada y primaria
2.09 Implementación de Equipos de Coordinación de Casos de Inclusión Social (ECCIS) en todos los distritos	4.01 Implementación de una herramienta estandarizada que apoye el diagnóstico social personal y familiar	

ACUERDO 9: Una nueva cultura organizacional

2.01 Aprobación de un nuevo Reglamento de Centros de Servicios Sociales	3.09 Estudio para la Adaptación de los centros de servicios sociales para adecuarlos a las necesidades ciudadanas y al Nuevo Modelo de Servicios Sociales	3.14 Implementación de un programa de acogida para los nuevos profesionales de servicios sociales.
2.05 Puesta en marcha de los Equipos de Coordinación de Casos (ECC)	3.10 Dotación a los servicios sociales de las nuevas figuras profesionales necesarias y análisis de impacto sobre los puestos de trabajo ya existentes	3.16 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.
2.11 Implementación de un protocolo que reconozca el derecho ciudadano a una segunda valoración técnica relativa a su diagnóstico, realizada por personal funcionario	3.11 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	4.14 Desarrollo de un programa de gestión del talento en la Innovación Social vinculado con las necesidades planteadas por los servicios sociales municipales a través de la organización de un trabajo que permita la participación de entidades externas
2.15 Unificación de las actuaciones, revisando la atención a las urgencias para cada uno de los servicios que forman los Servicios Sociales (Atención Social Primaria y Atención Social Especializada)	3.12 Participación en el diseño del Cuerpo Superior (Rama Social)	
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	3.13 Refuerzo e implantación de mecanismos de supervisión, apoyo profesional y reconocimiento del talento	

ACUERDO 10: Potenciar la interdisciplinariedad de los equipos de trabajo

2.01 Aprobación de un nuevo Reglamento de Centros de Servicios Sociales	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)	3.15 Implantación de las Unidades de Apoyo Multidisciplinar en los Centros de Servicios Sociales. (Educ. Social y Psicólogos)
2.06 Implementación de Equipos de Coordinación de Mayores en todos los distritos (ECM)	2.09 Implementación de Equipos de Coordinación de Casos de Inclusión Social (ECCIS) en todos los distritos	4.07 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
2.07 Implementación Equipos de Coordinación de Casos (ECC) ante situaciones de Violencia de Género en todos los distritos	2.10 Puesta en marcha de los Equipos de Seguimiento Intensivo (ESI)	

ACUERDO 11: Facilitar el acceso y gestión de prestaciones materiales y económicas

2.03 Creación de un sistema que garantice la dotación presupuestaria de las prestaciones dirigidas a la cobertura de necesidades básicas	3.18 Análisis de las subvenciones existentes, reorganización y adaptación de las convocatorias para una respuesta adecuada a las necesidades sociales detectadas por territorios	4.02 Revisión de las ordenanzas en vigor y adecuación a la normativa
3.01 Creación de oficinas de gestión centralizada para la tramitación, seguimiento y justificación de prestaciones		

ACUERDO 12: Potenciar la transformación tecnológica de los Servicios Sociales

2.17 Creación de un protocolo de atención multicanal	3.01 Creación de oficinas de gestión centralizada para la tramitación, seguimiento y justificación de prestaciones	4.09 Creación de una plataforma de interoperabilidad con otros organismos y Administraciones Públicas
2.18 Creación de una herramienta de acceso a la historia social	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	4.10 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
2.19 Voluntariado de acompañamiento digital a personas mayores	4.07 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	4.21 Implementación de una herramienta digital de gestión de la información

ACUERDO 13: Potenciar los estudios de procesos y abrir espacios especializados de gestión

3.01 Creación de oficinas de gestión centralizada para la tramitación, seguimiento y justificación de prestaciones	4.09 Creación de una plataforma de interoperabilidad con otros organismos y Administraciones Públicas	4.17 Formación para la elaboración de diagramas de flujo y de procesos de los programas y/o servicios que se prestan en el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad y Servicios de Atención Social Primaria en los distritos.
4.02 Revisión de las ordenanzas en vigor y adecuación a la normativa		

ACUERDO 14: Reforzar la dimensión preventiva

1.01 Desarrollo de un protocolo de análisis preventivo de acciones y recursos propios	3.14 Implementación de un programa de acogida para los nuevos profesionales de servicios sociales.	4.10 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
3.04 Elaboración e implementación de una herramienta que permita evaluar las necesidades de cada Distrito, teniendo en cuenta recursos internos propios y externos ajenos	4.08 Creación del Consejo de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid	

ACUERDO 15: Reforzar la dimensión comunitaria

1.02 Elaboración de un protocolo que incorpore las actuaciones comunitarias de los recursos públicos presentes en los Distritos del Ayuntamiento	3.14 Implementación de un programa de acogida para los nuevos profesionales de servicios sociales.	4.07 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
1.03 Creación de un repositorio de buenas prácticas comunitarias y celebración de jornadas sobre intervención comunitaria	3.16 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.	4.08 Creación del Consejo de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid
1.04 Realización de un mapeo por Distritos de los recursos que tengan o puedan tener un enfoque comunitario para su adecuación a la demanda ciudadana	3.17 Análisis de convenios existentes y suscripción de nuevos con entidades cuyo fin complemente el de los Servicios Sociales	5.01 Revisión de convenios de colaboración con otras Administraciones Públicas según sectores y políticas afines, y elaboración de repositorio para los mismos
1.05 Elaboración de un Programa de Voluntariado transversal a todas las Direcciones Generales y distritos dentro de los planes de Actuación Comunitaria	3.18 Análisis de las subvenciones existentes, reorganización y adaptación de las convocatorias para una respuesta adecuada a las necesidades sociales detectadas por territorios	5.02 Implementación de Planes de Actuación Comunitaria en todos los territorios con la participación del tercer sector, sociedad civil organizada, otros organismos competentes

2.02 Aprobación de un nuevo Reglamento de Centros de Mayores	4.05 Elaboración un estudio territorializado que permita una propuesta adecuada de distribución de recursos y dispositivos	5.03 Elaboración de convenios de colaboración con otras Administraciones Públicas según sectores y políticas afines ajustados a necesidades detectadas desde el sistema
3.04 Elaboración e implementación de una herramienta que permita evaluar las necesidades de cada Distrito, teniendo en cuenta recursos internos propios y externos ajenos		

ACUERDO 16: Contar con una estrategia de trabajo en red

1.02 Elaboración de un protocolo que incorpore las actuaciones comunitarias de los recursos públicos presentes en los Distritos del Ayuntamiento	2.07 Implementación Equipos de Coordinación de Casos (ECC) ante situaciones de Violencia de Género en todos los distritos	3.17 Análisis de convenios existentes y suscripción de nuevos con entidades cuyo fin complemente el de los Servicios Sociales
1.03 Creación de un repositorio de buenas prácticas comunitarias y celebración de jornadas sobre intervención comunitaria	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)	3.18 Análisis de las subvenciones existentes, reorganización y adaptación de las convocatorias para una respuesta adecuada a las necesidades sociales detectadas por territorios
1.05 Elaboración de un Programa de Voluntariado transversal a todas las Direcciones Generales y distritos dentro de los planes de Actuación Comunitaria	2.09 Implementación de Equipos de Coordinación de Casos de Inclusión Social (ECCIS) en todos los distritos	4.07 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
2.06 Implementación de Equipos de Coordinación de Mayores en todos los distritos (ECM)	3.14 Implementación de un programa de acogida para los nuevos profesionales de servicios sociales.	4.08 Creación del Consejo de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid

ACUERDO 17: Reforzar la capacidad del sistema para planificar y atender la emergencia

2.04 Elaborar un protocolo para la atención de urgencias sociales en la red de Atención Social Primaria.	2.14 Participación en las actualizaciones del Plan territorial de Emergencia Municipal del Ayuntamiento de Madrid (PEMAM) y extensión a la estructura del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad	3.08 Reforzar la atención de urgencias en la red de Atención Social Primaria
2.12 Incorporación del servicio de emergencia social al SUCED (sistema de emergencias)	2.15 Unificación de las actuaciones, revisando la atención a las urgencias para cada uno de los servicios que forman los Servicios Sociales (Atención Social Primaria y Atención Social Especializada)	4.01 Implementación de una herramienta estandarizada que apoye el diagnóstico social personal y familiar
2.13 Aprobación de 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

