

# **PLAN DE ACTUACIÓN 2019**

## **MADRID SALUD**

11 febrero 2019



# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>5</b>
<b>DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE MADRID SALUD</b> .....	<b>14</b>
<b>GERENCIA: GESTIONAR ACTUACIONES DE MADRID SALUD</b> .....	<b>14</b>
Unidad responsable: <i>GERENCIA MADRID SALUD</i> .....	14
<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 13 (TRANSVERSAL): Colaborar con organizaciones municipales y externas en el ámbito de la salud</b> .....	<b>17</b>
<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 10: MEJORAR DE FORMA CONTINUA LOS SERVICIOS Y POTENCIAR EL COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL</b> .....	<b>18</b>
Unidad Responsable: <i>DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN Y CALIDAD</i> .....	18
<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 12: POTENCIAR LA COMUNICACIÓN</b> .....	<b>24</b>
Unidad responsable: <i>UNIDAD TÉCNICA DE COMUNICACIÓN</i> .....	24
<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 1: MEJORAR LA SEGURIDAD ALIMENTARIA EN LA CIUDAD</b> .....	<b>31</b>
<b>SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA</b> .....	<b>31</b>
SERVICIO DE COORDINACIÓN .....	31
Unidad colaboradora: <i>SG DE GESTIÓN ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA</i> .....	45
<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 2: PREVENIR EFECTOS EN SALUD DE LOS FACTORES AMBIENTALES Y PROMOVER ENTORNOS URBANOS SALUDABLES</b> .....	<b>47</b>
<b>SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA</b> .....	<b>47</b>
SERVICIO DE COORDINACIÓN .....	47
Unidades responsables: <i>DPTO. DE SALUD AMBIENTAL, DPTO. LABORATORIO DE SALUD PÚBLICA Y DPTO. DE INSPECCIÓN CENTRAL, AGUAS DE CONSUMO Y TRANSPORTE ALIMENTARIO</i> .....	47
DEPARTAMENTO DE SALUD AMBIENTAL .....	47
Unidad colaboradora: <i>SG DE GESTIÓN ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA</i> .....	57
Unidad responsable: <i>DEPARTAMENTO DE CONTROL DE VECTORES</i> .....	58
<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 3: ACTUAR SOBRE LAS POBLACIONES DE ANIMALES DOMÉSTICOS ATENDIENDO A SU SANIDAD Y BIENESTAR PARA MINIMIZAR SU IMPACTO EN LA SALUD PÚBLICA</b> .....	<b>63</b>
<b>SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA</b> .....	<b>63</b>
SERVICIO DE COORDINACIÓN .....	63
Unidad responsable: <i>DEPARTAMENTO DE SERVICIOS VETERINARIOS</i> .....	63
Unidad colaboradora: <i>SG DE GESTIÓN ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA</i> .....	73
<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 4: SUPERVISAR, AUDITAR Y COORDINAR LOS DEPARTAMENTOS DE SERVICIOS SANITARIOS, CALIDAD Y CONSUMO DE LOS DISTRITOS</b> .....	<b>75</b>
<b>SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA</b> .....	<b>75</b>
SERVICIO DE COORDINACIÓN .....	75
Unidad responsable: <i>SERVICIO DE COORDINACIÓN y DPTO. DE COORDINACIÓN</i> .....	75
<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 5: DESARROLLAR PROGRAMAS Y SERVICIOS PARA LA PROMOCIÓN DE LA SALUD DE LOS Y LAS MADRILEÑAS, Y DE LA SALUD COMUNITARIA DE SUS BARRIOS</b> .....	<b>81</b>
<b>SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD</b> .....	<b>81</b>
ESTRATEGIA BARRIOS SALUDABLES .....	81
Unidad responsable: <i>SG. DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD</i> .....	81
<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 6: PROMOVER LA PRESTACIÓN DE CUIDADOS EN LA VIDA COTIDIANA DE LOS BARRIOS</b> .....	<b>103</b>
<b>SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD</b> .....	<b>103</b>
MADRID CIUDAD DE LOS CUIDADOS .....	103
Unidad responsable: <i>DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS Y ANÁLISIS</i> .....	103

<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 7: OFERTAR A LA CIUDADANÍA DE MADRID UNA INTERVENCIÓN INTEGRAL EN MATERIA DE ADICCIONES QUE PERMITA ESTABLECER ACCIONES EFICACES EN EL CONTINUO PREVENCIÓN/ASISTENCIA/REINSERCIÓN, QUE MINIMICEN EL IMPACTO NEGATIVO SOBRE LA SALUD INDIVIDUAL Y LA SALUD PÚBLICA.....</b>	<b>107</b>
<b>SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADICCIONES.....</b>	<b>107</b>
Unidades responsables: <i>SERVICIO DE ATENCIÓN INTEGRAL A LAS ADICCIONES, DPTO. ASISTENCIA, DPTO. PREVENCIÓN Y DPTO. REINSERCIÓN</i> .....	107
Unidad colaboradora: <i>SG DE GESTIÓN ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA</i> .....	114
<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 8: FACILITAR UN ENTORNO DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL .....</b>	<b>116</b>
<b>SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES .....</b>	<b>116</b>
Unidades responsables: <i>SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y DPTO. DE SALUD LABORAL</i> .....	116
<b>SERVICIOS DE APOYO.....</b>	<b>123</b>
Unidad responsable: <i>DEPARTAMENTO LABORATORIO DE SALUD PÚBLICA</i> .....	123
Unidad responsable: <i>SERVICIO DE FARMACIA</i> .....	126
<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 9: GESTIONAR EL CAPÍTULO 1 DEL PRESUPUESTO Y LOS RECURSOS HUMANOS AUMENTANDO LA MOTIVACIÓN DE LOS Y LAS TRABAJADORAS .....</b>	<b>130</b>
<b>SUBDIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS.....</b>	<b>130</b>
Unidad colaboradora: <i>DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN Y CALIDAD</i> .....	133
<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 11.1: MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPTIMIZAR EL PRESUPUESTO...134</b>	<b>134</b>
<b>1. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA.....</b>	<b>134</b>
<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 11.2: MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPTIMIZAR EL PRESUPUESTO...138</b>	<b>138</b>
<b>2. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN Y RÉGIMEN PATRIMONIAL .....</b>	<b>138</b>
<b>ABREVIATURAS / SIGLAS.....</b>	<b>141</b>

# INTRODUCCIÓN

El Plan de Actuación Madrid Salud 2019 recoge la planificación de actuaciones que se prevé realizar en dicho periodo, alineado con la Estrategia y el Programa de Gobierno Municipal.

Las acciones se planifican tomando como base el presupuesto aprobado para 2019, definiéndose objetivos, actividades, indicadores y metas que dan cuenta de la planificación, desarrollo y evaluación del gasto distribuido en cuatro programas presupuestarios. Este documento recoge las acciones relacionadas con objetivos e indicadores presupuestarios.

Ordena la planificación anual de sus actuaciones a través de:

- A. 13 líneas estratégicas (en adelante LE) Madrid Salud (en adelante MS), en cada una de ellas se definen los objetivos, actividades, indicadores y metas para 2019.
- B. Planes estratégicos y de acción específicos Madrid Salud.
- C. Indicadores incluidos en el Sistema de Gestión Estratégica.
- D. Acciones Madrid Salud en el Plan de Gobierno Municipal.
- E. Líneas de Subvención en el Plan Estratégico de Subvenciones del Área de Gobierno de Seguridad, Salud y Emergencias (en adelante AG SSyE).
- F. Certificaciones de excelencia y planes de mejora.
- G. Adhesión del Ayuntamiento de Madrid a la estrategia de promoción de la salud y prevención en el Sistema Nacional de Salud del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social (MSCBS).
- H. Cartas de Servicios (en adelante CS).
- I. Encomiendas de gestión.
- J. Cuadro de Mando Integral (en adelante CMI).
- K. Compromiso de evaluación del plan de actuación 2018

## ESTRATEGIA DE MADRID SALUD

### A. 13 LÍNEAS ESTRATÉGICAS

Tabla 1

MAPA ESTRATEGIC.: EJE / OBJETIVO	LÍNEA ESTRATÉGICA	ORIENTACIÓN	PLAN ESTRATÉGICO / ACCIÓN 2015-2019	LÍNEA ESTRATÉGICA TRANSVERSAL
Eje: Una ciudad centrada en las personas, solidaria e inclusiva/Una ciudad activa y saludable	1. Mejorar la seguridad alimentaria en la ciudad	Ciudadanía	Plan anual de Inspecciones y Actividades Programadas en materia de Control Oficial Alimentos (COA), en Establecimientos y Actividades con Incidencia en Salud Pública y en materia de Salud y Protección Animal	13. Colaborar con organizaciones municipales o externas en el ámbito de la salud
	2. Prevenir los efectos en salud de los factores ambientales y promover entornos urbanos saludables	Ciudadanía		
	3. Actuar sobre las poblaciones de animales domésticos atendiendo a su sanidad y bienestar para minimizar su impacto en la salud pública	Ciudadanía		
	4. Supervisar, auditar y coordinar los Departamentos (Dptos.) de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de los distritos	Dptos. Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de los Distritos y Madrid Salud		

MAPA ESTRATEG.: EJE / OBJETIVO	LÍNEA ESTRATÉGICA	ORIENTACIÓN	PLAN ESTRATÉGICO / ACCIÓN 2015-2019	LÍNEA ESTRATÉGICA TRANSVERSAL
	5. Desarrollar programas y servicios para la promoción de la salud de los y las madrileñas y de la salud comunitaria de sus barrios	Ciudadanía	Estrategia Barrios Saludables	
	6. Promover la prestación de cuidados en la vida cotidiana de los barrios	Ciudadanía	Plan Madrid Ciudad de los Cuidados	
	7. Ofertar a la ciudadanía de Madrid una intervención integral en materia de adicciones que permita establecer acciones eficaces en el continuo prevención /asistencia/reinserción, que minimicen el impacto negativo sobre la salud individual y la salud pública	Ciudadanía	Plan de Adicciones	
Eje: Un gobierno, democrático, transparente y eficaz	8. Facilitar un entorno de seguridad y salud laboral	Los y las trabajadoras del Ayto. de Madrid y sus Organismos Autónomos (OO. AA.)	Plan de Prevención de Riesgos laborales del Ayuntamiento y OO. AA	
	9. Gestionar el capítulo 1 del presupuesto y los recursos humanos aumentando la motivación de los y las trabajadoras	Los y las trabajadoras del Organismo Autónomo (OA) Madrid Salud		
	10. Mejorar de forma continua los servicios y potenciar el compromiso social y ambiental	Soporte a los servicios de Madrid Salud		
	11. Mejorar los procesos administrativos y optimizar el presupuesto	Soporte en procesos administrativos a la actividad de MS		
	12. Potenciar la comunicación	Ciudadanía. Los y las trabajadoras de Madrid Salud. Soporte a los servicios MS		

## B. PLANES ESTRATÉGICOS Y DE ACCIÓN

Madrid Salud cuenta con los siguientes planes estratégicos y de acción, que facilitan el desarrollo de las líneas estratégicas:

***Plan Anual de Inspecciones y Actividades Programadas de Control Oficial de Alimentos (COA), en Establecimientos y Actividades con Incidencia en Salud Pública y en materia de Salud y Protección Animal 2019***

El Plan de Inspecciones y Actividades Programadas (en adelante PIAP) recoge las actividades de inspección relacionadas con el Control Oficial de Alimentos, establecimientos con incidencia en la Salud Pública y actividades concernientes a la Sanidad y Protección Animal, que se llevarán a cabo en la Ciudad de Madrid durante 2019, partiendo de un planteamiento global e integrado que viene a ordenar las actuaciones municipales en dichas materias y con el objetivo de asegurar que las mismas se realicen con la máxima calidad técnica y funcional.

El Control Oficial de los Alimentos del año 2019 en el municipio de Madrid parte, igual que en años anteriores, de un planteamiento global que ordena las actuaciones que la Inspección Municipal realizará en el marco del Plan de Inspecciones y Actividades Programadas en Materia de Control Oficial de Alimentos y que afectará a los Departamentos (Dptos.) de Salud de los Distritos y a los Dptos. de Inspección Central, Aguas de Consumo y Transporte Alimentario y de Inspección de Mercamadrid, pertenecientes a Madrid Salud.

Mediante este Plan se pretende dar cumplimiento al mandato Comunitario derivado del Reglamento (CE) 882/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, “sobre los controles oficiales efectuados para garantizar la verificación del cumplimiento de la legislación en materia de piensos y alimentos ...”, así como a las directrices contenidas en el Plan Nacional de Control Oficial de la Cadena Alimentaria 2016-2020 (en adelante PNCOCA), en todo lo relacionado con la terminología, criterios, estructura, organización, gestión, numeración y denominación de los programas de control oficial.

### **Estrategia Barrios Saludables 2016-2019**

La “Estrategia Barrios Saludables 2016-2019”, definida a partir de la revisión de los 9 programas marco de la anterior estrategia, de los proyectos de los 16 centros territoriales (CMSc) y de la función de los centros especializados de apoyo, a la luz de las nuevas prioridades institucionales.

### **Plan “Madrid Ciudad de los Cuidados 2016-2019” (PMCC)**

El Plan Madrid Ciudad de los Cuidados constituye una decidida apuesta por ir poniendo en el centro de las decisiones políticas la sostenibilidad de la vida, una perspectiva de análisis que sitúa la reproducción social y la vida cotidiana de la gente como aspecto fundamental del sistema socio-económico y, por otra, el trabajo y la perspectiva de cuidados como aspecto determinante de las condiciones de vida de la población, desplazando el objetivo social desde la obtención de beneficio al cuidado de la vida.

Para ello, el PMCC marca el inicio de una nueva forma de proceder dentro de la gestión municipal, donde la transversalidad y la hibridación serán la esencia de los proyectos que se desarrollen.

### **Plan de Adicciones 2017-2021**

El Plan de Adicciones de la Ciudad de Madrid, revisado y actualizado en noviembre de 2017 para el periodo 2017-2021, tiene como misión evitar o reducir los problemas de adicción de la población madrileña, así como los daños y consecuencias relacionados con la conducta adictiva; daños y consecuencias que pueden afectar a la persona adicta, a su entorno familiar y social próximo, y a la comunidad en su conjunto, en diferentes ámbitos:

- Ámbito de las Drogodependencias y, dentro del mismo, las actuaciones referidas al control de la oferta y las orientadas al control de la demanda.
- Ámbito de las Adicciones Sociales o comportamentales.

Existe una red de centros ambulatorios y recursos de apoyo que desarrolla esta misión.

### **Plan de Prevención de Riesgos Laborales del Ayuntamiento (Ayto.) de Madrid y sus Organismos Autónomos**

El Plan de Prevención de Riesgos Laborales (en adelante PRL) responde a un nuevo marco normativo. Tiene como finalidad continuar y completar la integración de la prevención de riesgos laborales en la estructura organizativa de gestión, con presencia en todos los niveles jerárquicos, lo que supone la atribución a todos ellos y la asunción por estos de la obligación de incluir la prevención de riesgos en cualquier actividad que realicen u ordenen, y en todas las decisiones que adopten, en relación con los procesos técnicos, la organización del trabajo y las condiciones en que este se presta.