2.02 Aprobación de un nuevo Reglamento de Centros de Mayores	2.22 Elaboración y publicación de una Guía de Servicios Sociales y Educativos única para toda la ciudad, como instrumento vinculado al Catálogo de Prestaciones, por el que se regula su alcance y contenido	3.07 Análisis de los contratos y realización de licitaciones adaptando los pliegos según criterios de responsabilidad, eficiencia y equidad, para su inclusión en la Guía de Servicios Sociales y Educativos única
2.21 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		

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

2.06 Implementación de Equipos de Coordinación de Mayores en todos los distritos (ECM)	3.15 Implantación de las Unidades de Apoyo Multidisciplinar en los Centros de Servicios Sociales. (Educ. Social y Psicólogos)	4.06 Elaboración de orientaciones metodológicas para la incorporación del enfoque de género en programas, servicios y recursos.
2.10 Puesta en marcha de los Equipos de Seguimiento Intensivo (ESI)		

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

1.03 Creación de un repositorio de buenas prácticas comunitarias y celebración de jornadas sobre intervención comunitaria	4.12 Constitución de la Oficina de Defensa de la Persona Usuaría	4.16 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
3.04 Elaboración e implementación de una herramienta que permita evaluar las necesidades de cada Distrito, teniendo en cuenta recursos internos propios y externos ajenos	4.14 Desarrollo de un programa de gestión del talento en la Innovación Social vinculado con las necesidades planteadas por los servicios sociales municipales a través de la organización de un trabajo que permita la participación de entidades externas	4.21 Implementación de una herramienta digital de gestión de la información
4.11 Constitución de Comité Ético de Servicios Sociales	4.15 Elaboración y análisis de buenas prácticas con reconocimiento y replicabilidad	4.22 Creación de espacios de intercambio de experiencias e impulso de investigación junto con otras ciudades, universidades y entidades de prestigio

ACUERDO 21: Potenciar la evaluación de resultados

2.21 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	4.10 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 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
2.22 Elaboración y publicación de una Guía de Servicios Sociales y Educativos única para toda la ciudad, como instrumento vinculado al Catálogo de Prestaciones, por el que se regula su alcance y contenido	4.13 Seguimiento de implantación del Nuevo Sistema Público de Servicios Sociales	4.20 Elaboración de protocolos y estándares de atención social para la mejora de la calidad en la atención
3.04 Elaboración e implementación de una herramienta que permita evaluar las necesidades de cada Distrito, teniendo en cuenta recursos internos propios y externos ajenos	4.17 Formación para la elaboración de diagramas de flujo y de procesos de los programas y/o servicios que se prestan en el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad y Servicios de Atención Social Primaria en los distritos.	4.23 Elaboración de un Diagnóstico Social Anual de la Ciudad de Madrid
3.07 Análisis de los contratos y realización de licitaciones adaptando los pliegos según criterios de responsabilidad, eficiencia y equidad, para su inclusión en la Guía de Servicios Sociales y Educativos única	4.18 Implementación de sistemas de indicadores de calidad del dato en herramienta digital integral	4.25 Revisión y mejora de los indicadores de género

Disposición Final

2.01 Aprobación de un nuevo Reglamento de Centros de Servicios Sociales

4.08 Creación del Consejo de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid

4.26 Comisión de seguimiento de los acuerdos

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

OBJETIVO: Fomentar la participación comunitaria y el trabajo en red incluyendo un enfoque preventivo en la planificación y ejecución de las actuaciones.

1.01 Desarrollo de un protocolo de análisis preventivo de acciones y recursos propios	1.03 Creación de un repositorio de buenas prácticas comunitarias y celebración de jornadas sobre intervención comunitaria	1.05 Elaboración de un Programa de Voluntariado transversal a todas las Direcciones Generales y distritos dentro de los planes de Actuación Comunitaria
1.02 Elaboración de un protocolo que incorpore las actuaciones comunitarias de los recursos públicos presentes en los Distritos del Ayuntamiento	1.04 Realización de un mapeo por Distritos de los recursos que tengan o puedan tener un enfoque comunitario para su adecuación a la demanda ciudadana	

EJE TRANSVERSAL: LAS PERSONAS

LT1 - Poner a la persona en el centro
LT2 - Accesibilidad
LT3 - Igualdad entre mujeres y hombres

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

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.

2.01 Aprobación de un nuevo Reglamento de Centros de Servicios Sociales	2.09 Implementación de Equipos de Coordinación de Casos de Inclusión Social (ECCIS) en todos los distritos	2.17 Creación de un protocolo de atención multicanal
2.02 Aprobación de un nuevo Reglamento de Centros de Mayores	2.10 Puesta en marcha de los Equipos de Seguimiento Intensivo (ESI)	2.18 Creación de una herramienta de acceso a la historia social
2.03 Creación de un sistema que garantice la dotación presupuestaria de las prestaciones dirigidas a la cobertura de necesidades básicas	2.11 Implementación de un protocolo que reconozca el derecho ciudadano a una segunda valoración técnica relativa a su diagnóstico, realizada por personal funcionario	2.19 Voluntariado de acompañamiento digital a personas mayores
2.04 Elaborar un protocolo para la atención de urgencias sociales en la red de Atención Social Primaria.	2.12 Incorporación del servicio de emergencia social al SUCUDE (sistema de emergencias)	2.20 Creación de una herramienta guía básica para la elaboración y seguimiento de protocolos, así como de un repositorio
2.05 Puesta en marcha de los Equipos de Coordinación de Casos (ECC)	2.13 Aprobación de un plan de contingencia ante grandes emergencias sociales en la Ciudad de Madrid	2.21 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

2.06 Implementación de Equipos de Coordinación de Mayores en todos los distritos (ECM)	2.14 Participación en las actualizaciones del Plan territorial de Emergencia Municipal del Ayuntamiento de Madrid (PEMAM) y extensión a la estructura del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad	2.22 Elaboración y publicación de una Guía de Servicios Sociales y Educativos única para toda la ciudad, como instrumento vinculado al Catálogo de Prestaciones, por el que se regula su alcance y contenido
2.07 Implementación Equipos de Coordinación de Casos (ECC) ante situaciones de Violencia de Género en todos los distritos	2.15 Unificación de las actuaciones, revisando la atención a las urgencias para cada uno de los servicios que forman los Servicios Sociales (Atención Social Primaria y Atención Social Especializada)	
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)	2.16 Acercamiento de la atención social a la ciudadanía	

EJE TRANSVERSAL: LAS PERSONAS

LT1 - Poner a la persona en el centro
 LT2 - Accesibilidad
 LT3 - Igualdad entre mujeres y hombres

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

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

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

3.01 Creación de oficinas de gestión centralizada para la tramitación, seguimiento y justificación de prestaciones	3.07 Análisis de los contratos y realización de licitaciones adaptando los pliegos según criterios de responsabilidad, eficiencia y equidad, para su inclusión en la Guía de Servicios Sociales y Educativos única	3.13 Refuerzo e implantación de mecanismos de supervisión, apoyo profesional y reconocimiento del talento
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	3.08 Reforzar la atención de urgencias en la red de Atención Social Primaria	3.14 Implementación de un programa de acogida para los nuevos profesionales de servicios sociales.
3.03 Implementación de un sistema de cribaje que apoye las funciones de las Unidades de Información y Acogida de los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria	3.09 Estudio para la inversión en los nuevos centros de servicios sociales para adecuarlos a las necesidades ciudadanas y al Nuevo Modelo de Servicios Sociales	3.15 Implantación de las Unidades de Apoyo Multidisciplinar en los Centros de Servicios Sociales. (Educ. Social y Psicólogos)
3.04 Elaboración e implementación de una herramienta que permita evaluar las necesidades de cada Distrito, teniendo en cuenta recursos internos propios y externos ajenos	3.10 Dotación a los servicios sociales de las nuevas figuras profesionales necesarias y análisis de impacto sobre los puestos de trabajo ya existentes	3.16 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.

3.05 Implantación de Unidades de Trabajo Social multiprofesionales y pre-especializadas en los centros de Servicios Sociales	3.11 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	3.17 Análisis de convenios existentes y suscripción de nuevos con entidades cuyo fin complemente el de los Servicios Sociales
3.06 Implantación de equipos territorializados de soporte-referencia, interlocución y estandarización desde Atención Social Especializada	3.12 Participación en el diseño del Cuerpo Superior (Rama Social)	3.18 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
 LT3 - Igualdad entre mujeres y hombres

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

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.

4.01 Implementación de una herramienta estandarizada que apoye el diagnóstico social personal y familiar	4.10 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 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
4.02 Revisión de las ordenanzas en vigor y adecuación a la normativa	4.11 Constitución de Comité Ético de Servicios Sociales	4.20 Elaboración de protocolos y estándares de atención social para la mejora de la calidad en la atención
4.03 Elaboración de un Plan de Comunicación de los Servicios Sociales	4.12 Constitución de la Oficina de Defensa de la Persona Usaria	4.21 Implementación de una herramienta digital de gestión de la información
4.04 Realización de acciones destinadas a la difusión y visibilización del Nuevo Sistema Público de Servicios Sociales	4.13 Seguimiento de implantación del Nuevo Sistema Público de Servicios Sociales	4.22 Creación de espacios de intercambio de experiencias e impulso de investigación junto con otras ciudades, universidades y entidades de prestigio
4.05 Elaboración un estudio territorializado que permita una propuesta adecuada de distribución de recursos y dispositivos	4.14 Desarrollo de un programa de gestión del talento en la Innovación Social vinculado con las necesidades planteadas por los servicios sociales municipales a través de la organización de un trabajo que permita la participación de entidades externas	4.23 Elaboración de un Diagnóstico Social Anual de la Ciudad de Madrid

4.06 Elaboración de orientaciones metodológicas para la incorporación del enfoque de género en programas, servicios y recursos.	4.15 Elaboración y análisis de buenas prácticas con reconocimiento y replicabilidad	4.24 Creación de una herramienta común de gestión integral de Servicios Sociales con interoperabilidad entre dispositivos de Atención social especializada y primaria
4.07 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	4.16 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	4.25 Revisión y mejora de los indicadores de género
4.08 Creación del Consejo de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid	4.17 Formación para la elaboración de diagramas de flujo y de procesos de los programas y/o servicios que se prestan en el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad y Servicios de Atención Social Primaria en los distritos.	4.26 Comisión de seguimiento de los acuerdos
4.09 Creación de una plataforma de interoperabilidad con otros organismos y Administraciones Públicas	4.18 Implementación de sistemas de indicadores de calidad del dato en herramienta digital integral	

EJE TRANSVERSAL: LAS PERSONAS

LT1 - Poner a la persona en el centro
 LT2 - Accesibilidad
 LT3 - Igualdad entre mujeres y hombres

EJE ESTRATÉGICO 2: La relación con otros sistemas

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

5.01 Revisión de convenios de colaboración con otras Administraciones Públicas según sectores y políticas afines, y elaboración de repositorio para los mismos

5.02 Implementación de Planes de Actuación Comunitaria en todos los territorios con la participación del tercer sector, sociedad civil organizada, otros organismos competentes

5.03 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
LT3 - Igualdad entre mujeres y hombres

ANEXO IV: CRONOGRAMA Y RESPONSABLES

N.º ACTUACIÓN	ACTUACIONES	2023	2024	2025	2026	2027	RESPONSABLE	CORRESPONSABLE	OTROS RESPONSABLES
1.01	Desarrollo de un protocolo de análisis preventivo de acciones y recursos propios			X	X		DGSSyAD (Innovación)	CG DGFI DGEJyV DGM DGIS DGIyCVG	
1.02	Elaboración de un protocolo que incorpore las actuaciones comunitarias de los recursos públicos presentes en los Distritos del Ayuntamiento		X	X			DGSSyAD	DGIS	
1.03	Creación de un repositorio de buenas prácticas comunitarias y celebración de jornadas sobre intervención comunitaria		X	X	X	X	DGSSyAD		
1.04	Realización de un mapeo por Distritos de los recursos que tengan o puedan tener un enfoque comunitario para su adecuación a la demanda ciudadana		X	X			DGSSyAD		
1.05	Elaboración de un Programa de Voluntariado transversal a todas las Direcciones Generales y distritos dentro de los planes de Actuación Comunitaria		X	X			DGEJyV		

N.º ACTUACIÓN	ACTUACIONES	2023	2024	2025	2026	2027	RESPONSABLE	CORRESPONSABLE	OTROS RESPONSABLES
2.01	Aprobación de un nuevo Reglamento de Centros de Servicios Sociales		X	X	X		DGSSyAD		
2.02	Aprobación de un nuevo Reglamento de Centros de Mayores	X	X	X	X	X	DGM	DISTRITOS	
2.03	Creación de un sistema que garantice la dotación presupuestaria de las prestaciones dirigidas a la cobertura de necesidades básicas	X	X	X	X	X	DGSSyAD		
2.04	Elaborar un protocolo para la atención de urgencias sociales en la red de Atención Social Primaria.		X	X			DGSSyAD	DGM DGIS DGFeI DGEJyV DGIyCVG Distritos	
2.05	Puesta en marcha de los Equipos de Coordinación de Casos (ECC)		X	X	X	X	DGSSyAD	DGIS DGM DGEJyV DGIyCVG	
2.06	Implementación de Equipos de Coordinación de Mayores en todos los distritos (ECM)	X	X	X	X	X	DGM	DISTRITOS	

N.º ACTUACIÓN	ACTUACIONES	2023	2024	2025	2026	2027	RESPONSABLE	CORRESPONSABLE	OTROS RESPONSABLES
2.07	Implementación Equipos de Coordinación de Casos (ECC) ante situaciones de Violencia de Género en todos los distritos		X	X	X	X	DGIyCVG	DGSSyAD	
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)		X	X	X	X	DGFeI	DGSSyAD	
2.09	Implementación de Equipos de Coordinación de Casos de Inclusión Social (ECCIS) en todos los distritos		X	X	X		DGIS	DGSSyAD	
2.10	Puesta en marcha de los Equipos de Seguimiento Intensivo (ESI)		X	X	X	X	DGSSyAD	DGFeI DGM DGIS DGIyCVG DGEJyV	
2.11	Implementación de un protocolo que reconozca el derecho ciudadano a una segunda valoración técnica relativa a su diagnóstico, realizada por personal funcionario		X	X	X		DGSSyAD	DGFeI DGM DGIS DGIyCVG DGEJyV	
2.12	Incorporación del servicio de emergencia social al SUCED (sistema de emergencias)		X	X			DGSSyAD		

N.º ACTUACIÓN	ACTUACIONES	2023	2024	2025	2026	2027	RESPONSABLE	CORRESPONSABLE	OTROS RESPONSABLES
2.13	Aprobación de un plan de contingencia ante grandes emergencias sociales en la Ciudad de Madrid	X					DGSSyAD	CG DGIS DGM DGFeI DGEJy DGIyCV	
2.14	Participación en las actualizaciones del Plan territorial de Emergencia Municipal del Ayuntamiento de Madrid (PEMAM) y extensión a la estructura del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad	X					DGSSyAD		
2.15	Unificación de las actuaciones, revisando la atención a las urgencias para cada uno de los servicios que forman los Servicios Sociales (Atención Social Primaria y Atención Social Especializada)	X	X	X			CG DGSSyAD	DGFeI DGEJyV DGM DGIS DGIyCVG	
2.16	Acercamiento de la atención social a la ciudadanía	X	X	X	X		CG DGSSyAD	21 DISTRITOS	
2.17	Creación de un protocolo de atención multicanal	X	X	X	X	X	Delegado Digital DGSSyAD (Innovación) CG	DGFeI DGEJyV DGM DGIS DGIyCVG IAM	