### C. PLAN DE GESTIÓN ESTRATÉGICA. INDICADORES CLAVE Y DE ACCIÓN

En el periodo 2019 se revisarán y actualizarán los indicadores clave y de acción. Hasta la fecha Madrid Salud aporta información de los siguientes indicadores.

#### Indicadores clave

- Esperanza de vida a la edad de 65 años.
- Esperanza de vida al nacer.
- Calidad de los alimentos.
- Calidad del agua de grifo.
- Brotes de toxiinfección alimentaria.

#### Indicadores de Acción

- Activaciones del Sistema de alerta en salud ambiental.
- Actuaciones en materia de prevención y control de vectores y plagas.
- Adolescentes y jóvenes atendidos en los Centros de Atención a las Adicciones.
- Animales adoptados.
- Animales retirados de la vía pública.
- Citas atendidas en los programas de promoción de la salud de los Centros Municipales de Salud comunitaria.
- Personas detenidas drogodependientes asesoradas por el Servicio de Asesoramiento a Jueces e Información y Asesoramiento al detenido Drogodependiente (SAJIAD).
- Esterilización de animales adoptados en el Centro de Protección Animal.
- Expedientes/Informes realizados en materia de habitabilidad/salubridad en viviendas.
- Grupos y talleres de promoción de la salud realizados en los Centros Municipales de Salud Comunitaria.
- Inspección de establecimientos que realizan actividades con incidencia en salud pública.
- Inspecciones realizadas en Seguridad Alimentaria.
- Intervenciones de Mediación Comunitaria en Drogodependencias.
- Pacientes atendidos en los Centros de Atención a las Adicciones.
- Pacientes con diagnóstico de patología dual atendidos en Adicciones.
- Pacientes drogodependientes insertados en el mercado laboral.
- Pacientes drogodependientes sin hogar atendidos por Adicciones.
- Presupuesto municipal destinado a Salud.
- Usuarios en grupos de alimentación, actividad física y hábitos saludables.
- Usuarios en intervención grupal planificada en los centros de la red del Servicio de Prevención y Promoción de la Salud (SPPS).

## D. ACCIONES MADRID SALUD EN EL PLAN DE GOBIERNO 2015-2019

Madrid Salud cuenta en el Plan de Gobierno con 34 acciones, 29 están iniciadas, 4 finalizadas y 1 pendiente de planificación. El nivel de cumplimiento a diciembre 2018, es del 68,8%. A continuación se enumeran las acciones, indicando aquellas en las que debe cumplirse alguna fase en 2019:

Tabla 2

	ACCIÓN	Fases 2019
<b>SALUD PÚBLICA</b> LE. 1, 2, 3 y 4	1. Apertura del centro de adopción telemática y sensibilización en la adopción responsable de animales	SI
	2. Apertura de un centro de esterilización de gatos para la promoción de colonias felinas estables urbanas	SI
	3. Creación del Foro Municipal de Protección y Bienestar Animal	SI
	4. Plan Municipal de Protección y Bienestar Animal	SI
	5. Información de salud pública a través de la web madrid.es	SI
	6. Nuevo modelo de gestión del Control Oficial de Alimentos	SI
	7. Nuevo modelo de gestión del control de riesgo sanitario de los establecimientos con incidencia en la salud	SI
<b>PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD (PPS)</b> LE 5	8. Abordaje de las desigualdades sociales en salud	SI
	9. Envejecimiento activo y saludable: Trabajo con los Centros Municipales de Mayores, intentando alcanzar la posición de referentes en salud en dichos centros, a través de actividades grupales	SI
	10. Proyecto "Hombres con Cuidado" (intervención comunitaria con hombres, especialmente en situación de desempleo)	SI
	11. Proyecto Comunitario en Salud (Lesbianas, Gays, Transexuales, Bisexuales, Quer, Intersexuales, Asexuales -LGTBQIA-)	SI
	12. Actividades individuales y grupales de psicohigiene (apoyo psicosocial en los momentos claves del ciclo vital)	SI
	13. Talleres de Educación para la salud relacionados con el embarazo y el parto y ayudando a crecer con padres y madres	SI
	14. Programación y desarrollo de actividades de promoción de la salud en los siete Centros Juveniles Municipales (asesorías de salud, educación para la salud, días singulares, tertulias sobre temas de salud y otras)	SI
	15. Proyecto "Arte y salud" (aplicación de la creación artística a la promoción de la salud mental)	SI
	16. Acciones de promoción de la salud infantil con menores en riesgo de exclusión social y sanitaria	SI
	17. Atención individual en salud sexual y salud reproductiva en mujeres en situación de prostitución	SI
	18. Diseño y señalización de nuevas rutas <i>Walking People (WAP)</i> en los distritos en los que no existen	SI
	19. Fomento de la alimentación saludable y prevención de la obesidad en personas con diversidad funcional	SI
	20. Fomento de la alimentación sana y prevención de la obesidad infantil en centros educativos	SI
	21. Grupos de empoderamiento en igualdad de género y salud sexual de mujeres	SI
	22. Incorporación al proyecto "Quiere-T Mucho" de los centros educativos que acogen a poblaciones más vulnerables de los distritos de Puente de Vallecas y Villa de Vallecas	SI

ACCIÓN		Fases 2019
	23. Intervención específica en salud y actividad física bajo el convenio entre Madrid Salud y la Dirección General (DG) de Deportes dirigida a personas con sobrepeso, obesidad y riesgo alto de padecer diabetes	SI
	24. Evaluación de impacto en Equidad en Salud de las políticas municipales	PENDIENTE PLANIFICAR
MADRID CIUDAD DE LOS CUIDADOS LE 6	25. Diagnóstico de necesidades formativas de la Comunidad Escolar en el ámbito de la Salud (Madrid Ciudad de los Cuidados)	FIN
	26. Prevención de la soledad no deseada y de sus efectos en la salud física y mental (Madrid Ciudad de los Cuidados)	FIN
	27. Prevención y atención de los efectos en la salud física y mental de la ciudadanía ante los momentos críticos vitales y malestares de la vida cotidiana (Madrid Ciudad de los Cuidados)	SI
ADICCIONES LE 7	28. Programa de intervención en zonas de consumo activo: alcohol y otras drogas	SI
	29. Revisión y actualización del Plan de Adicciones de la ciudad de Madrid	FIN
	30. Apoyo al movimiento asociativo mediante la implementación de una convocatoria de subvenciones	NO
	31. Potenciación de los programas dirigidos a consumidores crónicos de alcohol y otras drogas en los Centros de Atención a las Adicciones (CAD)	FIN
	32. Potenciación de servicios de captación proactiva y reducción del daño y/o mediación comunitaria dirigidos a consumidores crónicos activos de alcohol y otras drogas	SI
	33. Programa transversal de intervención integral con adolescentes y jóvenes en riesgo de adicción	SI
GERENCIA LE 10	34. Realización de un Estudio de Salud en 2018	SI

#### E. LÍNEAS DE SUBVENCIÓN DE MADRID SALUD EN EL PLAN ESTRATÉGICO DE SUBVENCIONES DEL ÁREA DE GOBIERNO (AG) DE SALUD SEGURIDAD Y EMERGENCIAS 2018/2019

Durante 2019 se evalúa el plan estratégico de subvenciones 2018 y actualizan acciones para 2019:

Tabla 3

OBJETIVO ESTRATÉGICO	FAVORECER UNA CIUDAD ACTIVA Y SALUDABLE				
LÍNEAS DE SUBVENCIÓN	FAVORECER UN ENTORNO SALUDABLE (AGUA, ALIMENTOS, MEDIO AMBIENTE (A))		PROMOVER ESTILOS DE VIDA SALUDABLES (B)		MONITORIZAR EL ESTADO DE SALUD DE LA CIUDADANÍA (C)
OBJETIVOS OPERATIVOS	Mejorar la seguridad alimentaria	Prevenir los efectos en salud de los factores ambientales y promover entornos urbanos saludables	Evitar o reducir los problemas de adicción en la población madrileña	Prevenir y promover la salud de la ciudadanía	Analizar el estado de salud de la ciudadanía y las condiciones de salubridad de la ciudad

## F. CERTIFICADOS DE EXCELENCIA Y PLANES DE MEJORA

### *Certificado de Excelencia CAF+500 puntos por sus modelos de gestión*

Durante 2018 se revalidó el Certificado de Excelencia CAF 500+ y se consiguió la certificación ISO 14.001 y EMAS para la sede de Madrid Salud, manteniendo el sistema de gestión ambiental para toda la organización. En 2019, Madrid Salud se presentará al Premio a la Excelencia en la Gestión Pública 2019 del Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

### *Plan de Mejora CAF +500*

Tabla 4

ACCIONES PERIODO 2019/2020
Promover difusión de evaluación CAF 2017 en formato resumido para facilitar su estudio, conocimiento y seguimiento, así como el plan de actuación, memorias y desarrollo de acciones de mejora. Iniciado 2018
Asegurar la difusión de la información sobre el programa de Formación Específica de Madrid Salud (calendario, contenidos, personal destinatario, etc.), a toda la plantilla (Ayre, aviso en Ayre gral...). Iniciado 2018
Implementar Plan de Acogida y Jubilación. Iniciado 2018
Presentar el Plan de Comunicación. Iniciado 2018
Comunicar las áreas de mejora en general y también en relación con la Encuesta de Identificación de Mejoras en el Trabajo (en adelante EIMT), comunicar su priorización y evolución del cumplimiento. 2019
Realizar una Comisión de Presupuestos con representantes técnicos de cada Subdirección General (SG) 2019
Potenciar, promocionar el canal de "Sugerencias al Gerente". Iniciado 2018
Mejorar la participación de las encuestas de identificación de mejoras en el trabajo. 2019
Incluir criterios de sostenibilidad ambiental en los eventos organizados por Madrid Salud. 2020
Ampliar el Plan de Minimización de Residuos a aquellas dependencias no incluidas en el Plan 2012
Analizar el contenido de las Sugerencias y Reclamaciones para implementar mejoras en los servicios. Iniciado 2018
Enviar a las organizaciones relevantes y clientes clave la Memoria de Actividad y otros documentos de interés de Madrid Salud (los enlaces correspondientes), anualmente. Iniciado 2018
Mejorar el conocimiento del OA Madrid Salud a todos los niveles: Grupos de Interés (en adelante GI), sociedad en general y en las distintas áreas y dependencias, dentro del propio Ayuntamiento de Madrid, utilizando entre otros medios la radio del Ayto. M-21. Iniciado 2018
Mejorar el proceso de detección de necesidades formativas, sistematizando su recogida en toda la organización. Iniciado 2018

## G. ADHESIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID A LA ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN DE LA SALUD Y PREVENCIÓN EN EL SISTEMA NACIONAL DE SALUD DEL MINISTERIO DE SANIDAD, CONSUMO Y BIENESTAR SOCIAL (MSCBS)

Tras la adhesión en el primer trimestre de 2017 a la "Estrategia de Promoción de la Salud y Prevención en el Sistema Nacional de Salud" del Ministerio (M.º) de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, con vigencia hasta 2020; en 2019 se seguirá trabajando en este marco. Tiene por objeto conseguir ganar años de vida en buena salud y libres de discapacidad. Propone el desarrollo progresivo de intervenciones basadas en la evidencia científica, dirigidas a promocionar la salud y prevenir las enfermedades, las lesiones y la discapacidad, actuando sobre factores como la actividad física, la alimentación, el tabaco, el alcohol y el bienestar emocional, teniendo en cuenta los entornos en los que vive la población y con una vocación de universalidad de las intervenciones.

## H. CARTAS DE SERVICIOS (CS)

Madrid Salud, durante el primer trimestre de 2019, realizará la evaluación de cada una de las Cartas de Servicios. Asimismo, se prevé conseguir la certificación UNE 93200:2008 de la CS del Centro de Prevención

del Deterioro Cognitivo y revalidar la certificación de las CS Actividades Sanitarias para la Prevención y Protección de la Salud en el Trabajo, y Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda.

Tabla 5

N.º (*)	CARTAS DE SERVICIOS MADRID SALUD	Línea Estratégica	Situación
42	Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud – integrada en CS Sugerencias y Reclamaciones, se deroga el 28/08/2014	12	Integrada en la general del Ayuntamiento de Madrid
13	Instituto de Adicciones	7	Certificadas por AENOR en diciembre 2014. Revalidación en 2018
24	Salud Pública en materia de Protección Animal	3 y 4	
32	Brotos y Alertas Alimentarias – Salud Pública	1 y 4	
38	Actividades Sanitarias para la Prevención y Protección de la Salud en el Trabajo	8	Certificadas por AENOR diciembre 2015. Revalidación enero 2019
39	Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda	2 y 4	
49	Prevención y Control de Plagas en la Ciudad de Madrid	2 y 4	Certificación en 2018 UNE 93200:2008
56	Carta de Servicios en materia de Consejo Sanitario en Viajes y Vacunación Internacional	5	Certificadas por AENOR en diciembre 2016
63	Carta de Servicios del Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo	5	Certificada por AENOR en diciembre 2018
68	Calidad de Agua de Consumo en grifo	1	Aprobada en noviembre 2018

(\*) Orden de numeración global de las Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid.

El proceso de certificación, iniciado por la Dirección General (DG) de Calidad y Atención al Ciudadano en 2014, ha permitido la certificación del Sistema de Gestión de las Cartas de Servicios y cartas individuales. De las nueve Cartas de Servicios actualmente en vigor en Madrid Salud, ocho están certificadas. La Carta de Calidad de Agua de Consumo en grifo ha sido aprobada recientemente (noviembre de 2018).

## I. ENCOMIENDAS DE GESTIÓN

Durante 2019 se cumplirá con los objetivos de las encomiendas de gestión.

Tabla 6

SERVICIO	ENCOMIENDA
Centro Monográfico Salud Internacional	Gestión en materia de vacunación internacional según convenio con el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social
Servicio de Farmacia	Depósito de medicamentos de SAMUR-Protección Civil
Laboratorio de Salud Pública (en adelante LSP)	Análisis y muestras de sustancias psicotrópicas y estupefacientes decomisadas por policía municipal
	Determinaciones del posible consumo de sustancias estupefacientes y psicotrópicas en los conductores mediante análisis de muestras biológicas de fluido oral

## J. CUADRO DE MANDO INTEGRAL DE MADRID SALUD (CMI)

Herramienta de gestión para la dirección de Madrid Salud y la difusión de la estrategia a la plantilla. El CMI incluye 83 indicadores, la mayoría de los cuales corresponden a procesos.

En 2019 se prevé terminar de aplicar las modificaciones diseñadas en el proceso de revisión de su estructura realizado en 2017/2018 y continuar con la actualización permanente de indicadores.