N.º ACTUACIÓN	ACTUACIONES	2023	2024	2025	2026	2027	RESPONSABLE	CORRESPONSABLE	OTROS RESPONSABLES
2.18	Creación de una herramienta de acceso a la historia social	X	X	X	X	X	Delegado Digital DGSSyAD (Innovación) CG IAM	DGFeI DGEJyV DGM DGIS DGIyCVG	
2.19	Voluntariado de acompañamiento digital a personas mayores	X	X				Delegado Digital DGEJyV	DGFeI DGM DGIS DGIyCVG	
2.20	Creación de una herramienta guía básica para la elaboración y seguimiento de protocolos, así como de un repositorio		X				DGSSyAD (Innovación)	DGFeI DGEJyV DGM DGIS DGIyCVG	
2.21	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	X	X				CG DGSSyAD (Innovación Social)	DGFeI DGEJyV DGM DGIS DGIyCVG	

N.º ACTUACIÓN	ACTUACIONES	2023	2024	2025	2026	2027	RESPONSABLE	CORRESPONSABLE	OTROS RESPONSABLES
2.22	Elaboración y publicación de una Guía de Servicios Sociales y Educativos única para toda la ciudad, como instrumento vinculado al Catálogo de Prestaciones, por el que se regula su alcance y contenido		X				CG DGSSyAD (Innovación)	DGFel DGEJyV DGM DGIS DGIyCVG	
3.01	Creación de oficinas de gestión centralizada para la tramitación, seguimiento y justificación de prestaciones	X	X				DGSSyAD	SGT AGEIyH 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	X	X	X			DGSSyAD SGT	AGEIyH DISTRITOS CG	
3.03	Implementación de un sistema de cribaje que apoye las funciones de las Unidades de Información y Acogida de los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria	X	X	X			DGSSyAD	SGT DISTRITOS	
3.04	Elaboración e implementación de una herramienta que permita evaluar las necesidades de cada Distrito, teniendo en cuenta recursos internos propios y externos ajenos	X	X	X	X	X	Delegado Digital DGSSyAD (Innovación) CG	DGFel DGEJyV DGM DGIS DGIyCVG IAM	
3.05	Implantación de Unidades de Trabajo Social multiprofesionales y pre-especializadas en los centros de Servicios Sociales	X	X	X	X		DGSSyAD	SGT AGEIyH Distritos	

N.º ACTUACIÓN	ACTUACIONES	2023	2024	2025	2026	2027	RESPONSABLE	CORRESPONSABLE	OTROS RESPONSABLES
3.06	Implantación de equipos territorializados de soporte-referencia, interlocución y estandarización desde Atención Social Especializada	X	X	X	X		COORDINACIÓN GENERAL	DGIS DGM DGFéI DGEJyV DGIyCVG	
3.07	Análisis de los contratos y realización de licitaciones adaptando los pliegos según criterios de responsabilidad, eficiencia y equidad, para su inclusión en la Guía de Servicios Sociales y Educativos única	X	X	X	X	X	COORDINACIÓN GENERAL SGT	DGSSyAD DGFéI DGEJyV DGM DGIS DGIyCVG	
3.08	Reforzar la atención de urgencias en la red de Atención Social Primaria	X	X	X			DGSSyAD	SGT AGEIyH Distritos	
3.09	Estudio para la inversión en los centros de servicios sociales adaptados a las necesidades ciudadanas como consecuencia de la implantación del Nuevo Modelo de Servicios Sociales			X	X	X	AG OBRAS y E	DGSSyAD	
3.10	Dotación a los servicios sociales de las nuevas figuras profesionales necesarias y análisis de impacto sobre los puestos de trabajo ya existentes	X	X	X	X	X	SGT DGSSyAD	AGEIyH	
3.11	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	X	X	X	X		SGT	DGSSyAD DGFéI DGEJyV DGM DGIS DGICyVG C. TERRITORIAL	

N.º ACTUACIÓN	ACTUACIONES	2023	2024	2025	2026	2027	RESPONSABLE	CORRESPONSABLE	OTROS RESPONSABLES
3.12	Participación en el diseño del Cuerpo Superior (Rama Social)	X	X				SGT	AGEIyH	
3.13	Refuerzo e implantación de mecanismos de supervisión, apoyo profesional y reconocimiento del talento	X	X				CG SGT	DGSSyAD DGFeI DGEJV DGM DGIS DGIyCVG MADRID TALENTO	
3.14	Implementación de un programa de acogida para los nuevos profesionales de servicios sociales.		X	X	X		DGSSyAD	DGFeI DGEJV DGM DGIS DGIyCVG EFAM SGT	
3.15	Implantación de las Unidades de Apoyo Multidisciplinar en los Centros de Servicios Sociales. (Educ. Social y Psicólogos)	X	X	X	X	X	DGSSyAD	SGT AGEIyH	
3.16	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.	X	X	X	X	X	DGSSyAD	DGFeI DGEJV DGM DGIS DGIyCVG MADRID TALENTO	

N.º ACTUACIÓN	ACTUACIONES	2023	2024	2025	2026	2027	RESPONSABLE	CORRESPONSABLE	OTROS RESPONSABLES
3.17	Análisis de convenios existentes y suscripción de nuevos con entidades cuyo fin complemente el de los Servicios Sociales		X				SGT	DGFeI DGEJV DGM DGIS DGIyCVG DGSSyAD	
3.18	Análisis de las subvenciones existentes, reorganización y adaptación de las convocatorias para una respuesta adecuada a las necesidades sociales detectadas por territorios	X	X	X	X	X	SGT	DGFeI DGEJV DGM DGIS DGIyCVG DGSSyAD	
4.01	Implementación de una herramienta estandarizada que apoye el diagnóstico social personal y familiar		X	X	X	X	Delegado Digital DGSSyAD (Innovación) CG	IAM	
4.02	Revisión de las ordenanzas en vigor y adecuación a la normativa		X	X	X		DGSSyAD	SGT	
4.03	Elaboración de un Plan de Comunicación de los Servicios Sociales	X	X	X	X		COORDINACIÓN GENERAL	DGSSyAD	
4.04	Realización de acciones destinadas a la difusión y visibilización del Nuevo Sistema Público de Servicios Sociales		X	X	X	X	COORDINACIÓN GENERAL	DGSSyAD	

N.º 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	X	X	X	DGSSyAD (Innovación)	DGEJyV DGFeI DGM DGIS DISTRITOS	
4.06	Elaboración de orientaciones metodológicas para la incorporación del enfoque de género en programas, servicios y recursos.	X	X	X	X	X	DGIyCVG		
4.07	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	X		DGSSyAD	CG DGIS DGFeI DGEJyV DGM DGIyCVG	
4.08	Creación del Consejo de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid		X	X			COORDINACIÓN GENERAL	DGSSyAD	
4.09	Creación de una plataforma de interoperabilidad con otros organismos y Administraciones Públicas	X	X	X	X	X	Delegado Digital DGSSyAD (Innovación) CG	DGFeI DGEJyV DGM DGIS DGIyCVG IAM	

N.º ACTUACIÓN	ACTUACIONES	2023	2024	2025	2026	2027	RESPONSABLE	CORRESPONSABLE	OTROS RESPONSABLES
4.10	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	X	X	X	X	X	Delegado Digital DGSSyAD (Innovación) CG	DGM DGIyCVG DGIS DGEJyV DGFeI IAM	
4.11	Constitución de Comité Ético de Servicios Sociales		X	X			COORDINACIÓN GENERAL		
4.12	Constitución de la Oficina de Defensa de la Persona Usaria		X	X			COORDINACIÓN GENERAL	DGSSyAD DGFeI DGEJyV DGM DGIS DGIyCVG	
4.13	Seguimiento de implantación del Nuevo Sistema Público de Servicios Sociales		X	X	X	X	COORDINACIÓN GENERAL	DGSSyAD (Innovación) IAM	
4.14	Desarrollo de un programa de gestión del talento en la Innovación Social vinculado con las necesidades planteadas por los servicios sociales municipales a través de la organización de un trabajo que permita la participación de entidades externas		X	X	X		DGSSyAD (Innovación)		

N.º ACTUACIÓN	ACTUACIONES	2023	2024	2025	2026	2027	RESPONSABLE	CORRESPONSABLE	OTROS RESPONSABLES
4.15	Elaboración y análisis de buenas prácticas con reconocimiento y replicabilidad	X	X	X	X	X	DGSSyAD (Innovación)		
4.16	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			X	X		DGSSyAD (Innovación)	DGIyCVG DGEJyV DGFeI DGIS DGM	
4.17	Formación para la elaboración de diagramas de flujo y de procesos de los programas y/o servicios que se prestan en el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad y Servicios de Atención Social Primaria en los distritos.		X	X	X		DGSSyAD (Innovación)	DGIyCVG DGEJyV DGFeI DGIS DGM	
4.18	Implementación de sistemas de indicadores de calidad del dato en herramienta digital integral			X	X	X	DGSSyAD (Innovación) CG	DGIyCVG DGEJyV DGFeI DGIS DGM IAM	
4.19	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			X	X	X	Coordinación General DGSSyAD (Innovación)		

N.º ACTUACIÓN	ACTUACIONES	2023	2024	2025	2026	2027	RESPONSABLE	CORRESPONSABLE	OTROS RESPONSABLES
4.20	Elaboración de protocolos y estándares de atención social para la mejora de la calidad en la atención			X	X	X	DGSSyAD (Innovación)	DGIyCVG DGIS DGEJyV DGFel DGM	
4.21	Implementación de una herramienta digital de gestión de la información	X	X	X	X	X	Delegado Digital DGSSyAD (Innovación Social) CG	IAM	
4.22	Creación de espacios de intercambio de experiencias e impulso de investigación junto con otras ciudades, universidades y entidades de prestigio		X	X	X		CG DGSSyAD (Innovación)		
4.23	Elaboración de un Diagnóstico Social Anual de la Ciudad de Madrid		X	X			DGSSyAD (Innovación)		
4.24	Creación de una herramienta común de gestión integral de Servicios Sociales con interoperabilidad entre dispositivos de Atención social especializada y primaria	X	X	X	X	X	Delegado Digital DGSSyAD (Innovación) CG	DGM DGIyCVG DGIS DGEJyV DGFel IAM	
4.25	Revisión y mejora de los indicadores de género	X					DGIyCVG	DGSSyAD (Innovación) IAM	

N.º ACTUACIÓN	ACTUACIONES	2023	2024	2025	2026	2027	RESPONSABLE	CORRESPONSABLE	OTROS RESPONSABLES
4.26	Comisión de seguimiento de los acuerdos		X	X	X	X	COORDINACIÓN GENERAL		
5.01	Revisión de convenios de colaboración con otras Administraciones Públicas según sectores y políticas afines, y elaboración de repositorio para los mismos		X	X	X	X	SGT	DGSSyAD DGM DGIS DGEJyV DGFeI DGIyCVG	
5.02	Implementación de Planes de Actuación Comunitaria en todos los territorios con la participación del tercer sector, sociedad civil organizada, otros organismos competentes			X	X		DGSSyAD		
5.03	Elaboración de convenios de colaboración con otras Administraciones Públicas según sectores y políticas afines ajustados a necesidades detectadas desde el sistema		X	X	X	X	COORDINACIÓN GENERAL	SGT	

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.

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		INICIO	FIN
1.01	Desarrollo de un protocolo de análisis preventivo de acciones y recursos propios	2025	2026
Responsable Principal	DGSSyAD (Innovación)		
Co-Responsables	CG / DGFel / DGM / DGIS / DGlyCVG / DGEJyV		
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.		
		TEMPORALIZACIÓN	
ACTUACIÓN		INICIO	FIN
1.02	Elaboración de un protocolo que incorpore las actuaciones comunitarias de los recursos públicos presentes en los Distritos del Ayuntamiento	2024	2025
Responsable Principal	DGSSyAD		
Co-Responsables	DGIS		
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.	
		TEMPORALIZACIÓN
ACTUACIÓN	INICIO	FIN
1.03	Creación de un repositorio de buenas prácticas comunitarias y celebración de jornadas sobre intervención comunitaria	2024 2027
Responsable Principal	DGSSyAD	
Co-Responsables		
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.	
		TEMPORALIZACIÓN
ACTUACIÓN	INICIO	FIN
1.04	Realización de un mapeo por Distritos de los recursos que tengan o puedan tener un enfoque comunitario para su adecuación a la demanda ciudadana	2024 2025
Responsable Principal	DGSSyAD	
Co-Responsables		
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.		
		TEMPORALIZACIÓN	
ACTUACIÓN		INICIO	FIN
1.05	Elaboración de un Programa de Voluntariado transversal a todas las Direcciones Generales y distritos dentro de los planes de Actuación Comunitaria	2024	2025
Responsable Principal	DGEJyV		
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.		
		TEMPORALIZACIÓN	
ACTUACIÓN		INICIO	FIN
2.01	Aprobación de un nuevo Reglamento de Centros de Servicios Sociales	2024	2026
Responsable Principal	DGSSyAD		
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.		
		TEMPORALIZACIÓN	
ACTUACIÓN		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.		
		TEMPORALIZACIÓN	
ACTUACIÓN		INICIO	FIN
2.03	Creación de un sistema que garantice la dotación presupuestaria de las prestaciones dirigidas a la cobertura de necesidades básicas	2023	2027
Responsable Principal	DGSSyAD		
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.		
		TEMPORALIZACIÓN	
ACTUACIÓN		INICIO	FIN
2.04	Elaborar un protocolo para la atención de urgencias sociales en la red de Atención Social Primaria.	2024	2025
Responsable Principal	DGSSyAD		
Co-Responsables	DGM / DGIS / DGFel / DGEJyV / DGIyCVG / 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.		
		TEMPORALIZACIÓN	
ACTUACIÓN		INICIO	FIN
2.05	Puesta en marcha de los Equipos de Coordinación de Casos (ECC)	2024	2027

Responsable Principal	DGSSyAD		
Co-Responsables	DGM / DGIS / DGEJyV / DGIyCVG		
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.		
		TEMPORALIZACIÓN	
ACTUACIÓN		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.		
		TEMPORALIZACIÓN	
ACTUACIÓN		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	DGIyCVG		
Co-Responsables	DGSSyAD		
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.		
		TEMPORALIZACIÓN	
ACTUACIÓN		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)	2024	2025
Responsable Principal	DGFeI		
Co-Responsables	DGSSyAD		
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.		
		TEMPORALIZACIÓN	
ACTUACIÓN		INICIO	FIN
2.09	Implementación de Equipos de Coordinación de Casos de Inclusión Social (ECCIS) en todos los distritos	2024	2026
Responsable Principal	DGIS		
Co-Responsables	DGSSyAD		
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.		
		TEMPORALIZACIÓN	
ACTUACIÓN		INICIO	FIN
2.10	Puesta en marcha de los Equipos de Seguimiento Intensivo (ESI)	2024	2027

Responsable Principal	DGSSyAD
Co-Responsables	DGFeI / DGM / DGIS / DGIyCVG / DGEJyV
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.		
		TEMPORALIZACIÓN	
ACTUACIÓN		INICIO	FIN
2.11	Implementación de un protocolo que reconozca el derecho ciudadano a una segunda valoración técnica relativa a su diagnóstico, realizada por personal funcionario	2024	2026

Responsable Principal	DGSSyAD
Co-Responsables	DGFeI / DGM / DGIS / DGIyCVG / DGEJyV
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.	
		TEMPORALIZACIÓN
ACTUACIÓN	INICIO	FIN
2.12	Incorporación del servicio de emergencia social al SUCEDE (sistema de emergencias)	2024 2025
Responsable Principal	DGSSyAD	
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.	
		TEMPORALIZACIÓN
ACTUACIÓN	INICIO	FIN
2.13	Aprobación de un plan de contingencia ante grandes emergencias sociales en la Ciudad de Madrid	2023 2023