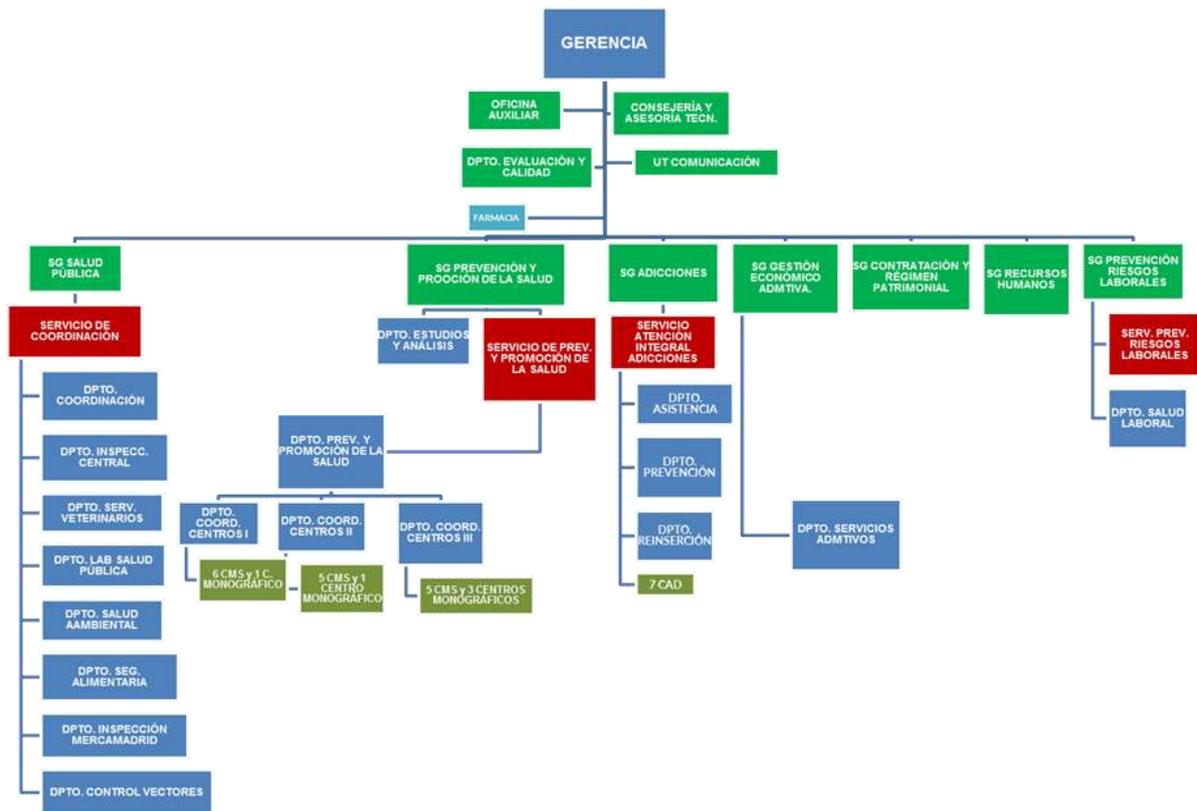


## K. COMPROMISO DE EVALUACIÓN DEL PLAN DE ACTUACIÓN 2018 (provisional)

- Media de cumplimiento de todos los indicadores evaluados: 94%
- Media de cumplimiento de todas las acciones de mejora evaluadas: 83%

Ambas cifras son ligeramente superiores a las obtenidas en la evaluación del Plan de Actuación 2017.

# DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE MADRID SALUD



## GERENCIA: GESTIONAR ACTUACIONES DE MADRID SALUD

Unidad responsable: **GERENCIA MADRID SALUD**

### Evaluación Plan de Actuación 2018

- Grado de cumplimiento de indicadores: 96%
- Implantación de acciones de mejora: 80%

### VISIÓN:

Favorecer una ciudad activa y saludable.

### Estructura de la Gerencia:

- Gerente.
- Consejería y Asesoría Técnicas.
- Oficina Auxiliar de Gerencia.
- Departamento de Evaluación y Calidad (en adelante DEC).
- Unidad Técnica de Comunicación (en adelante UTC).

El Gerente ostenta la condición de órgano directivo. Las funciones que tiene asignadas de dirección, gestión y ejecución de las actuaciones de Madrid Salud, se recogen en el artículo 15 de los Estatutos de Madrid Salud.

Además de las funciones enumeradas, los servicios dependientes de Gerencia promueven para el óptimo funcionamiento de la Organización:

- El Impulso del compromiso con la ciudadanía, la transparencia y la mejora continua.
- Cohesión de la organización.
- Impulso del liderazgo participativo.
- Gestión de las actuaciones de Madrid Salud.

Se relaciona con los siguientes objetivos presupuestarios:

- Gestionar Alianzas con grupos de interés.
- Junto con el Dpto. de Evaluación y Calidad, promover acciones y actualizar datos en los planes y programas transversales (intra y extra municipales) y en los sistemas de información municipales, tanto estratégicos como operativos.

Tabla 1

ACCIONES	RESPONSABLE	Previsión 2019	Indicador (*)
<b>Las asignadas en los estatutos de Madrid Salud</b>			
▪ Impulsar, autorizar y seguir Convenios de Colaboración	Gerente	59	P
▪ Impulsar, autorizar Convenios de Patrocinios		1	P
▪ Autorizar Encomiendas de Gestión		4	P
▪ Seguir la Adhesión a la Estrategia Nacional de Promoción y Prevención de la Salud		1	P
▪ <i>Benchmarking</i>		2	P
Coordinar, distribuir y responder las peticiones de información de los distintos órganos administrativos a las unidades orgánicas de Madrid Salud	Oficina Auxiliar	1	A
Detectar y resolver necesidades internas y externas		1	A
Gestionar y tramitar las demandas institucionales y sociales		500	A
Gestionar y tramitar las demandas de los órganos colegiados del Ayuntamiento		1	A
Identificar y coordinar la representación institucional		1	A
Efectuar interlocución con responsables políticos e institucionales		1	A
Seguir los acuerdos del Consejo Rector		1	A
Seguir los acuerdos del Pleno del Ayuntamiento que afectan a Madrid Salud		1	A
Organizar, convocar y efectuar seguimiento de reuniones		200	A
Analizar fuentes y elaborar Estudio de Salud de la ciudad de Madrid 2018	Gerencia/Dpto. Evaluación y Calidad/Dpto. Salud Ambiental	1	A
Difusión de los resultados del Estudio y del desarrollo metodológico del mismo en diferentes cursos de formación y foros especializados externos		1	A
Analizar fuentes y elaborar Estudio de Salud de la ciudad de Madrid 2018	Asesor Gerencia	1	A
Difusión de los resultados del Estudio y del desarrollo metodológico del mismo en diferentes cursos de formación y foros especializados externos		1	A

ACCIONES	RESPONSABLE	Previsión 2019	Indicador (*)
Formación del personal de Madrid Salud en estos análisis	Asesor Gerencia	1	A
Desarrollo de metodologías y análisis de los efectos sobre la salud de factores ambientales		1	A
Desarrollo de metodologías de análisis de los desequilibrios territoriales en la ciudad y su efecto sobre la salud de la población. Contrastación de sus resultados		1	A
Cálculo y monitorización de indicadores de salud de la población, tanto de mortalidad, morbilidad, esperanza de vida y otros de necesidad de atención, por parte de los servicios de salud y servicios sociales		1	A
Vigilancia y monitorización de la carga de enfermedad de la población madrileña en general y en grupos vulnerables		1	A
Análisis de la esperanza de vida y mortalidad general y por causas de la población de los barrios de la ciudad		1	A
Análisis de la esperanza de vida de cohortes de la población madrileña 2001-2030		1	A
Presentación y publicación del "Análisis epidemiológico del impacto en la salud de la población madrileña de la incineradora de Valdemingómez"		1	A
Desarrollo de una sesión científica sobre "Análisis con técnicas bayesianas de un estudio de casos y controles de base poblacional de la mortalidad en Madrid"		1	A
Actualización del Índice de Privación por secciones censales de la ciudad de Madrid		1	A
Coordinar y seguir la participación de Madrid Salud en el Plan Estratégico de Derechos Humanos del Ayuntamiento de Madrid 2017-2019	Consejera Técnica	1	P
Coordinar y seguir la participación de Madrid Salud en el "I Plan de Igualdad entre Mujeres y Hombres del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos, 2017-2019"		1	P
Coordinar y seguir la participación de Madrid Salud en el "II Plan Madrid Incluye. Discapacidad en la ciudad de Madrid 2018-2019"		1	A
Seguir y evaluar el posicionamiento internacional de Madrid en los <i>rankings</i> de ciudades en materia de salud		1	P
Coordinación con la SG Promoción Internacional sobre información en la web <a href="http://www.madridforyou.es">www.madridforyou.es</a> y otros proyectos		10	P
Colaborar con el Dpto. de Evaluación y Calidad en distintos proyectos y actuaciones		5	A
Coordinar y seguir la participación de Madrid Salud en el "Plan Estratégico para la Igualdad de Género en la Ciudad de Madrid 2018-2020", aplicación de la transversalidad y colaboración en proyectos de ciudad del Plan	Consejera Técnica y UT Calidad	3	A

(\*) Indicador de actividad (A), presupuestario (P).

Tabla 2

ACCIONES DE MEJORA 2019	RESPONSABLE	Previsión inicio/fin año
Potenciar los canales de información	Oficina Auxiliar	2019

## LÍNEA ESTRATÉGICA 13 (TRANSVERSAL): Colaborar con organizaciones municipales y externas en el ámbito de la salud

### Evaluación Plan de Actuación 2018

- Grado de cumplimiento del indicador: 100%

Esta Línea Estratégica compete a todas las LE de Madrid Salud.

Los tipos de Alianzas que Madrid Salud establece se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 1

ALIANZAS
1. Protocolos/convenios interáreas, interadministraciones o con otras instituciones: convenios-subvención, contratos de prestación de servicios y otros
2. Foros locales
3. Patrocinios
4. Encomiendas de gestión

Tabla 2

ACCIONES 2019	Responsable	Previsión 2019	Indicador (*)
Comunicar a todos los Grupos de Interés de Madrid Salud la concesión de sellos, certificados de calidad y otras comunicaciones de interés	Gerencia	1	A
Comunicaciones al Consejo Rector de Madrid Salud		5	A

(\*) *Indicador de actividad (A).*

## LÍNEA ESTRATÉGICA 10: MEJORAR DE FORMA CONTINUA LOS SERVICIOS Y POTENCIAR EL COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL



### Unidad Responsable: **DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN Y CALIDAD**

#### Evaluación Plan de Actuación 2018

- Grado de cumplimiento de indicadores: 99% (provisional)
- Implantación de acciones de mejora: 98%

#### MISIÓN

Servir de apoyo a la Organización en cuestiones relacionadas con la evaluación, la calidad, la formación, la investigación, los sistemas de información y la gestión ambiental, con el objetivo final de promover la mejora continua en Madrid Salud en el marco de la estrategia de calidad del Ayuntamiento de Madrid.

Los objetivos generales de la LE 10 “Mejorar de forma continua los servicios y potenciar el compromiso social y ambiental”, son los siguientes:

1. Mantener actualizada la estrategia.
2. Desarrollar e implementar sistemas de gestión y evaluación.
3. Consolidar los sistemas de mejora continua a través de los planes singularizados y transversales de mejora.
4. Potenciar sistemas de información.
5. Promover los análisis de la percepción de las usuarias y los usuarios.
6. Afianzar el compromiso de/con la ciudadanía a través de las Cartas de Servicios.
7. Promover la identificación y rediseño de procesos.
8. Mejorar la gestión ambiental.
9. Impulsar la formación e investigación de las personas de la organización.
10. Promover el compromiso social de la organización.

Estos objetivos generales (OG) se desarrollan a través de los siguientes procesos:

**PROCESOS OPERATIVOS, ACCIONES E INDICADORES**

- Desarrollar la calidad total en Madrid Salud (OG 1, 2, 3, 4, 5, 6, 10).
- Gestionar el Cuadro de Mando Integral (CMI) (OG 2).
- Implementar la gestión por procesos (OG 7).
- Gestionar la formación (descrito en LE 09, OG 9).
- Impulsar la docencia e investigación (OG 9).
- Desarrollar y mantener el Sistema de Gestión Ambiental (OG 8).
- Gestionar la información global de Madrid Salud (todas).

**Proceso 1. Desarrollar la calidad total en Madrid Salud**

Se relaciona con los objetivos presupuestarios:

- Seguimiento, evaluación y mejora de la calidad en la gestión de los servicios que presta Madrid Salud.
- Conocer periódicamente la percepción del estado de salud de la ciudadanía, la satisfacción con los servicios prestados por Madrid Salud y la percepción de otros grupos de interés.
- Promover acciones de compromiso con la ciudadanía respecto a la calidad de los servicios.
- Promover acciones y actualizar datos en los planes y programas transversales (intra y extra municipales) y en los sistemas de información municipales, tanto estratégicos como operativos, junto con la Consejera Técnica.
- Impulsar el compromiso social de Madrid Salud.

**Tabla 1**

ACCIONES	RESPONSABLE	Previsión 2019	Indicador (*)
Realizar estudios de satisfacción de la ciudadanía con los servicios de Madrid Salud	Unidad Técnica Calidad (UTC)	6	P
Realizar estudios de percepción de las personas de MS		1	P
Coordinar el sistema de Cartas de Servicios de Madrid Salud		8	P
Coordinar la Unidad de Igualdad de Género de MS (Plan Estratégico de Igualdad del Ayto. Madrid), diagnóstico de transversalidad y Plan de Actuación		3	A
Identificar nuevas Cartas de Servicios		1	P
Apoyar la acreditación por AENOR de Cartas de Servicios		1	P
Seguir y evaluar el Plan Estratégico de Subvenciones	Departamento	1	P
Desarrollar, seguir y evaluar el Plan de Patrocinios de Madrid Salud		1	P
Elaboración de la convocatoria de Becas		1	P
Desarrollar informes de viabilidad sobre propuestas de presupuestos participativos		10	P
Seguir las acciones de mejora identificadas en el proceso CAF	Departamento (todas las UT)/Consejera Técnica de Gerencia	3	P
Difundir los resultados obtenidos en la acreditación CAF 500+	Departamento y Consejera Técnica de Gerencia	1	P
Impulsar una Jornada sobre: "Madrid Salud. Una apuesta por la excelencia"	Departamento y Consejera Técnica de Gerencia	1	A
Sistematizar la información de las acciones de la organización relacionadas con el compromiso social	UT Formación e Investigación (UTFI)	1	A

ACCIONES	RESPONSABLE	Previsión 2019	Indicador (*)
Impulsar y coordinar actuaciones de cooperación internacional	UT Formación e Investigación / UT Estudios en Salud Ambiental	4	P
Coordinar la colaboración de Madrid Salud con la Fundación Gil Gayarre	UT Formación e Investigación	1	P
Promoción de la incorporación de otras entidades al proyecto "Emplea-Dis"		1	P
Ampliación de la colaboración con entidades en el ámbito del compromiso social	UT de Formación e Investigación y UT Estudios en Salud Ambiental	2	P
Apoyar proyecto de calidad de vida de las personas ostomizadas	UT Estudios en Salud Ambiental	1	A
Identificar y seguir elementos susceptibles de <i>benchmarking</i>	Departamento (Dpto.)	1	A
Gestionar las comunidades de trabajo de <i>Ayre social</i>	Dpto. (UT Evaluación y UTFI) y Consejera Técnica de Gerencia	3	P
Seguir y evaluar el cumplimiento del Plan de Gobierno	Departamento	4	P

(\*) *Indicador de actividad (A), presupuestario (P).*

Tabla 2

ACCIONES DE MEJORA 2019	RESPONSABLE	Previsión inicio/fin año
Impulsar sesiones monográficas en el propio Departamento	Departamento, Unidades Técnicas y Consejera Técnica de Gerencia	2019
Presentación premio a la Excelencia en la Gestión Pública 2019 del Ministerio de Política Territorial y Función Pública.		2019
Favorecer el seguimiento y la evaluación de las propuestas de mejora con los servicios implicados		2019
Impulsar la perspectiva de género		2019
Impulsar el lenguaje claro en todos los documentos y comunicaciones a la ciudadanía en distintos formatos		2019

### Proceso 2. Gestionar Cuadro de Mando Integral de Madrid Salud

Se relaciona con el objetivo presupuestario:

- Seguimiento, evaluación y mejora de la calidad en la gestión de los servicios que presta MS.