Responsable Principal	DGSSyAD
Co-Responsables	CG / DGIS / DGM / DGFeI / DGEJyV / DGIyCVG
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.	
		TEMPORALIZACIÓN
ACTUACIÓN	INICIO	FIN
2.14	Participación en las actualizaciones del Plan territorial de Emergencia Municipal del Ayuntamiento de Madrid (PEMAM) y extensión a la estructura del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad	2023 2023
Responsable Principal	DGSSyAD	
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.	
		TEMPORALIZACIÓN
ACTUACIÓN	INICIO	FIN
2.15	Unificación de las actuaciones, revisando la atención a las urgencias para cada uno de los servicios que forman los Servicios Sociales (Atención Social Primaria y Atención Social Especializada)	2023 2025
Responsable Principal	CG / DGSSyAD	
Co-Responsables	DGFeI / DGEJyV / DGM / DGIS / DGIyCVG	
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.		
		TEMPORALIZACIÓN	
ACTUACIÓN		INICIO	FIN
2.16	Acercamiento de la atención social a la ciudadanía	2023	2026
Responsable Principal	CG / DGSSyAD		
Co-Responsables	21 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.		
		TEMPORALIZACIÓN	
ACTUACIÓN		INICIO	FIN
2.17	Creación de un protocolo de atención multicanal	2023	2027
Responsable Principal	CG / Delegado Digital / DGSSyAD (Innovación)		
Co-Responsables	DGFeI / DGEJyV / DGM / DGIS / DGIyCVG / IAM		
Otros responsables			
COSTE	CONVENIO NEXT GENERATION		

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.		
		TEMPORALIZACIÓN	
ACTUACIÓN		INICIO	FIN
2.18	Creación de una herramienta de acceso a la historia social	2023	2027

Responsable Principal	CG / Delegado Digital / DGSSyAD (Innovación) / IAM
Co-Responsables	DGFeI / DGEJyV / DGM / DGIS / DGIyCVG
Otros responsables	
COSTE	CONVENIO NEXT GENERATION

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.		
		TEMPORALIZACIÓN	
ACTUACIÓN		INICIO	FIN
2.19	Voluntariado de acompañamiento digital a personas mayores	2023	2024

Responsable Principal	Delegado Digital / DGEJyV
Co-Responsables	DGFeI / DGM / DGIS / DGIyCVG
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.		
		TEMPORALIZACIÓN	
ACTUACIÓN		INICIO	FIN
2.20	Creación de una herramienta guía básica para la elaboración y seguimiento de protocolos, así como de un repositorio	2024	2024

Responsable Principal	DGSSyAD (Innovación)
Co-Responsables	DGFeI / DGM / DGIS / DGIyCVG / DGEJyV
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.		
		TEMPORALIZACIÓN	
ACTUACIÓN		INICIO	FIN
2.21	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	2023	2024

Responsable Principal	CG / DGSSyAD (Innovación)
Co-Responsables	DGFeI / DGM / DGIS / DGIyCVG / DGEJyV
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.		
		TEMPORALIZACIÓN	
ACTUACIÓN		INICIO	FIN
2.22	Elaboración y publicación de una Guía de Servicios Sociales y Educativos única para toda la ciudad, como instrumento vinculado al Catálogo de Prestaciones, por el que se regula su alcance y contenido	2024	2024
Responsable Principal	CG / DGSSyAD (Innovación)		
Co-Responsables	DGFeI / DGM / DGIS / DGIyCVG / DGEJyV		
Otros responsables			
COSTE	18.150		

Línea Estratégica 3: Adaptar los recursos a las necesidades de las personas			
OBJETIVO	Transformar el modelo de gestión mediante la adaptación de los recursos, equipos y metodologías a las nuevas necesidades de la ciudadanía.		
		TEMPORALIZACIÓN	
ACTUACIÓN		INICIO	FIN
3.01	Creación de oficinas de gestión centralizada para la tramitación, seguimiento y justificación de prestaciones	2023	2024
Responsable Principal	DGSSyAD		
Co-Responsables	SGT / AGEIyH / CG		
Otros responsables			
COSTE	1.967.104,96		

Línea Estratégica 3: Adaptar los recursos a las necesidades de las personas		
OBJETIVO	Transformar el modelo de gestión mediante la adaptación de los recursos, equipos y metodologías a las nuevas necesidades de la ciudadanía.	
		TEMPORALIZACIÓN
ACTUACIÓN	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 2025
Responsable Principal	SGT / DGSSyAD	
Co-Responsables	AGEIyH / CG / DISTRITOS	
Otros responsables		
COSTE	3.503.222,20	

Línea Estratégica 3: Adaptar los recursos a las necesidades de las personas		
OBJETIVO	Transformar el modelo de gestión mediante la adaptación de los recursos, equipos y metodologías a las nuevas necesidades de la ciudadanía.	
		TEMPORALIZACIÓN
ACTUACIÓN	INICIO	FIN
3.03	Implementación de un sistema de cribaje que apoye las funciones de las Unidades de Información y Acogida de los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria	2023 2025
Responsable Principal	DGSSyAD	
Co-Responsables	SGT / DISTRITOS	
Otros responsables		
COSTE	18.150,00	

Línea Estratégica 3: Adaptar los recursos a las necesidades de las personas		
OBJETIVO	Transformar el modelo de gestión mediante la adaptación de los recursos, equipos y metodologías a las nuevas necesidades de la ciudadanía.	
ACTUACIÓN		TEMPORALIZACIÓN
		INICIO FIN
3.04	Elaboración e implementación de una herramienta que permita evaluar las necesidades de cada Distrito, teniendo en cuenta recursos internos propios y externos ajenos	2023 2027
Responsable Principal	CG / Delegado Digital / DGSSyAD (Innovación)	
Co-Responsables	DGFeI / DGEJyV / DGM / DGIS / DGIyCVG / IAM	
Otros responsables		
COSTE	CONVENIO NEXT GENERATION	

Línea Estratégica 3: Adaptar los recursos a las necesidades de las personas		
OBJETIVO	Transformar el modelo de gestión mediante la adaptación de los recursos, equipos y metodologías a las nuevas necesidades de la ciudadanía.	
ACTUACIÓN		TEMPORALIZACIÓN
		INICIO FIN
3.05	Implantación de Unidades de Trabajo Social multiprofesionales y pre-especializadas en los centros de Servicios Sociales	2023 2026
Responsable Principal	DGSSyAD	
Co-Responsables	21 DISTRITOS	
Otros responsables		
COSTE	84.270,00	

Línea Estratégica 3: Adaptar los recursos a las necesidades de las personas			
OBJETIVO	Transformar el modelo de gestión mediante la adaptación de los recursos, equipos y metodologías a las nuevas necesidades de la ciudadanía.		
		TEMPORALIZACIÓN	
ACTUACIÓN		INICIO	FIN
3.06	Implantación de equipos territorializados de soporte-referencia, interlocución y estandarización desde Atención Social Especializada	2023	2026
Responsable Principal	CG		
Co-Responsables	DGIS / DGEJyV / DGFel / DGIyCVG / DGM		
Otros responsables			
COSTE	775.201,04		

Línea Estratégica 3: Adaptar los recursos a las necesidades de las personas			
OBJETIVO	Transformar el modelo de gestión mediante la adaptación de los recursos, equipos y metodologías a las nuevas necesidades de la ciudadanía.		
		TEMPORALIZACIÓN	
ACTUACIÓN		INICIO	FIN
3.07	Análisis de los contratos y realización de licitaciones adaptando los pliegos según criterios de responsabilidad, eficiencia y equidad, para su inclusión en la Guía de Servicios Sociales y Educativos única	2023	2027
Responsable Principal	CG / SGT		
Co-Responsables	DGSSyAD / DGIS / DGEJyV / DGFel / DGIyCVG / DGM		
Otros responsables			
COSTE	No aplica		

Línea Estratégica 3: Adaptar los recursos a las necesidades de las personas			
OBJETIVO	Transformar el modelo de gestión mediante la adaptación de los recursos, equipos y metodologías a las nuevas necesidades de la ciudadanía.		
		TEMPORALIZACIÓN	
ACTUACIÓN		INICIO	FIN
3.08	Reforzar la atención de urgencias en la red de Atención Social Primaria	2023	2025

Responsable Principal	DGSSyAD
Co-Responsables	SGT / AGEIyH / Distritos
Otros responsables	
COSTE	No aplica

Línea Estratégica 3: Adaptar los recursos a las necesidades de las personas			
OBJETIVO	Transformar el modelo de gestión mediante la adaptación de los recursos, equipos y metodologías a las nuevas necesidades de la ciudadanía.		
		TEMPORALIZACIÓN	
ACTUACIÓN		INICIO	FIN
3.09	Estudio para la inversión en los centros de servicios sociales adaptados a las necesidades ciudadanas como consecuencia de la implantación del Nuevo Modelo de Servicios Sociales	2024	2027

Responsable Principal	AGOyE
Co-Responsables	DGSSyAD
Otros responsables	
COSTE	1.900.000,00

Línea Estratégica 3: Adaptar los recursos a las necesidades de las personas			
OBJETIVO	Transformar el modelo de gestión mediante la adaptación de los recursos, equipos y metodologías a las nuevas necesidades de la ciudadanía.		
		TEMPORALIZACIÓN	
ACTUACIÓN		INICIO	FIN
3.10	Dotación a los servicios sociales de las nuevas figuras profesionales necesarias y análisis de impacto sobre los puestos de trabajo ya existentes	2023	2027
Responsable Principal	SGT / DGSSyAD		
Co-Responsables	AGEIyH		
Otros responsables			
COSTE	2.189.509,60		

Línea Estratégica 3: Adaptar los recursos a las necesidades de las personas			
OBJETIVO	Transformar el modelo de gestión mediante la adaptación de los recursos, equipos y metodologías a las nuevas necesidades de la ciudadanía.		
		TEMPORALIZACIÓN	
ACTUACIÓN		INICIO	FIN
3.11	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	2023	2026
Responsable Principal	SGT		
Co-Responsables	CG / DGSSyAD / DGFeI / DGEJyV / DGM / DGIyCVG / DGIS		
Otros responsables			
COSTE	No aplica		

Línea Estratégica 3: Adaptar los recursos a las necesidades de las personas			
OBJETIVO	Transformar el modelo de gestión mediante la adaptación de los recursos, equipos y metodologías a las nuevas necesidades de la ciudadanía.		
		TEMPORALIZACIÓN	
ACTUACIÓN		INICIO	FIN
3.12	Participación en el diseño del Cuerpo Superior (Rama Social)	2023	2024
Responsable Principal	SGT		
Co-Responsables	AGEIyH		
Otros responsables			
COSTE	No aplica		

Línea Estratégica 3: Adaptar los recursos a las necesidades de las personas			
OBJETIVO	Transformar el modelo de gestión mediante la adaptación de los recursos, equipos y metodologías a las nuevas necesidades de la ciudadanía.		
		TEMPORALIZACIÓN	
ACTUACIÓN		INICIO	FIN
3.13	Refuerzo e implantación de mecanismos de supervisión, apoyo profesional y reconocimiento del talento	2023	2024
Responsable Principal	CG / SGT		
Co-Responsables	DGSSyAD / DGEJyV / DGFel / DGM / DGIS / DGIyCVG / MADRID TALENTO		
Otros responsables			
COSTE	No aplica		

Línea Estratégica 3: Adaptar los recursos a las necesidades de las personas			
OBJETIVO	Transformar el modelo de gestión mediante la adaptación de los recursos, equipos y metodologías a las nuevas necesidades de la ciudadanía.		
		TEMPORALIZACIÓN	
ACTUACIÓN		INICIO	FIN
3.14	Implementación de un programa de acogida para los nuevos profesionales de servicios sociales.	2024	2026

Responsable Principal	DGSSyAD
Co-Responsables	SGT / DGEJyV / DGFeI / DGM / DGIS / DGIyCVG / MADRID TALENTO
Otros responsables	
COSTE	No aplica

Línea Estratégica 3: Adaptar los recursos a las necesidades de las personas			
OBJETIVO	Transformar el modelo de gestión mediante la adaptación de los recursos, equipos y metodologías a las nuevas necesidades de la ciudadanía.		
		TEMPORALIZACIÓN	
ACTUACIÓN		INICIO	FIN
3.15	Implantación de las Unidades de Apoyo Multidisciplinar en los Centros de Servicios Sociales. (Educ. Social y Psicólogos)	2023	2027

Responsable Principal	DGSSyAD
Co-Responsables	SGT / AGEIyH
Otros responsables	
COSTE	6.545.788,00

Línea Estratégica 3: Adaptar los recursos a las necesidades de las personas		
OBJETIVO	Transformar el modelo de gestión mediante la adaptación de los recursos, equipos y metodologías a las nuevas necesidades de la ciudadanía.	
		TEMPORALIZACIÓN
ACTUACIÓN		INICIO FIN
3.16	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 2027
Responsable Principal	DGSSyAD	
Co-Responsables	DGFeI / DGEJyV / DGM / DGIyCVG / DGIS / MADRID TALENTO	
Otros responsables		
COSTE	75.000,00	

Línea Estratégica 3: Adaptar los recursos a las necesidades de las personas		
OBJETIVO	Transformar el modelo de gestión mediante la adaptación de los recursos, equipos y metodologías a las nuevas necesidades de la ciudadanía.	
		TEMPORALIZACIÓN
ACTUACIÓN		INICIO FIN
3.17	Análisis de convenios existentes y suscripción de nuevos con entidades cuyo fin complemente el de los Servicios Sociales	2024 2024
Responsable Principal	SGT	
Co-Responsables	DGFeI / DGEJyV / DGM / DGIyCVG / DGIS / DGSSyAD	
Otros responsables		
COSTE	No aplica	

Línea Estratégica 3: Adaptar los recursos a las necesidades de las personas			
OBJETIVO	Transformar el modelo de gestión mediante la adaptación de los recursos, equipos y metodologías a las nuevas necesidades de la ciudadanía.		
		TEMPORALIZACIÓN	
ACTUACIÓN		INICIO	FIN
3.18	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	SGT
Co-Responsables	DGFel / DGEJyV / DGM / DGIyCVG / DGIS / DGSSyAD
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		INICIO	FIN
4.01	Implementación de una herramienta estandarizada que apoye el diagnóstico social personal y familiar	2024	2027
Responsable Principal	Delegado Digital / DGSSyAD (Innovación) / CG		
Co-Responsables	IAM		
Otros responsables			
COSTE	CONVENIO NEXT GENERATION		

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		INICIO	FIN
4.02	Revisión de las ordenanzas en vigor y adecuación a la normativa	2024	2026
Responsable Principal	DGSSyAD		
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		INICIO	FIN
4.03	Elaboración de un Plan de Comunicación de los Servicios Sociales	2023	2026

Responsable Principal	CG
Co-Responsables	DGSSyAD
Otros responsables	
COSTE	18.150,00

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		INICIO	FIN
4.04	Realización de acciones destinadas a la difusión y visibilización del Nuevo Sistema Público de Servicios Sociales	2024	2027

Responsable Principal	CG
Co-Responsables	DGSSyAD
Otros responsables	
COSTE	90.750,00

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		INICIO	FIN
4.05	Elaboración un estudio territorializado que permita una propuesta adecuada de distribución de recursos y dispositivos	2023	2027

Responsable Principal	DGSSyAD (Innovación)
Co-Responsables	DGEJyV / DGFeI / DGM / DGIS / 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		INICIO	FIN
4.06	Elaboración de orientaciones metodológicas para la incorporación del enfoque de género en programas, servicios y recursos.	2023	2027
Responsable Principal	DGIyCVG		
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		INICIO	FIN
4.07	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	2024	2026
Responsable Principal	DGSSyAD		
Co-Responsables	CG / DGFeI / DGIyCVG / DGM 7 DGIS / DGEJyV		
Otros responsables			
COSTE	18.150,00		

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		INICIO	FIN
4.08	Creación del Consejo de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid	2024	2025

Responsable Principal	CG
Co-Responsables	DGSSyAD
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		INICIO	FIN
4.09	Creación de una plataforma de interoperabilidad con otros organismos y Administraciones Públicas	2023	2027

Responsable Principal	CG / Delegado Digital / DGSSyAD (Innovación)
Co-Responsables	DGFeI / DGIS / DGIyCVG / DGM / DGEJyV / IAM
Otros responsables	
COSTE	CONVENIO NEXT GENERATION

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	INICIO	FIN
4.10	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 2027

Responsable Principal	CG / Delegado Digital / DGSSyAD (Innovación)
Co-Responsables	DGFeI / DGIS / DGIyCVG / DGM / DGEJyV / IAM
Otros responsables	
COSTE	CONVENIO NEXT GENERATION

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	INICIO	FIN
4.11	Constitución de Comité Ético de Servicios Sociales	2024 2025
Responsable Principal	CG	
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		INICIO	FIN
4.12	Constitución de la Oficina de Defensa de la Persona Usuaría	2024	2025