Tabla 3

ACCIONES	RESPONSABLE	Magnitud	Previsión 2019	Indicador (*)
Actualizar permanentemente el Cuadro de Mando Integral	UT Evaluación (UTE)	Porcentaje	100	P
Elaborar informes semestrales de los indicadores del CMI		Número	2	P

(\*) *Indicador presupuestario (P).*

Tabla 4.

ACCIONES DE MEJORA 2019	RESPONSABLE	Previsión inicio/fin año
Mejorar el informe semestral del CMI	UT Evaluación	2019
Mejorar el Plan de Actuación y la Memoria Anual		2019

### Proceso 3. Implementar la gestión por procesos

- Seguimiento, evaluación y mejora de la calidad en la gestión de los servicios que presta MS.

Tabla 5

ACCIONES	RESPONSABLE	Previsión 2019	Indicador (*)
Revisar, actualizar y rediseñar procesos de Madrid Salud	UT Evaluación	3	P

(\*) *Indicador presupuestario (P).*

#### Proceso 4 Gestionar la formación (ya descrito en LE 09)

#### Proceso 5. Impulsar la docencia e investigación

Se relaciona con el objetivo presupuestario:

- Impulsar y apoyar las actividades de investigación y docencia en el ámbito de la salud pública.

Tabla 6

ACCIONES	RESPONSABLE	Magnitud	Previsión 2019	Indicador (*)
Impulsar y realizar publicaciones científicas en el periodo	UT Formación e Investigación	Número	20	P
Impulsar y realizar proyectos de investigación en curso en el periodo		Número	25	P
Realizar acciones formativas y de gestión del conocimiento en materia de metodología de la investigación		Número	4	P
Analizar fuentes y elaborar "Estudio de Salud de la ciudad de Madrid 2018"	Gerencia/UT Formación e Investigación/ Departamento	Número	1	A
Difusión de los resultados del Estudio y del desarrollo metodológico del mismo en diferentes cursos de formación y foros especializados externos		Numero	1	A
Realizar análisis específicos sobre diferentes aspectos de salud, publicación y difusión		Número	2	A
Monitorizar la percepción del estado salud de la ciudadanía		Número	2	P
Impulsar trabajos de investigación con perspectiva de género	UT Formación e Investigación	Porcentaje	60	P
Mantener y mejorar la información relevante de investigación a través de <i>Ayre sectorial</i>		Número	1	A
Promover becas de formación e Investigación	UTFI y Asesor Técnico	Número	2	P
Seguir la tutorización desarrollada en la organización	UT Formación e Investigación	Porcentaje	100	P
Impulsar proyectos de Aprendizaje Servicio (APS) en la organización		Número	1	A

(\*) *Indicador de actividad (A), presupuestario (P).*

Tabla 7

ACCIONES DE MEJORA 2019	RESPONSABLE	Previsión inicio/fin año
Continuar manteniendo un grupo de trabajo estable de investigación	UT Formación e Investigación	2019
Potenciar la investigación en Madrid Salud mediante el apoyo al personal		2019

#### Proceso 6.: Desarrollar el Sistema de Gestión Ambiental

Se relaciona con el siguiente objetivo presupuestario:

- Desarrollar y mantener el sistema de gestión ambiental de Madrid Salud.

Tabla 8

ACCIONES	RESPONSABLE	Magnitud	Previsión 2019	Indicador (*)
Renovación de la certificación sede central UNE-EN-ISO14001 (2015)/EMAS	UT Estudios en Salud Ambiental		1	P
Velar por el cumplimiento de la legislación vigente en materia medio ambiental en el desarrollo de las actividades de Madrid Salud. Indicador: Quejas / Denuncias / Reclamaciones		Porcentaje	100	A
Desarrollar formación e investigación en esta materia		Número	2	P
Desarrollo y mantenimiento del plan de autoprotección de la sede central de Madrid Salud		Número	1	P
Mantenimiento y desarrollo del Sistema de Gestión Ambiental de Madrid Salud adaptándolo a las características y actividades propias de cada dependencia		Número	1	P
Revisión, supervisión y seguimiento de la gestión de residuos de Madrid Salud y seguimiento del contrato de "residuos sanitarios"		Número	1	P
Realización de la memoria de sostenibilidad Madrid Salud		Número	1	P
Propuestas de mejora en comportamiento medioambiental. Seguimiento e información de las propuestas de mejora anuales		Porcentaje	100	A
Mantener y actualizar los contenidos del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) en pág. web		Porcentaje	100	A
Apoyo a compras y contratación. Mantener el apoyo a la incorporación y cumplimiento de las cláusulas ambientales, en el pliego de cláusulas administrativas, y seguimiento de los contratos relacionados con el Sistema de Gestión Ambiental		Porcentaje	100	A
Coordinación y cooperación con el AG de Medio Ambiente y Movilidad, y otras áreas municipales: Auditoría Interna SGA-Policía Municipal, actividades propuestas desde el AG de Medio Ambiente y Movilidad, CONAMA, etc.		Porcentaje	85	A
Controlar y supervisar la gestión de residuos de Madrid Salud		Porcentaje	100	A

(\*) Indicador de actividad (A), presupuestario (P).

Tabla 9

ACCIONES DE MEJORA 2019	RESPONSABLE	Previsión inicio/fin año
Difundir e impulsar la participación del personal	UT Estudios en Salud Ambiental	2019
Evaluar el Plan de Minimización de Residuos		2019

### Proceso 7.: Gestionar la información global de Madrid Salud

Tabla 10

ACCIONES	RESPONSABLE	Previsión 2019	Indicador (*)
Realización de una Memoria Específica de Formación, Docencia, Investigación y Compromiso Social	UT Formación e Investigación	1	P
Elaborar el Plan Actuación y la memoria anual de Madrid Salud	UT Evaluación/Dpto.	2	P
Actualizar y seguir los datos de Madrid Salud en el Portal de Transparencia y Datos Abiertos	UT Evaluación	2	P
Responder a las solicitudes de acceso a información pública	Dpto./UT Evaluación	15	P

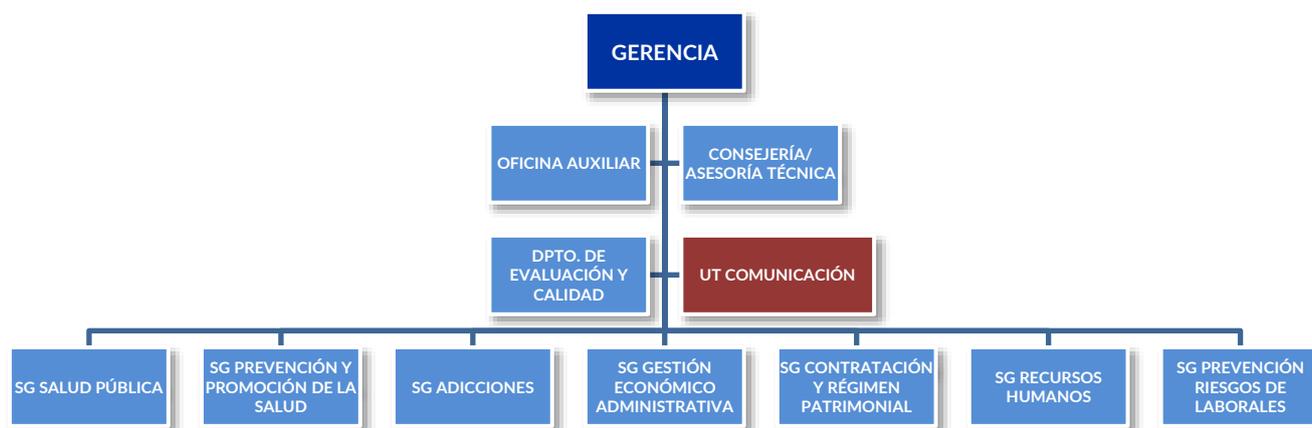
ACCIONES	RESPONSABLE	Previsión 2019	Indicador (*)
Realización de la Memoria de Sostenibilidad de Madrid Salud	UT Estudios en Salud Ambiental	1	P

(\*) *Indicador presupuestario (P).*

**Tabla 11**

ACCIONES DE MEJORA 2019	RESPONSABLE	Previsión inicio/fin año
Mejorar y hacer más accesibles los contenidos de evaluación, calidad y formación e investigación en intranet y la página web	Consejera Técnica/Departamento (todas las UT)	2019

## LÍNEA ESTRATÉGICA 12: POTENCIAR LA COMUNICACIÓN



### Unidad responsable: **UNIDAD TÉCNICA DE COMUNICACIÓN**

#### Evaluación Plan de Actuación 2018

- Grado de cumplimiento de indicadores: 100%
- Implantación de acciones de mejora: 99%

#### MISIÓN

La Unidad de Comunicación tiene como misión dirigir y coordinar la comunicación externa y colaborar en procesos de comunicación interna de Madrid Salud.

#### LÍNEAS DE TRABAJO E INDICADORES DE ACTIVIDAD

La misión que tiene encomendada la UT de Comunicación se apoya en los siguientes objetivos e indicadores:

##### Objetivos

**OG 1:** *Hacer llegar a la ciudadanía de Madrid la información de los servicios que presta Madrid Salud.*

**OG 2:** *Promover la vía telemática como un canal importante de comunicación, aumentando la gestión electrónica en los trámites y acceso a los servicios de Madrid Salud.*

**OG 3:** *Potenciar la usabilidad, accesibilidad y visibilidad multidispositivo de la web de Madrid Salud.*

**OG 4:** *Potenciar el desarrollo de aplicaciones para dispositivos móviles.*

**OG 5:** *Aumentar la presencia de Madrid Salud en redes sociales.*

**OG 6:** *Gestionar el desarrollo de eventos internos y externos de Madrid Salud.*

**OG 7:** *Realizar apoyo logístico a las actividades de Madrid Salud.*

Su trabajo se desarrolla de forma coherente a través de los siguientes procesos:

##### Atención a la ciudadanía

Se refiere al conjunto de actividades, medios y canales que el Ayuntamiento pone a disposición de la ciudadanía para el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos. Se realiza en la Sede Central de Madrid Salud, a través de la Oficina de Atención a la Ciudadanía (en adelante OAC), que contempla cuatro actividades:

- a) Información presencial.
- b) Gestión de las Sugerencias y Reclamaciones (en adelante SyR).
- c) Gestión de Peticiones de Información.
- d) Registro General.

#### a) Información presencial

Se mantiene el servicio presencial de información general y la Unidad Específica de Información Sobre Sanciones creada en 2014. Su objetivo es dar una respuesta más rápida e integral a la ciudadanía que precisa de información por sanciones derivadas del consumo de alcohol en la vía pública.

#### b) Sistema de Sugerencias y Reclamaciones

El Sistema SyR tiene dos objetivos fundamentales:

- Promover la mejora continua de los servicios prestados por Madrid Salud: conociendo la percepción que tiene la ciudadanía respecto a la prestación de los servicios y actividades, e identificando posibles áreas de mejora.
- Fomentar la proximidad y la participación de la ciudadanía: estableciendo un mecanismo de comunicación con retroalimentación recíproca.

La gestión de las Sugerencias y Reclamaciones se lleva a cabo a través de PLATEA (aplicación informática específica común para todo el Ayuntamiento de Madrid).

Madrid Salud tiene unos tiempos de respuesta más bajos que los compromisos de la Carta de Servicios general del Ayuntamiento de Madrid.

En 2018 se tramitaron 799<sup>1</sup> SyR, todas fueron contestadas y el tiempo medio total de respuesta fue de 9,08 días naturales, 3,56 días desde que se asignan a Madrid Salud.

Los indicadores de actividad más relevantes relacionados son:

- Tiempo medio de contestación a las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.
- Tiempo medio de contestación por departamentos.
- Todos los indicadores asociados a la Carta de Servicios de SyR.

**Tabla 1. Tiempo medio de contestación de las SyR<sup>2</sup>**

	Previsión 2019	Indicador (*)
Desde que la SyR es asignada a Madrid Salud	10	A
Tiempo total de tramitación	15	A

(\*) *Indicador de actividad (A).*

<sup>1</sup> Datos provisionales, hasta marzo no se cierra el mes de diciembre, no se espera que haya mucha variación.

<sup>2</sup> Desde finales de octubre de 2018 los avisos por ratas y cucarachas que llegan a través de PLATEA se están derivando a Avisos Madrid, en lugar de contestarse mediante respuesta tipo, y se espera que esto se traduzca en un incremento de los tiempos medios de respuesta. Además, en el último año, se han incrementado los tiempos de asignación, que no dependen de Madrid Salud y sí repercuten en la ciudadanía.

### c) Peticiones de Información

Se gestionan **peticiones de información** relacionadas con los servicios que presta Madrid Salud, también mediante PLATEA; muchas solicitudes de información llegan y son contestadas directamente desde el correo electrónico de la OAC, las redes sociales o la web y sería conveniente que también se computaran, pues son una referencia del interés que la ciudadanía tiene en nuestra institución.

En el año 2018 se han tramitado en PLATEA 81 **peticiones de información**, se ha dado de alta en este sistema a todas las peticiones de información que han llegado al correo electrónico de la OAC.

### d) Registro General

En la Oficina de Registro la ciudadanía puede realizar la presentación de escritos de manera presencial, dirigidos tanto al propio Ayuntamiento como a otras Administraciones Públicas. En el 2014 se implantó el SIR (Sistema Intercomunicado de Registro), que lleva a una gestión más amplia de la documentación por vía electrónica.

En cuanto a la actividad de Registro hay que destacar que del total de **4.266 entradas recibidas** han sido digitalizadas el 61,02% (2.603 entradas), y el 56,06% de las entradas realizadas en el canal presencial, lo que se corresponde con el objetivo marcado en los compromisos de calidad de la Carta de Servicios de Registro, aprobada el 29 de mayo de 2014, dando cumplimiento así mismo a la Ley 39/2005 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas que en su art. 16.5 establece que: "**Los documentos presentados de manera presencial ante las Administraciones Públicas deberán ser digitalizados**".

### Acciones de mejora para 2019

Tabla 2

ACCIONES DE MEJORA	Previsión inicio/fin año
Participación de todo el equipo de la OAC en la gestión de las SyR	2019
Seguimiento de los datos referentes a las SyR a lo largo del año, con <i>feed-back</i> trimestral a los diferentes departamentos	2019
Dar de alta en PLATEA todas las peticiones de información, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que llegan tanto a la OAC como a la Gerencia de MS, vía <i>e-mail</i>	2019
Derivar a Avisos Madrid todos los avisos por ratas y cucarachas que llegan a través del sistema SyR, el resto de avisos (por palomas, avispas, colonias felinas, azufre en vía pública, etc.), que entran como reclamaciones, se registran con el código "espacio público: retirada" para poder discriminarlos de las verdaderas reclamaciones	2019
Acercar a la ciudadanía a la información y servicios que habitualmente son requeridos a la OAC de Madrid Salud incrementando la presencia en redes sociales	2019

### Difusión e imagen

Esta línea de actividad de la Unidad de Comunicación recoge las siguientes actividades:

#### a) *Gestión de la implantación y seguimiento de la imagen corporativa del Organismo: señalética, mobiliario, reformas, pintura, decoración, logotipos, vehículos, publicaciones.*

La previsión para 2019 es que se mantendrá el trabajo relacionado con la imagen corporativa desarrollando nuevas líneas de trabajo en distintos servicios.

Los indicadores de actividad más relevantes están relacionados con la adaptación de la cartelería interna y elementos de señalización externa de los edificios de Madrid Salud.

- N.º documentos (*online* y papel), nuevos y revisados, que cumplen la adecuación al lenguaje inclusivo.
- N.º de elementos de señalización revisados.

- N.º de documentos adaptados a nueva imagen corporativa.

b) *Gestión del almacén central del Organismo: recepción de materiales, catalogación, informatización, distribución.*

Realización del inventario de material y catálogo de publicaciones propias promoviendo la creación de la plataforma *online* para gestión del almacén y centro de documentación.

Los indicadores de actividad más relevantes son:

- N.º de eventos que precisan apoyo logístico.
- N.º de impresos normalizados repartidos.
- N.º y tipo de publicaciones/evento.
- N.º y tipo de materia *merchandising*/evento.
- N.º productos *merchandising* nuevos.

c) *Formación.*

- Actividades de formación: Coordinación de las actividades de formación interna, propuestas por la Unidad de Comunicación, que han formado parte del Plan de Formación Municipal del Ayuntamiento de Madrid.
- Participar en grupos de trabajo de mejora para la formación.

Los indicadores de actividad:

- N.º de alumnos y alumnas solicitantes.
- N.º de actividades realizadas.

d) *Gestión de eventos organizados por Madrid Salud y Protocolo.*

La Unidad de Comunicación tiene entre sus cometidos organizar las jornadas científico-técnicas y otros actos divulgativos (Días Mundiales, Ferias, Carpas, Salones y Convenciones), en las que Madrid Salud participe:

- Diseño del programa, contactos con ponentes y coordinación con instituciones participantes.
- Búsqueda de locales y planificar logística de asistencia al evento.
- Protocolo, gestión y organización de las personas invitadas, *catering*, decoración.
- Búsqueda de patrocinio para los diferentes eventos, en caso de que sea pertinente.
- Diseño y actualización de bases de datos para difusión.
- Tramitar el correspondiente certificado que acredite a quiénes asisten.
- Elaboración y evaluación de la Encuesta de Satisfacción en los eventos que se considere oportuno.

Tabla 3. Objetivos e indicadores

Objetivo 02. Apoyo logístico a Madrid Salud				
N.º	INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019	Indicador (*)
1	Servicios transporte mobiliario y enseres	Número	200	P

(\*) *Indicador presupuestario (P).*

Objetivo 01. Mejorar la comunicación externa de Madrid Salud				
N.º	INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019	Indicador (*)
3	Actividades de comunicación externa	Número	98	P

(\*) *Indicador presupuestario (P).*

### Nuevas Tecnologías

La apuesta clara de Madrid Salud por las nuevas tecnologías se materializa en las siguientes actividades:

#### a) *Web de Madrid Salud.*

Revisión web de Madrid Salud. Conforme a lo establecido en la Resolución del Director General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, de 31 de mayo de 2016 (BOAM de 3 de junio de 2016), proceder a la revisión exhaustiva y reestructuración del portal web de Madrid Salud con el objetivo de mejoraren los aspectos de accesibilidad, unicidad de contenidos e imagen corporativa.

Mantenimiento y actualización del portal web de Madrid Salud:

- Revisión, validación y aportación de nuevos contenidos.
- Incorporación de nuevas áreas de información.
- Actualización y mantenimiento de la web.

El indicador de actividad que utilizaremos para medir este punto será:

- Número de contenidos nuevos, revisiones y actualizaciones dentro de la página [www.madridsalud.es](http://www.madridsalud.es).

#### b) *Sección de Salud web Ayuntamiento de Madrid.*

Madrid Salud es la Unidad Gestora de los contenidos de salud de la página web del Ayuntamiento de Madrid. Publica, revisa y actualiza estos contenidos. Este trabajo se realiza con un nuevo gestor de contenidos, más evolucionado de la versión de *Vignette*, llamado *Open Text Web Experience Management*, con tecnología adaptable a los dispositivos móviles.

Garantiza la calidad, actualización, integridad, consistencia y fiabilidad de los contenidos que dependen de Madrid Salud, y del propio proceso de edición (asignación de taxonomías, canales de publicación, etc.).

El indicador que utilizaremos para medir este punto será:

- Número de contenidos nuevos, revisiones y actualizaciones dentro de la página [www.madrid.es/salud](http://www.madrid.es/salud).

#### c) *Ayre Salud. Unidad Responsable Ayre-web.*

Madrid Salud cuenta con la Unidad de Comunicación como una Unidad responsable de Ayre-Web nombrada, en su momento, por el Área de Hacienda y Administración Pública, para gestionar los contenidos de la Intranet municipal que es una de las herramientas de comunicación interna más potentes del Ayuntamiento de Madrid.

De esta Unidad Coordinadora dependen las 4 Unidades Gestoras: Recursos Humanos, Prevención de Riesgos Laborales, Adicciones y Evaluación y Calidad. Para ello:

- Mantiene la estructura de contenidos (canales).
- Realiza el seguimiento y supervisión de los contenidos publicados por las Unidades Gestoras.

- Gestiona la página principal de Salud.
- Da soporte y asesoramiento a las Unidades Gestoras.
- Colabora con la Unidad Coordinadora Ayre.

El indicador que utilizaremos para medir este punto será:

- Número de contenidos nuevos, revisiones y actualizaciones dentro de la Ayre salud.

#### d) *Diseño y Producción Multimedia*

La Unidad de Comunicación desarrolla materiales multimedia con recursos propios en las siguientes líneas:

- Producción multimedia y audiovisual: presentación multimedia, videos temáticos, entrevistas con profesionales, cobertura de eventos, reportajes...
- Producción de materiales impresos: pósteres, carteles y lonas, folletos, maquetación de impresos, campañas de educación para la salud...
- Diseño, desarrollo y creación de nuevas aplicaciones (App para servicios veterinarios).

El indicador que utilizaremos para medir este punto será:

- Número de productos multimedia.

#### e) *Medios de Comunicación*

Desde la Unidad de Comunicación se realizan las siguientes acciones:

- Seguimiento de medios de comunicación.
- Entrevistas con profesionales.
- Reportajes.
- Cobertura de eventos.
- Propuestas de notas de prensa.
- Redacción de noticias.

El indicador que utilizaremos para medir este punto será:

- Número de noticias publicadas en medios de comunicación.

#### f) *Redes Sociales*

Madrid Salud está presente en las redes sociales: Twitter, Facebook, Wikipedia y YouTube. Diariamente se elaboran contenidos y se interactúa con ellos en las redes sociales mencionadas.

El indicador que utilizaremos para medir este punto será:

- Número de entradas anuales por cada red social.

**Tabla 4. Objetivos e indicadores**

Objetivo 01. Mejorar la comunicación externa de Madrid Salud			
N.º	INDICADOR	Previsión 2019	Indicador (*)
1	Visitantes anuales a la página web	9.000.000	P
2	Seguimientos en redes sociales	14.000	P

(\*) *Indicador presupuestario (P).*

## Acciones de Mejora

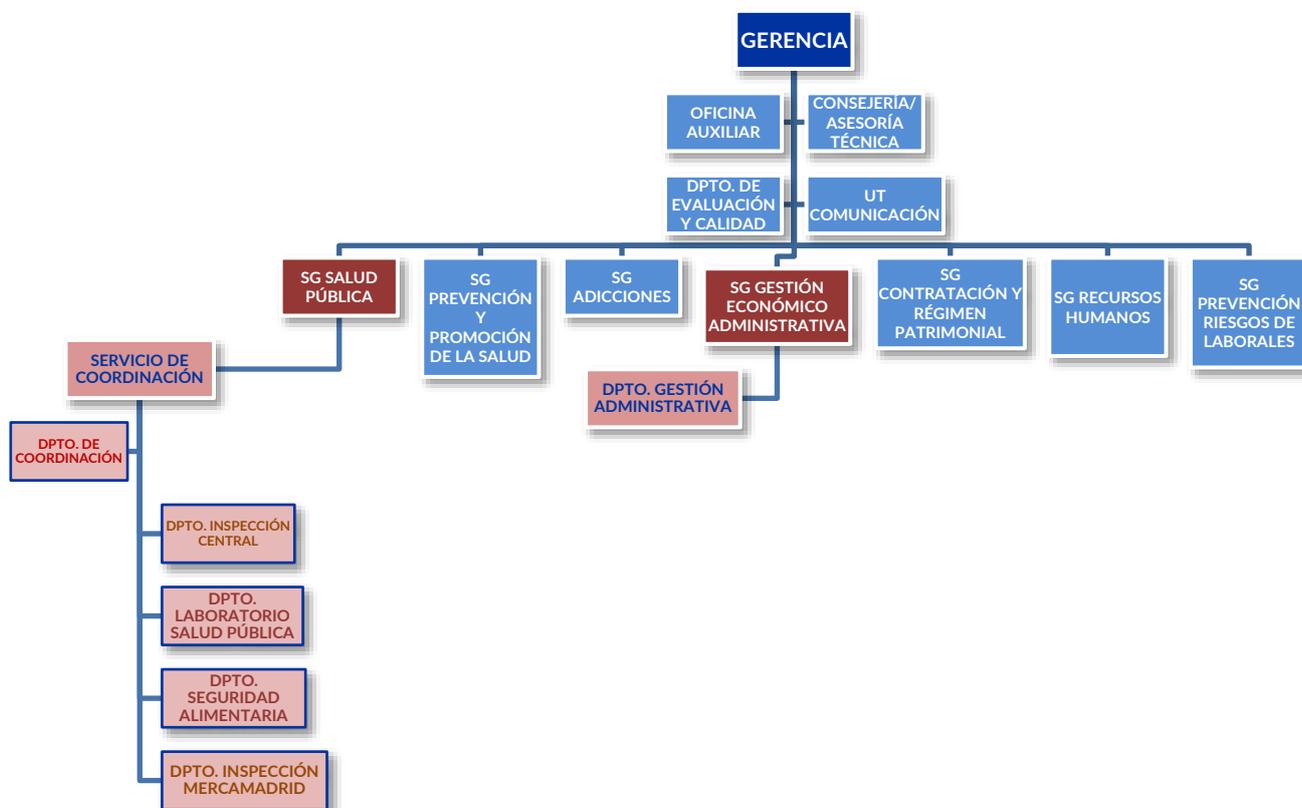
Tabla 5

ACCIONES DE MEJORA	Prev. Inicio/fin año
Mantenimiento, revisión y actualización de la web de Madrid Salud, Madrid.es y Ayre Salud	2019
Potenciar los contenidos audiovisuales en entorno web	2019
Aumento de actividad y presencia de Madrid Salud en redes sociales (RRSS)	2019
Mejora continua del nivel de accesibilidad de la web de Madrid Salud	2019 - 2020
Soporte informático y cobertura de eventos de Madrid Salud	2019
Realización de una aplicación (APP) de Educación para la Salud	2019 - 2020
Continuar con la elaboración del Plan de Comunicación Externa Madrid Salud	2018 - 2019

## OBJETIVOS E INDICADORES PRESUPUESTARIOS

**Nota:** Todos los objetivos e indicadores presupuestarios de esta Línea Estratégica están incluidos en las tablas anteriores.

# LÍNEA ESTRATÉGICA 1: Mejorar la seguridad alimentaria en la ciudad



## SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA

### SERVICIO DE COORDINACIÓN

#### MISIÓN

Madrid Salud, a través del Servicio de Coordinación, asume las competencias asignadas de coordinación de las actuaciones de los Departamentos de Salud de los Distritos, en materia de seguridad alimentaria, salud ambiental y protección y sanidad animal; así como la coordinación de los Departamentos adscritos a la Subdirección General de Salud Pública.

**Unidades responsables:** *DEPARTAMENTOS DE SEGURIDAD ALIMENTARIA, INSPECCIÓN DE MERCAMADRID, INSPECCIÓN CENTRAL Y LABORATORIO DE SALUD PÚBLICA.*

**Unidad colaboradora:** *SG de Gestión Económico-Administrativa*

Los Departamentos de Seguridad Alimentaria, Inspección de Mercamadrid, Inspección Central y Laboratorio de Salud Pública, asumen las competencias asignadas en materia de seguridad alimentaria, en orden a controlar la calidad y seguridad de los alimentos, y aguas que se consumen en la Ciudad de Madrid.

#### Evaluación Plan de Actuación 2018

- Grado de cumplimiento de indicadores: 95%
- Implantación de acciones de mejora: 82%

## OBJETIVOS GENERALES

**OG 1:** Prevenir y controlar los riesgos, en establecimientos de los sectores de la restauración colectiva y del comercio minorista, de alimentación en los Distritos.

**OG 2:** Prevenir y controlar los riesgos en establecimientos del sector del comercio mayorista de alimentación: Mercamadrid.

**OG 3:** Garantizar la calidad y la seguridad de los productos alimenticios que se comercializan y distribuyen en nuestra ciudad, que se hayan definido en los programas oficiales de toma de muestras procedentes de los servicios de inspección y alertas alimentarias, comprobándose, mediante técnicas y métodos de análisis, validados por la legislación europea y española, las características de composición y calidad de los alimentos, la presencia de contaminantes alimentarios con incidencias sobre la salud de los consumidores y consumidoras, y la adecuación de los productos alimenticios a las disposiciones en materia de etiquetado, presentación y publicidad; así como vigilar el estado higiénico de los alimentos mediante técnicas y métodos microbiológicos y parasitológicos.

**OG 4:** Control de los autocontroles en las empresas del sector alimentario.

**OG 5:** Control de alérgenos y sustancias que provocan intolerancias, investigando y determinando la presencia de alérgenos en alimentos, que puedan causar riesgo para la salud en algunos colectivos poblacionales.

**OG 6:** Proporcionar una respuesta rápida y eficaz ante las emergencias alimentarias, además de investigar y determinar los agentes causantes relacionados con los brotes de toxiinfecciones y con las alertas que puedan suponer riesgo sanitario; así como el control de manipuladores de alimentos procedentes de dichos brotes o alertas alimentarias.