Responsable Principal	CG
Co-Responsables	DGSSyAD / DGIS / DGIyCVG / DGFeI / DGEJyV / DGM
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		INICIO	FIN
4.13	Seguimiento de implantación del Nuevo Sistema Público de Servicios Sociales	2024	2027

Responsable Principal	CG
Co-Responsables	DGSSyAD (Innovación) / IAM
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	INICIO	FIN
4.14	Desarrollo de un programa de gestión del talento en la Innovación Social vinculado con las necesidades planteadas por los servicios sociales municipales a través de la organización de un trabajo que permita la participación de entidades externas	2024 2026
Responsable Principal	DGSSyAD (Innovación)	
Co-Responsables		
Otros responsables		
COSTE	107.000,00	

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	INICIO	FIN
4.15	Elaboración y análisis de buenas prácticas con reconocimiento y replicabilidad	2023 2027
Responsable Principal	DGSSyAD (Innovación)	
Co-Responsables		
Otros responsables		
COSTE	125.000,00	

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		INICIO FIN
4.16	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	2025 2026

Responsable Principal	DGSSyAD (Innovación)
Co-Responsables	DGIyCVG / DGEJyV / DGFeI / DGIS/ DGM
Otros responsables	
COSTE	No aplica

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		INICIO FIN
4.17	Formación para la elaboración de diagramas de flujo y de procesos de los programas y/o servicios que se prestan en el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad y Servicios de Atención Social Primaria en los distritos.	2024 2027

Responsable Principal	DGSSyAD (Innovación)
Co-Responsables	DGIyCVG / DGEJyV / DGFeI / DGIS/ DGM
Otros responsables	
COSTE	18.150,00

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		INICIO	FIN
4.18	Implementación de sistemas de indicadores de calidad del dato en herramienta digital integral	2025	2027

Responsable Principal	CG / DGSSyAD (Innovación)
Co-Responsables	DGIyCVG / DGEJyV / DGFeI / DGIS/ DGM / IAM
Otros responsables	
COSTE	CONVENIO NEXT GENERATION

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		INICIO	FIN
4.19	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	2025	2027
Responsable Principal	CG / DGSSyAD (Innovación)		
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		INICIO	FIN
4.20	Elaboración de protocolos y estándares de atención social para la mejora de la calidad en la atención	2025	2027

Responsable Principal	DGSSyAD (Innovación)
Co-Responsables	DGIyCVG / DGM / DGFeI / DGIS / DGEJyV
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		INICIO	FIN
4.21	Implementación de una herramienta digital de gestión de la información	2023	2027
Responsable Principal	CG / DGSSyAD (Innovación) / Delegado Digital		
Co-Responsables	IAM		
Otros responsables			
COSTE	CONVENIO NEXT GENERATION		

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		INICIO	FIN
4.22	Creación de espacios de intercambio de experiencias e impulso de investigación junto con otras ciudades, universidades y entidades de prestigio	2024	2026
Responsable Principal	CG / DGSSyAD (Innovación)		
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		INICIO	FIN
4.23	Elaboración de un Diagnóstico Social Anual de la Ciudad de Madrid	2024	2025
Responsable Principal	DGSSyAD (Innovación)		
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	INICIO	FIN
4.24	Creación de una herramienta común de gestión integral de Servicios Sociales con interoperabilidad entre dispositivos de Atención social especializada y primaria	2023 2027

Responsable Principal	CG / DGSSyAD (Innovación) / Delegado Digital
Co-Responsables	DGM / DGFel / DGIyCVG / DGIS / DGEJyV / IAM
Otros responsables	
COSTE	CONVENIO NEXT GENERATION

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	INICIO	FIN
4.25	Revisión y mejora de los indicadores de género	2023 2027

Responsable Principal	DGIyCVG
Co-Responsables	DGSSyAD (Innovación) / IAM
Otros responsables	
COSTE	18.150,00

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		INICIO	FIN
4.26	Comisión de seguimiento de los acuerdos	2024	2027
Responsable Principal	CG		
Co-Responsables			
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		
		TEMPORALIZACIÓN	
ACTUACIÓN		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	2024	2027
Responsable Principal	SGT		
Co-Responsables	DGSSyAD / DGIS / DGFel / DGIyCVG / DGEJyV / DGM		
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	
		TEMPORALIZACIÓN
ACTUACIÓN	INICIO	FIN
5.02	Implementación de Planes de Actuación Comunitaria en todos los territorios con la participación del tercer sector, sociedad civil organizada, otros organismos competentes	2025 2026
Responsable Principal	DGSSyAD	
Co-Responsables		
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	
		TEMPORALIZACIÓN
ACTUACIÓN	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	2024 2027
Responsable Principal	CG	
Co-Responsables	SGT	
Otros responsables		
COSTE	No aplica	

ANEXO VI: PARTICIPANTES DE LOS GRUPOS MOTORES

Comité de dirección Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familias e Igualdad

- Delegación del AGPSFeI
- CG del AGPSFeI
- SGT del AGPSFeI
- D.G. Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad
- D.G. de Igualdad y Contra la Violencia de Género
- D.G. Familia e Infancia
- D.G. Educación, Juventud y Voluntariado
- D.G. Inclusión Social
- D.G. Mayores y Prevención de la Soledad no Deseada

Componentes G1- GRUPO DIRECTOR

- Alejandro López – CG del AGPSFeI
- Jose Angel Manzano – SGT del AGPSFeI
- Mar Ureña – DGSSyAD
- Héctor Cebolla – DGSSyAD
- Jose Ignacio Santás – Apoyo (sin voto)
- Abdelmahfoud Lamchachty – Apoyo (sin voto)

Componentes G2 – GRUPO TÉCNICO

- Jose Ignacio Santás – CG del AGPSFeI
- Abdelmahfoud Lamchachty – DGSSyAD
- Yolanda García Fernandez – DGIS
- M José González – DGSSyAD
- M José Hernan González – DGIyCVG
- Pilar Benito Pecharromán – DGSSyAD
- M^a Carmen Cuartero – DGEJyV
- Almudena Ramos – DGEJyV
- M Bel Illescas – DGEJyV - CAI
- Natalia Masegosa – DGM
- M Angeles de Dios – SGT del AGPSFeI
- Agustín Barrios – SGT del AGPSFeI
- Blanca Azpeitia – Distrito Moncloa-Aravaca
- Leonor Santos – Distrito Puente de Vallecas
- Marta Romero – Distrito Tetuán

Componentes G3

- Alejandro G. López Pérez – CG del AGPSFeI
- Jose Ignacio Santás García – CG del AGPSFeI
- Abdelmahfoud Lamchachty Laamarti – DGSSyAD
- Manuel López-Fuchet Ballesteros – SGT del AGPSFeI
- Bernardino Sanz Berzal – DGM
- M^a Ángeles Hernández Lebrusán – DGIyCVG
- Teresa Saceda de la Torre – DGIS
- M^a Carmen Cuartero Gutiérrez – DGEJyV
- Fernando José Esteban Novoa – DGSSyAD

Componentes Grupo de Actualización

- Coordinadora General del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad
- Directora General de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad
- 2 Consejeros Técnicos de la Coordinación General del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad
- Consejero Técnico de la Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad

GLOSARIO

- AAPP: Administraciones públicas
- AGPSFeI: Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad.
- AGEIyH: Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda.
- CG- Coordinación General
- CM-NG: Fondos NextGeneration UE provenientes de convenio Comunidadde Madrid-Ayuntamiento de Madrid
- DGSSyAD: Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad
- DGM: Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no Deseada
- DGIS: Dirección General de Inclusión Social
- DGFeI: Dirección General de Familia e Infancia
- DGEJyV: Dirección General de Educación, Juventud y Voluntariado
- DGIyCVG: Dirección General de Igualdad y Contra la Violencia de Género
- Madrid Talento: Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid
- IAM: Informática Ayuntamiento de Madrid
- TS: trabajador/a social
- ETMF: Equipo de Trabajo de Menores y familia
- ECC: Equipo de Coordinación de Casos
- ESI: Equipo de Seguimiento Intensivo
- SGT Secretaría General Técnica
- CAI: Centro de Atención a la Infancia