**OG 7:** Realizar el control y vigilancia del agua de consumo en grifo.

**OG 8:** Controlar las condiciones técnicas e higiénicas de los vehículos de transporte de alimentos y productos alimentarios, así como de los productos transportados.

## INDICADORES ESTRATÉGICOS DEL PLAN ESTRATÉGICO (OBSERVATORIO DE LA CIUDAD).

- **Calidad de alimentos:** proporción de muestras de alimentos analizadas conformes a la normativa en relación con:
  - El control de la información y composición alimentaria.
  - El control de riesgos biológicos y químicos.
- **Calidad de agua del grifo:** Mide la proporción de muestras de agua de grifo aptas para el consumo. Las muestras analizadas, tomadas de oficio, se obtienen en edificaciones (instalaciones interiores) públicas y con actividad comercial (colegios, polideportivos, albergues, centros de día, bares, restaurantes, centros comerciales, comercio minorista de la alimentación y otros edificios públicos).
- **Inspecciones realizadas en Seguridad Alimentaria (indicador acción):** Número de inspecciones realizadas en restauración colectiva, comercio minorista y comercio mayorista.
- **Brotes de toxiinfección alimentaria en la ciudad de Madrid (indicador acción):** Número de brotes de toxiinfección alimentaria, registrados en la ciudad de Madrid, por 100.000 habitantes.
- **Inspecciones de establecimientos alimentarios:** Mide el número de establecimientos inspeccionados en el periodo de estudio, desagregado según tipo de actividad.

## LÍNEAS DE TRABAJO E INDICADORES DE ACTIVIDAD

La misión que tienen encomendada los departamentos implicados en esta línea estratégica se desarrolla, de forma coherente con ella, a través de las siguientes líneas de trabajo:

## **LÍNEA DE TRABAJO 1: Planificación, Programación y Evaluación del Control Oficial de Alimentos (OG 1, 2, 3, 4, 5, 7 Y 8)**

El Dpto. de Seguridad Alimentaria, a través de la Unidad Técnica de Planificación y Supervisión Alimentaria, desarrolla su actividad de Control Oficial de Alimentos, entre otras actuaciones, mediante la planificación, programación y evaluación de la actividad inspectora común a todo el municipio de Madrid. Esta actividad inspectora se realiza por los Dptos. de Salud de las 21 Juntas de Distrito, el Dpto. de Inspección Central, Aguas de Consumo y Transporte Alimentario, y el Dpto. de Inspección Mercamadrid.

Esta línea de trabajo se lleva a cabo a través de las siguientes actuaciones:

- **1.1:** Diseño del Plan de Inspecciones y Actividades Programadas en Materia de Control Oficial de Alimentos.
- **1.2:** Evaluación y Seguimiento de la Actividad Inspectora.

### **1.1: Plan de Inspecciones y Actividades Programadas en materia de Control Oficial de Alimentos**

Todos los años se elabora, de forma consensuada con los diferentes servicios municipales competentes en el control oficial de alimentos, un *Plan de Inspecciones y Actividades Programadas* (en adelante PIAP), en materia de Control Oficial de Alimentos.

Mediante este PIAP se pretende dar cumplimiento al mandato Comunitario derivado del Reglamento (CE) 882/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, “sobre los controles oficiales efectuados para garantizar la verificación del cumplimiento de la legislación en materia de piensos y alimentos ...”, así como a las directrices contenidas en el Plan Nacional de Control Oficial de la Cadena Alimentaria 2016-2020 (en adelante PNCOCA), en todo lo relacionado con la terminología, criterios, estructura, organización, gestión, numeración y denominación de los programas de control oficial.

En virtud de lo anterior, el PIAP para el año 2019, se estructura en **16 Programas específicos de Control Oficial de Productos Alimenticios**, dos de los cuales se dividen en Subprogramas, a fin de englobar todas las actividades programadas que llevarán a cabo los Servicios de Inspección Municipal en materia de Control Oficial de Alimentos (inspecciones, controles, auditorías y toma de muestras de alimentos y productos alimentarios). Entre estos, se incluyen dos programas propios denominados **Programa 11 (A):** Control sobre otras determinaciones microbiológicas y **Programa 19:** Control Físico-Químico, no contemplados en el PNCOCA 2016-2020.

Por otra parte, se significa que no se han incluido en este PIAP los siguientes programas del citado PNCOCA: **Programa 3:** Control del bienestar animal en matadero; **Programa 4:** Control de mataderos y establecimientos de manipulación de caza silvestre y salas de tratamiento de reses de lidia, **Programa 7:** Control de alimentos irradiados, por no ser, en la actualidad, de aplicación en la ciudad de Madrid.

Además de los anteriores programas indicados, también se incluye en este PIAP un programa para el control de las aguas de consumo humano, sin numerar, denominado “Programa de Toma de Muestras y Análisis de Aguas de Consumo”.

Así mismo, este PIAP incorpora, un “Programa de Auditorías Internas de los Sistemas de Control Oficial de Alimentos”, con el fin de verificar que las actividades de control oficial desarrolladas y los resultados derivados de las mismas, cumplen con lo establecido en los reglamentos europeos de aplicación y que se han tomado las medidas oportunas de manera eficaz de conformidad con los requisitos establecidos en el Manual de Control Oficial de Alimentos.

También se incluye un “Programa de Supervisión del Control Oficial de Alimentos”, mediante el que se establecen las líneas directrices para desarrollar el proceso de verificación de la eficacia de los controles oficiales del Sistema de Control Oficial de Alimentos de la ciudad de Madrid, a fin de cumplir los objetivos de la legislación alimentaria de aplicación en el marco del PIAP.

Para poder realizar una correcta evaluación y seguimiento del desarrollo de las Inspecciones y Actividades Programadas, se han establecido una serie de indicadores medibles y cuantificables, los cuales permitirán tener un conocimiento periódico y detallado del desarrollo y evolución de la actividad.

Concretamente el PIAP de 2019, se estructura en los Bloques, Programas y Subprogramas que se detallan a continuación:

### **Bloque I: Control de establecimientos alimentarios**

#### ♦ **Programa 1: Control General de establecimientos alimentarios (OG 1, 2 y 8).**

El objetivo general de este programa es reducir la aparición de riesgos vinculados a las condiciones de higiene de los establecimientos alimentarios y alimentos, a la trazabilidad y a la ausencia de formación del personal de empresas alimentarias.

Este programa se divide en los siguientes Subprogramas:

- ✓ **Subprograma 1.1.:** Prevención y control de riesgos en establecimientos de los sectores de la restauración colectiva y del comercio minorista de la alimentación en los distritos.
- ✓ **Subprograma 1.2.:** Prevención y control de riesgos en establecimientos del sector del comercio mayorista de alimentación (Mercamadrid).
- ✓ **Subprograma 1.3.:** Prevención y control de riesgos en el transporte de alimentos.

#### ♦ **Programa 2: Control de los autocontroles en los establecimientos alimentarios (OG 4).**

El objetivo general de este programa es reducir la aparición de riesgos vinculados a una incorrecta implantación de sistemas de autocontrol basados en los principios del Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico (en adelante APPCC), en establecimientos alimentarios.

Este programa se divide en los siguientes Subprogramas:

- ✓ **Subprograma 2.1.:** Control de los autocontroles en los establecimientos del sector de la restauración colectiva y del comercio minorista de la alimentación en los distritos.
- ✓ **Subprograma 2.2.:** Control de los autocontroles en los establecimientos del sector del comercio mayorista de alimentación (Mercamadrid).

En relación con el Programa 1: *Control General de establecimientos alimentarios*:

Para el año 2019 se ha programado la realización de un total de **15.540 inspecciones y controles** en materia de control oficial de alimentos, que serán llevadas a cabo por los Departamentos de Salud de los Distritos, el Departamento de Inspección Central y el Departamento de Inspección de Mercamadrid.

Tabla 1

<b>ACTUACIONES PROGRAMADAS EN MATERIA DE CONTROL GENERAL DE ESTABLECIMIENTOS ALIMENTARIOS PARA EL AÑO 2019</b>			
<b>SERVICIO DE INSPECCIÓN ACTUANTE</b>	<b>Medida</b>	<b>N.º de inspecciones / controles</b>	<b>Indicador (*)</b>
Dptos. de Salud de los Distritos (1)	Número	11.891	A
Dpto. de Inspección Central de Madrid Salud (2)	Numero	2.000	P
Inspecciones previstas en Distritos por Dpto. de Inspección Central sobre las programadas en el plan anual de inspección	Porcentaje	100	P
Dpto. de Inspección de Mercamadrid de Madrid Salud (3)	Número	1.649	A
<b>TOTAL</b>		<b>15.540</b>	

(\*) *Indicador de actividad (A), presupuestario (P).*

(1) *Las 11.891 actuaciones inspectoras programadas en los Distritos se desglosan en 6.563 inspecciones en el sector de la Restauración Colectiva y 5.328 en el del Comercio Minorista de la Alimentación.*

(2) *Las 2.000 inspecciones programadas por el Dpto. de Inspección Central son inspecciones de apoyo en los Distritos (en los sectores de restauración colectiva y comercio minorista de la alimentación).*

(3) *Las 1.649 actuaciones inspectoras programadas por el Dpto. de Inspección de Mercamadrid se desglosan en 397 inspecciones de establecimientos y 1.252 controles, en establecimientos ubicados en la Unidad Alimentaria (UA) de Mercamadrid.*

## **Bloque II: Control de la Información y composición alimentaria**

### **◆ Programa 5: Control sobre la Información de Alimentos y Materiales en Contacto con Alimentos (MECA)**

El objetivo general de este programa es reducir la aparición de riesgos derivados de una incorrecta información de alimentos y materiales en contacto con los alimentos, entregados al consumidor y consumidora finales.

### **◆ Programa 6: Control de ingredientes tecnológicos en alimentos**

El objetivo general de este programa es reducir la aparición de riesgos derivados del uso incorrecto de ingredientes tecnológicos presentes en los alimentos, de acuerdo con la normativa vigente.

### **◆ Programa 8: Control de alérgenos y sustancias presentes en los alimentos que provocan intolerancias**

El objetivo general de este programa es reducir la aparición de riesgos vinculados a la presencia de gluten y de alérgenos no declarados en los alimentos de acuerdo con la normativa vigente.

### **◆ Programa 9: Control de alimentos biotecnológicos (OMG)**

El objetivo general de este programa es reducir la aparición de riesgos vinculados a la presencia de OMG no autorizados y de OMG no declarados en los alimentos, de acuerdo con la normativa vigente.

### **◆ Programa 10: Control de complementos alimenticios: Etiquetado**

El objetivo general de este programa es reducir la aparición de riesgos para la salud de las personas vinculados al consumo de complementos alimenticios.

## **Bloque III: Control de riesgos biológicos y químicos**

### **◆ Programa 11: Control sobre criterios microbiológicas de seguridad alimentaria**

El objetivo general de este programa es reducir la aparición de riesgos vinculados a la presencia de microorganismos y sus niveles en los alimentos de acuerdo con el Reglamento (CE) N.º 2073/2005.

### **◆ Programa 11 (A): Control sobre otras determinaciones microbiológicas**

El objetivo general de este programa es realizar, de acuerdo con la capacidad analítica del LSP, ciertas determinaciones microbiológicas no contempladas en el Reglamento (CE) N.º 2073/2005, fundamentalmente en casos de brotes de origen alimentario, denuncias, alertas, etc., así como en todos aquellos casos en que exista sospecha de contaminación por lo referidos microorganismos.

### **◆ Programa 12: Control de Anisakis**

El objetivo general de este programa es reducir la aparición de riesgos vinculados a la presencia de Anisakis spp. en los alimentos de acuerdo con la normativa vigente.

### **◆ Programa 13: Control de Micotoxinas y Toxinas vegetales inherentes en alimentos**

El objetivo general de este programa es reducir la aparición de riesgos vinculados a la presencia de micotoxinas en los alimentos, de acuerdo con la legislación vigente.

### **◆ Programa 14: Control de Biotoxinas marinas en productos alimenticios**

El objetivo general de este programa es reducir la aparición de riesgos vinculados a la presencia de biotoxinas marinas en los alimentos, de acuerdo con la legislación vigente.

♦ **Programa 15: Control de contaminantes Abióticos en alimentos**

El objetivo general de este programa es reducir la aparición de riesgos vinculados a la presencia de contaminantes abióticos en los alimentos de acuerdo con la legislación vigente.

♦ **Programa 16: Control de materiales en contacto con alimentos**

El objetivo general de este programa es reducir la aparición de riesgos vinculados a los niveles de migración en los envases y en materiales en contacto con los alimentos, de acuerdo con la legislación vigente.

♦ **Programa 17: Control de residuos de plaguicidas en alimentos**

El objetivo general de este programa es reducir la aparición de riesgos vinculados a la presencia de residuos de plaguicidas no autorizados o en niveles superiores a los establecidos en la normativa vigente.

♦ **Programa 18: Control de determinadas sustancias y sus residuos en productos de origen animal**

El objetivo general de este programa es reducir la aparición de riesgos vinculados a la presencia de residuos de medicamentos veterinarios no autorizados o en niveles superiores a los establecidos en la normativa vigente.

♦ **Programa 19: Control Físico-Químico**

El objetivo general de este programa es garantizar que se efectúan controles oficiales con el fin de verificar que la composición de los alimentos (envasados o no) se corresponde con las características propias del mismo, y en su caso, con las indicaciones contenidas en el etiquetado.

A su vez este PIAP incluye seis Anexos en los que se incorpora la documentación técnica (protocolos de inspección, guías de cumplimentación, instrucciones), con el fin garantizar la calidad técnica de los controles, la fiabilidad en su ejecución, así como unificar los criterios de los distintos Servicios de Inspección implicados.

En relación con los programas que contemplan toma de muestras, se indica que para el año 2019 [se ha programado en el PIAP, la toma de 2.697 muestras de alimentos y productos alimentarios](#), que, con carácter general, serán tomadas por los Dptos. de Salud de los Distritos, el Dpto. de Inspección Central y el Dpto. de Inspección de Mercamadrid y analizadas por el Laboratorio de Salud Pública.

## Previsión para 2019

Tabla 2. Desglose de muestras por programas

PROGRAMACIÓN ANUAL DE TOMA DE MUESTRAS DE ALIMENTOS Y PRODUCTOS ALIMENTARIOS 2019			
N.º	PROGRAMA	N.º muestras programadas	Indicador (*)
6	Control de ingredientes tecnológicos en alimentos	595	A
8	Control de alérgenos y sustancias presentes en los alimentos que provocan intolerancias	242	A
9	Control de alimentos biotecnológicos (OMG)	10	A
11	Control sobre criterios microbiológicos de seguridad alimentaria	423	A
11 (A)	Control sobre otras determinaciones microbiológicas	147	A
12	Control de anisakis	100	A
13	Control de micotoxinas y toxinas vegetales inherentes en alimentos	75	A
14	Control de biotoxinas marinas en productos alimenticios	10	A
15	Control de contaminantes abióticos en alimentos	416	A

PROGRAMACIÓN ANUAL DE TOMA DE MUESTRAS DE ALIMENTOS Y PRODUCTOS ALIMENTARIOS 2019			
N.º	PROGRAMA	N.º muestras programadas	Indicador (*)
16	Control de materiales en contacto con alimentos	10	A
17	Control de residuos de plaguicidas en alimentos	140	A
18	Control de determinadas sustancias y sus residuos en productos de origen animal	60	A
19	Control Físico-Químico	469	A
TOTAL		2.697	

(\*) Indicador de actividad (A).

## 1.2: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ACTIVIDAD INSPECTORA

El Dpto. de Seguridad Alimentaria desarrolla su actividad de control oficial de alimentos, entre otras actuaciones, mediante el análisis, seguimiento y evaluación de las actividades de control oficial de alimentos, realizadas por los distintos servicios de inspección municipal.

El objetivo general de esta línea de trabajo es realizar el seguimiento y evaluación de las actividades programadas de control oficial, del Plan de Inspecciones y Actividades Programadas (PIAP), en materias de seguridad alimentaria, realizada por los distintos servicios de control oficial.

Para ello, entre otras actuaciones, se realizará la correspondiente evaluación sobre la ejecución de las actividades programadas de control oficial de alimentos contenidas en el PIAP.

### Previsión para 2019

Durante el año 2019, se prevé elaborar la correspondiente evaluación de las actuaciones inspectoras (inspecciones, controles, auditorías, toma de muestras), realizadas por los servicios municipales de control oficial de alimentos en 2018, en las distintas actividades contempladas en el PIAP, así como a la elaboración de diversos documentos e informes relacionados con la seguridad alimentaria.

### LÍNEA DE TRABAJO 2: Programa de Auditorías de los Sistemas de Autocontrol (OG 4)

Este programa pretende garantizar que se efectúan controles oficiales, con el fin de verificar que se cumplan los requisitos legales de manera coherente y eficaz, en materia de sistemas de autocontrol basados en los principios del APPCC de los riesgos relacionados con la seguridad alimentaria, en los establecimientos alimentarios. El programa de autocontrol contempla las auditorías que se llevan a cabo sobre el sistema de autocontrol en los establecimientos alimentarios.

#### ♦ Programa 2: Control de los autocontroles en los establecimientos alimentarios

Este programa se divide en dos Subprogramas:

- ✓ Subprograma 2.1: Control de los autocontroles en los establecimientos del sector de la restauración colectiva y del comercio minorista de la alimentación, en los distritos.
- ✓ Subprograma 2.2: Control de los autocontroles en los establecimientos del sector del comercio mayorista de alimentación (Mercamadrid).

Para el año 2019 se ha programado la realización de un total de 1.095 auditorías en materia de control de los autocontroles en los establecimientos alimentarios, que serán llevadas a cabo por los Departamentos de Salud de los Distritos y el Dpto. de Inspección de Mercamadrid (Madrid Salud).

Tabla 3. Previsión para 2019

AUDITORÍAS PROGRAMADAS EN MATERIA DE CONTROL DE LOS AUTOCONTROLES EN LOS ESTABLECIMIENTOS ALIMENTARIOS PARA EL AÑO 2019		
SERVICIO DE INSPECCIÓN ACTUANTE	N.º de auditorías	Indicador (*)
Dptos. de Salud de los Distritos (1)	245	A
Dpto. de Inspección de Mercamadrid (Madrid Salud)	850	P
<b>TOTAL</b>	<b>1.095</b>	

(1) Incluye las auditorías APPCC, PCH y de seguimiento.

(\*) Indicador de actividad (A), presupuestario (P).

En este sentido indicar que entre las auditorías programadas por los Dptos. de Salud de los Distritos para 2018 se incluyen las 35 auditorías de apoyo realizadas por el Dpto. de Seguridad Alimentaria en las cocinas de los hospitales privados, conforme al “Programa de control oficial de las cafeterías y cocinas de los hospitales privados del municipio de Madrid”, y en establecimientos de la restauración social y el comercio minorista.

### **LÍNEA DE TRABAJO 3: Promoción y Control de la Implantación de Sistemas de Autocontrol en los Establecimientos Alimentarios (OG 4)**

La promoción de la implantación de sistemas de autocontrol, establecida en el Reglamento (CE) 852/2004 del 29 de abril, se lleva a cabo por el Dpto. de Seguridad Alimentaria a través de la UT de Sistemas de Autocontrol, mediante las siguientes actuaciones:

- Elaboración, revisión y actualización de los procedimientos de trabajo, guías y protocolos para la auditoría de los Sistemas de Autocontrol, así como documentos técnicos y Guía de Prácticas Correctas de Higiene (GPCH), armonizados con la Comunidad de Madrid.
- Participación en el diseño, elaboración, seguimiento y evaluación del Programa de Auditoría de los Sistemas de Autocontrol.
- Evaluación documental de los Sistemas de Autocontrol de Prácticas Correctas de Higiene (PCH) y/o Planes de Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (APPCC).
- Realización de auditorías de sistemas de autocontrol programadas en apoyo a los distritos que lo soliciten conforme al “Procedimiento de actividades complementarias de apoyo en las auditorías de los sistemas de autocontrol”.
- Apoyo, colaboración y asesoramiento a los técnicos de los Distritos, del Dpto. de Inspección Mercamadrid y a los responsables de las empresas alimentarias, para promover y facilitar la aplicación de Sistemas de Autocontrol.

### **LÍNEA DE TRABAJO 4: Gestión de las Emergencias Alimentarias (OG 6)**

El Dpto. de Seguridad Alimentaria, a través de la UT de Brotes y Alertas Alimentarias, gestiona las emergencias alimentarias que se producen en la ciudad de Madrid, coordinando la realización de las actuaciones necesarias para el control de las mismas, de acuerdo con los compromisos de calidad. Las principales actividades que desempeña esta Unidad son:

- Gestión de brotes de origen alimentario.
- Gestión de alertas alimentarias notificadas a través del Sistema Coordinado de Intercambio Rápido de Información (SCIRI).
- Coordinación del Servicio de Emergencias Alimentarias (SEAM).

El Servicio de Emergencias Alimentarias se concibe como un instrumento complementario de actuación, ante todas aquellas situaciones de emergencia alimentaria que por sus características así lo requieran. Se

activa y entra en funcionamiento en todos aquellos casos en que sea necesario dar una respuesta urgente a aquellas situaciones de emergencia alimentaria, que pudieran producirse fuera del horario laboral habitual, incluidos los días festivos. La disponibilidad de los equipos operativos que forman el SEAM se establece mediante turnos rotatorios de guardia localizable de carácter semanal, lo que permite que las actuaciones puedan llevarse a cabo durante las 24 horas del día, 7 días a la semana, los 365 días del año.

### Previsión para 2019

La experiencia demuestra que no es posible realizar una estimación fiable y acertada de las emergencias alimentarias que puedan acontecer a lo largo del año 2019, dado que en el origen de las mismas intervienen múltiples factores, muchos de ellos de carácter imprevisible. No obstante lo anterior, se significa que, como en todos los años anteriores, durante 2019 se atenderá el 100% de las emergencias alimentarias que se produzcan.

### LÍNEA DE TRABAJO 5: Toma de Muestras y Análisis de Aguas de Consumo (OG 7)

El objetivo que se persigue es realizar un control y vigilancia del agua de consumo en grifo en el municipio de Madrid, aplicando los requisitos fijados por el R.D. 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano.

Para ello subdividimos las actividades en distintas categorías:

#### Actividades:

- a) Vigilancia y toma de muestras de aguas de consumo en depósitos y Estaciones Oficiales de Muestreo (EOM), en colaboración con el Canal de Isabel II.
- b) Intercomparación de cloro libre y cloro combinado.
- c) Vigilancia y toma de muestras en fuentes públicas de consumo (vía pública y parques).
- d) Vigilancia y toma de muestras de aguas de consumo en edificaciones públicas y privadas (control e inspección de instalaciones interiores y depósitos en edificios públicos).
- e) Vigilancia y toma de muestras de aguas de consumo en relación con los materiales de instalaciones interiores (detección de plomo en edificaciones anteriores a 1980).
- f) Toma de muestras de aguas de consumo en casos de alertas alimentarias, brotes de intoxicación alimentaria y otras emergencias e incidencias.
- g) Autocontrol mediante toma de muestras de aguas de consumo y ACS (agua caliente sanitaria) en polideportivos y otros centros municipales, para prevención de Legionelosis, según el R.D. 865/2003, de 4 de julio.

Tabla 4. Previsión para 2019

PROCEDENCIA DE LA MUESTRA	N.º de muestras	Indicador (*)
Estaciones y depósitos del Canal de Isabel II	80	A
Intercomparación de cloro libre y combinado	240	A
Fuentes de beber	200	A
Con motivo de eventos en Vía Pública (Feria del Libro, Maratones, Fiestas de Distritos, etc.)	200	A
Resto de edificaciones (colegios, hoteles, viviendas, bares, establecimientos públicos, etc.)	1.120	A
Detección de plomo (edificaciones anteriores a 1980)	80	A
Detección de <i>Legionella</i> en ACS	65	A

(\*) Indicador de actividad (A).

**LÍNEA DE TRABAJO 6: Control de las Condiciones Técnicas e Higiénicas de los Vehículos de Transporte de Alimentos y Productos Alimentarios, así como de los productos transportados (OG 8)**

El objetivo general de esta línea de trabajo es controlar las condiciones técnicas e higiénicas de los vehículos de transporte de alimentos y productos alimentarios, así como de los productos transportados.

Tabla 5. Previsión para 2019

INSPECCIONES TRANSPORTE DE ALIMENTOS	Magnitud	N.º de inspecciones	Indicador (*)
Total de inspecciones de transporte de alimentos programadas	Número	650	P
Inspecciones de transporte de alimentos realizadas sobre las totales programadas	Porcentaje	100	P
Inspecciones programadas en el sector del catering (incluidas en las totales)	Número	60	A
Inspecciones realizadas sobre las programadas en el sector del catering	Porcentaje	100	A

(\*) Indicador de actividad (A), presupuestario (P).

**LÍNEA DE TRABAJO 7: Control Oficial de Alimentos en la Unidad Alimentaria de Mercamadrid (OG 2, 3, 4, y 5)**

El Control Oficial se lleva a cabo por el Dpto. de Inspección de Mercamadrid y comprende los establecimientos y/o actividades distribuidos, de forma general, en 4 grandes sectores comerciales: Mercado de Pescados, Mercado de Frutas y Hortalizas, Centro Cárnico e Industrias Adyacentes (Servicios y Almacenes y Nave de Polivalencia).

En la UA de Mercamadrid se desarrollan diversas actividades del COA basadas, de forma genérica, en la inspección técnica e higiénico-sanitaria de las industrias y establecimientos, en las auditorías de los sistemas de autocontrol implantados en las industrias y establecimientos alimentarios, y en el control y la toma de muestras de productos, con el objetivo de incrementar la seguridad alimentaria durante la manipulación, almacenamiento y distribución de los alimentos comercializados en la Unidad Alimentaria y asegurar que las instalaciones, procesos y manipuladores se adapten a lo exigido en la normativa vigente y a las prácticas correctas de higiene.

Tabla 6. Previsión para 2019

CONTROL OFICIAL DE ALIMENTOS MERCAMADRID	Magnitud	N.º actividades programadas	Indicador (*)
Inspecciones	Número	450	P
Auditorías (GPCH y APPCC)	Número	850	P
Controles	Número	1.400	P
Muestras	Número	500	P

(\*) Indicador presupuestario (P).

**LÍNEA DE TRABAJO 8: Programas de Auditoría Interna y Supervisión de los inspectores e inspectoras de Control Oficial de Alimentos en el Dpto. de Inspección de Mercamadrid y en el Dpto. de Inspección Central, Aguas de Consumo y Transporte Alimentario (OG del 2 al 8)**

Esta línea de trabajo se llevará a cabo en 2019 a través del siguiente programa:

- ♦ **8.2: Programa de supervisión de los inspectores e inspectoras de Control Oficial de Alimentos en el Dpto. de Inspección de Mercamadrid y en el Dpto. de Inspección Central, Aguas de Consumo y Transporte Alimentario**

Este programa alcanza a las dependencias municipales arriba indicadas (Dpto. de Inspección de Mercamadrid y Dpto. de Inspección Central), con competencias en el Control Oficial de Alimentos, conforme se recoge en el Programa Anual contenido en el PIAP.

Las supervisiones se desarrollarán a lo largo del año 2019, conforme a lo estipulado en el “Procedimiento General de Supervisión de los Inspectores de Control Oficial de Alimentos”, Edición 2. Este Procedimiento tiene por objeto establecer la sistemática para la supervisión del personal inspector de COA de la ciudad de Madrid en relación con el cumplimiento de los requisitos establecidos en los procedimientos, instrucciones y cualquier otra documentación asociada a las actividades de control oficial de alimentos en los establecimientos alimentarios.

Así mismo, se tendrá también en cuenta el cumplimiento de otras obligaciones derivadas de la normativa sanitaria, procedimiento administrativo y de los criterios internos, implantados con el objeto de tramitar y gestionar expedientes y cualquier otra documentación relacionada.

#### Previsión para 2019

La persona responsable de cada departamento supervisará a lo largo del año a todos los inspectores e inspectoras de control oficial a su cargo.

Al finalizar la última supervisión de cada año, la persona responsable elaborará un informe resumen de las supervisiones realizadas, indicando las no conformidades detectadas y las medidas correctoras que se proponen y que requerirán el visto bueno del puesto superior jerárquico.

### Objetivos e indicadores presupuestarios

Tabla 7

<b>Objetivo 06. Vigilar y controlar el buen estado higiénico-sanitario de los alimentos y bebidas, con el fin de mejorar la seguridad alimentaria en el municipio de Madrid a través del programa oficial de toma de muestras de alimentos y bebidas</b>			
N.º	Indicador	Magnitud	Previsión 2019
1	Muestras tomadas sobre las programadas en el Plan anual de Inspección	Porcentaje	99
2	Evaluaciones mensuales de los resultados obtenidos en los análisis de las muestras	Número	12
3	Muestras de alimentos conformes sobre las muestras tomadas	Porcentaje	93

<b>Objetivo 12. Realización de ensayos físico-químicos y microbiológicos en las muestras programadas de alimentos y aguas procedentes de alertas y brotes alimentarios, ensayos para determinar la calidad del aire y control ambiental y determinación de estupefacientes y sustancias psicotrópicas en muestras decomisadas por la Policía Municipal de Madrid</b>			
N.º	Indicador	Magnitud	Previsión 2019
1	Ensayos realizados a petición del Dpto. de Inspección Central: Alimentos	Número	800
2	Ensayos realizados a petición del Dpto. de Inspección Central: Aguas	Número	1.800
3	Ensayos realizados a petición del Dpto. de Inspección de Mercamadrid: Alimentos	Número	500
4	Ensayos realizados a petición de Madrid Salud y de las 21 Juntas Municipales de Distrito: Aguas de piscina/ <i>Legionella</i>	Número	600
5	Ensayos realizados a petición del Servicio de Protección de la Atmósfera. A. G. Medio Ambiente y Movilidad	Número	152
6	Ensayos realizados a petición del Dpto. de Educación Ambiental. DG de Sostenibilidad y Control Ambiental, AG de Medio Ambiente y Movilidad	Número	100
7	Ensayos realizados a petición de la Policía Municipal de Madrid, con motivo de decomisos (estupefacientes)	Número	4.500
8	Ensayos realizados sobre muestras de fluido oral a petición de la Policía Municipal de Madrid, con motivo de decomisos (estupefacientes)	Número	900
9	Becas de investigación para la mejora de la seguridad alimentaria y ensayos para identificación de estupefacientes en muestras de fluido oral	Número	6
10	Capacidad de respuesta ante alertas alimentarias como indicador de idoneidad de la cartera de servicios	Porcentaje	85

**Objetivo 12. Realización de ensayos físico-químicos y microbiológicos en las muestras programadas de alimentos y aguas procedentes de alertas y brotes alimentarios, ensayos para determinar la calidad del aire y control ambiental y determinación de estupefacientes y sustancias psicotrópicas en muestras decomisadas por la Policía Municipal de Madrid**

N.º	Indicador	Magnitud	Previsión 2019
11	Eficacia, tiempo de respuesta adaptado a la necesidad de quienes utilizan los servicios (en emisión de resultados de análisis, inferior a 20 días)	Porcentaje	85

**Objetivo 16. Planificar, programar y evaluar el COA, en la ciudad de Madrid, conforme al Plan de Inspecciones y Actividades Programadas en materia de seguridad alimentaria**

N.º	Indicador	Magnitud	Previsión 2019
1	Programas realizados sobre los programas incluidos en el Plan de Inspecciones y Actividades Programadas	Porcentaje	100
2	Evaluación realizada de los programas incluidos en el PIAP	Porcentaje	100
3	Documentos de autocontrol evaluados sobre los documentos presentados	Porcentaje	100
4	Auditorías internas realizadas sobre las programadas	Porcentaje	100
5	Auditorías de apoyo a los programas de distritos realizadas sobre las auditorías de apoyo a los distritos solicitadas	Porcentaje	100

**Objetivo 18. Verificar que las prácticas que realizan las empresas ubicadas en la UA de Mercamadrid y los productos que comercializan, son conformes a la normativa sanitaria de aplicación, mediante el desarrollo de un plan de COA**

N.º	Indicador	Magnitud	Previsión 2019
1	Inspecciones (programadas-no programadas)	Número	450
2	Controles	Número	1.400
3	Muestreo para análisis	Número	500
4	Auditorías	Número	850

**Objetivo 22. Mejorar las condiciones higiénico-sanitarias de los establecimientos del ramo de la alimentación, así como del transporte alimentario, en coordinación con las Juntas Municipales de Distrito, siguiendo criterios objetivos de salud**

N.º	Indicador	Magnitud	Previsión 2019
1	Inspecciones programadas como actividad complementaria a los Programas de los Distritos	Número	2.000
2	Inspecciones realizadas en distritos sobre las programadas en el Plan Anual de Inspección	Porcentaje	100
3	Inspecciones de transporte de alimentos programadas	Número	650
4	Inspecciones realizadas de transporte de alimentos sobre las programadas en el Plan Anual	Porcentaje	100

**Objetivo 25. Vigilar y controlar el buen estado higiénico-sanitario del agua de consumo humano en Madrid, con el fin de velar por la seguridad de la ciudadanía mediante el desarrollo y cumplimiento del programa de inspección, vigilancia y toma de muestras de aguas de consumo humano en instalaciones interiores**

N.º	Indicador	Magnitud	Previsión 2019
1	Muestras de aguas de consumo programadas al año	Número	1.800
2	Muestras de aguas de consumo tomadas sobre las programadas	Porcentaje	96
3	Muestras aptas para el consumo sobre las tomadas	Porcentaje	97
4	Avisos recibidos por incidencia en la calidad del agua de consumo	Número	200
5	Avisos atendidos sobre los recibidos	Porcentaje	100

**Objetivo 27. Mejora del programa de aseguramiento de la calidad de los resultados de los ensayos realizados en el Laboratorio mediante la realización de pruebas inter-comparativas para la cobertura plena del alcance acreditado**

N.º	Indicador	Magnitud	Previsión 2019
1	Muestras analizadas en las que se han obtenido resultados satisfactorios en las pruebas de intercomparación. (Es indicador de la evaluación de la exactitud de cada determinación realizada con objeto de establecer desviaciones a cada procedimiento de ensayo en el caso de no conformidad)	Número	120
2	Parámetros analizados (95%) en los que se han obtenido resultados satisfactorios en las pruebas de intercomparación por muestras. (Es indicador de la evaluación de la exactitud de cada determinación realizada con objeto de establecer desviaciones a cada procedimiento de ensayo en el caso de no conformidad)	Número	700
3	Porcentaje de resultados satisfactorios obtenidos en la participación de ejercicios de intercomparación	Porcentaje	90

**Objetivo 36. Proporcionar una respuesta rápida y eficaz ante las emergencias alimentarias mediante la coordinación del Servicio de Emergencia Alimentaria (SEAM) y los servicios competentes en las Juntas de Distrito**

N.º	Indicador	Magnitud	Previsión 2019
1	Informes de brotes realizados sobre el total de brotes notificados	Porcentaje	100
2	Informes de alertas alimentarias sobre total de alertas notificadas	Porcentaje	100
3	Actuaciones iniciadas por el Servicio de Emergencias Alimentarias (SEAM) dentro del plazo máximo establecido (2 horas y media) sobre el total de actuaciones iniciadas	Porcentaje	100

**Carta de Servicios de Brotes y Alertas Alimentarias**

La Carta de Servicios de Brotes y Alertas Alimentarias en Salud Pública se aprobó por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 22 de julio de 2010. Fecha de la última evaluación: 22 de marzo de 2018 con datos de 2017. Grado de cumplimiento de los compromisos: 64,3%. Implantación de las áreas de mejora: 40,7%. El 23 de diciembre de 2014 fue certificada dentro del Proyecto de Certificación de las Cartas de Servicios del Ayuntamiento conforme a la Norma UNE 93200. El 23 de diciembre de 2017 la certificación fue renovada.

Durante el primer trimestre del año 2019 se procederá a la evaluación del cumplimiento de los compromisos establecidos en la misma y de la implantación de las áreas de mejora propuestas respecto a 2018.

**Carta de Servicios de la Calidad del Agua de Consumo en Grifo**

El 15 de noviembre de 2018 fue aprobada por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid la Carta de Servicios de la Calidad del Agua de Consumo en Grifo.

En 2019 se ha iniciado la recogida de información respecto a los compromisos que incluye mediante las herramientas específicas diseñadas con este objetivo.

En el primer trimestre de 2020 se realizará la primera evaluación y se elaborará el informe anual, que incluirá el análisis de la vigencia de la información y los compromisos establecidos, la evaluación de las áreas de mejora, las acciones de comunicación interna realizadas y la disponibilidad de la Carta para la ciudadanía.

**Acciones de Mejora 2019**

Desde el Instituto de Salud Pública se realiza cada año, para el conjunto de la ciudad de Madrid, un esfuerzo para identificar y poner en marcha determinadas acciones prioritarias de mejora continua, encaminadas a incrementar la eficacia y eficiencia de los servicios prestados a la ciudadanía, atender nuevos retos y aprovechar el desarrollo tecnológico para el rediseño de procesos. En este sentido, se han identificado como principales acciones las siguientes:

**Responsable: Dpto. de Seguridad Alimentaria**

**Tabla 8**

ACCIONES DE MEJORA	Previsión Inicio/fin año
Sincronización en la elaboración de los indicadores de previsión presupuestaria y de los de actividad del Plan de Inspecciones y Actividades Programadas, de forma que se posibilite su coincidencia en los diversos documentos elaborados en materia de seguridad alimentaria	2019
Revisión y mejora del Protocolo de Inspección de Establecimientos Alimentarios basado en el riesgo y, en su caso, actualización de las Frecuencias Mínimas de Inspección de los establecimientos alimentarios (FMI) en función de su categorización para su posterior inclusión en el Plan de Inspecciones y Actividades Programadas 2020	2019
Revisar los procedimientos e instrucciones de trabajo para la auditoría oficial de los sistemas de autocontrol y, en su caso, desarrollar algún otro para agilizar e impulsar el control oficial y la aplicación de los mismos	2019
Elaborar un proyecto de reestructuración del SEAM, con el fin de mejorar las condiciones de trabajo de sus integrantes, optimizar la coordinación de las actuaciones y la operatividad de los equipos	2019

**Responsable: Dpto. de Inspección de Mercamadrid**

**Tabla 9**

ACCIONES DE MEJORA	Previsión Inicio/fin año
Mantener actualizado el censo y la grabación de todos los locales de la Unidad Alimentaria en Censo de Locales y Actividades (CLA) con su perfil de riesgo específico	2019
Actualizar la categorización de todos los establecimientos radicados en la Unidad Alimentaria por su riesgo particular estableciendo frecuencias de inspección individualizadas en función del riesgo	2019
Mejorar la vigilancia en los mercados centrales mediante la programación de controles específicos sobre producto o instalaciones que se deciden en función de los riesgos detectados a lo largo del año	2019
Reforzar el control de transporte en el interior de la Unidad Alimentaria dirigido a la supervisión del vehículo y del producto en los muelles de carga, conjuntamente con el Departamento de Inspección Central, Aguas de Consumo y Transporte Alimentario	2019

**Responsable: Laboratorio de Salud Pública (LSP)**

**Tabla 10**

ACCIONES DE MEJORA	Previsión Inicio/fin año
Determinación de residuos de plaguicidas en alimentos por CG-MS/MS (MA-25-RP) y por LC-MS/MS (MA-27-RP) ampliando el n.º de analitos de la LPE de los 99 actuales a más de 300. Incluir en el Alcance de Acreditación	2019
Ampliar el Alcance de Acreditación del ensayo de acrilamida en alimentos por LC-MS/MS (MA-17-RP), incluyendo nuevas matrices (alimentos infantiles y sucedáneos de café). Reducir el límite de cuantificación para la matriz pan de molde y alimentos infantiles (20 µg/kg) conforme al RUE 2017/2158	2019
MA-26-RP (sales de amonio por LC/MS/MS). Inclusión de las sales BAC-8, BAC-10, BAC-18, DDAC-8 y DDAC-12 para la matriz productos de la pesca. Validación de los analitos indicados más BAC-12, BAC-14, BAC-16 y DDAC-10 para la matriz productos vegetales	2019
Puesta a punto y validación de la determinación de melamina en productos alimenticios regulados en el RCE 1881/2006 (Nuevo método)	2019
Continuación acción de mejora del año 2018. Puesta a punto y validación de un método para la especiación de Mercurio en productos de la pesca por HPLC-ICP-MS	2019
Continuación acción de mejora del año 2018. Determinación de Fósforo, Cromo, Manganeso y Selenio en alimentos y complementos alimenticios por ICP-MS. Futura ampliación en 2020 del Alcance de Acreditación	2019
Determinación de Siringaldehído y Vainillina en bebidas alcohólicas	2019

ACCIONES DE MEJORA	Previsión Inicio/fin año
Ampliar determinación de Ocratoxina A en frutas desecadas	2019
Edulcorantes: Unificación de métodos y ampliación a sucralosa por UPLC, DAD y QDA	2019
Determinación de esteres alquílicos en aceites de oliva virgen extra	2019
Revisión y actualización de técnicas analíticas microbiológicas, conforme a las novedades normativas, para la determinación de microorganismos patógenos/indicadores en muestras de alimentos y aguas	2019
Puesta a punto de la técnica de Recuento de <i>Campylobacter</i> spp en productos cárnicos de acuerdo a la norma ISO 10272-2:2017	2019
Unificación de los métodos, MA-15-COMP, MA-11-COMP, MA-14-COMP, de Determinación de Peso Neto, Peso Escurrido y Glaseado y ampliarlo a la determinación en alimentos en general	2019
Ampliación de los métodos de determinación del etiquetado nutricional para incluir lácteos y presentarlos en el ampliación de acreditación para 2019	2019
Test inmunocromatológico para la detección de mezclas de leche	2019
Continuación acción de mejora del año 2018. Validación complementaria del procedimiento MA-46-BM, método de detección de <i>Legionella pneumophila</i> mediante reacción en cadena de la polimerasa (PCR) en tiempo real	2019
Desarrollo y validación de un método para la detección de pescado por PCR a tiempo real en alimentos. Propuesta de beca 2019	2019
Validación complementaria del procedimiento MA-52-BM. Detección de ADN de las especies caballo, vaca, cerdo, oveja, gato y perro mediante reacción en cadena de la polimerasa (PCR)	2019
Adaptación del Sistema de Gestión de Calidad a la Norma UNE-EN ISO/IEC 17025:2017	2019

**Responsable: Dpto. de Inspección Central, Aguas de Consumo y Transporte Alimentario**

**Tabla 11**

ACCIONES DE MEJORA	Previsión Inicio/fin año
Reforzamiento de las actuaciones de control y vigilancia de las alergias e intolerancias de origen alimentario	2019
Mejora de la formación de las personas responsables del mantenimiento de los edificios municipales en materia de instalaciones de agua de consumo humano a través de la celebración de acciones formativas específicas	2019
Mejorar el control del agua de consumo en fuentes de beber de parques y zonas verdes mediante la elaboración y aplicación un protocolo de actuación conjunta con los laboratorios privados de autocontrol	2019
Coordinación con el Dpto. del AG de Medio Ambiente y Movilidad responsable del mantenimiento de las fuentes de beber mediante la aplicación conjunta de un Sistema Informático de Censo y Ubicación de las Fuentes de Parques y Vía pública con el fin de mejorar el control y vigilancia del agua de consumo	2019
Reforzamiento de las actuaciones inspectoras de transporte de alimentos en la UA de Mercamadrid mediante un plan de inspecciones programadas en colaboración con el Dpto. de Mercamadrid (Inspección Veterinaria)	2019
Seguimiento y control de la inspección de los medios de transporte de alimentos demandados por la ciudadanía a través de internet y portales virtuales, ya que es un modo de adquisición en alza	2019

**Unidad colaboradora: SG DE GESTIÓN ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA**

#### Evaluación del Plan de Actuación 2018

- Grado de cumplimiento del indicador: 100%

#### MISIÓN

La SG de Gestión Económica Administrativa, a través del Dpto. de Servicios Administrativos, tiene la misión de gestionar el ejercicio de la potestad sancionadora delegada en Madrid Salud.

**LÍNEA ESTRATÉGICA**

Mejorar la seguridad alimentaria en la ciudad.

**OBJETIVOS GENERALES**

Optimizar la tramitación de los expedientes sancionadores, mediante el impulso de oficio de las diligencias previas, la tramitación y resolución de dichos expedientes.

**INDICADORES ESTRATÉGICOS**

- Agilizar la iniciación de expedientes sancionadores.
- Agilizar la resolución de expedientes sancionadores.

**LÍNEAS DE TRABAJO E INDICADORES DE ACTIVIDAD**

La SG de Gestión Económico-Administrativa ha tramitado 345 expedientes sancionadores durante el ejercicio 2018, resultantes de actuaciones inspectoras y de control sanitario, en materia de seguridad alimentaria.

Los expedientes recibidos resultan de inhibiciones de expedientes, actas de inspección y denuncias, procedentes de servicios del propio OA Madrid Salud, de los Distritos, o de la Policía Municipal.

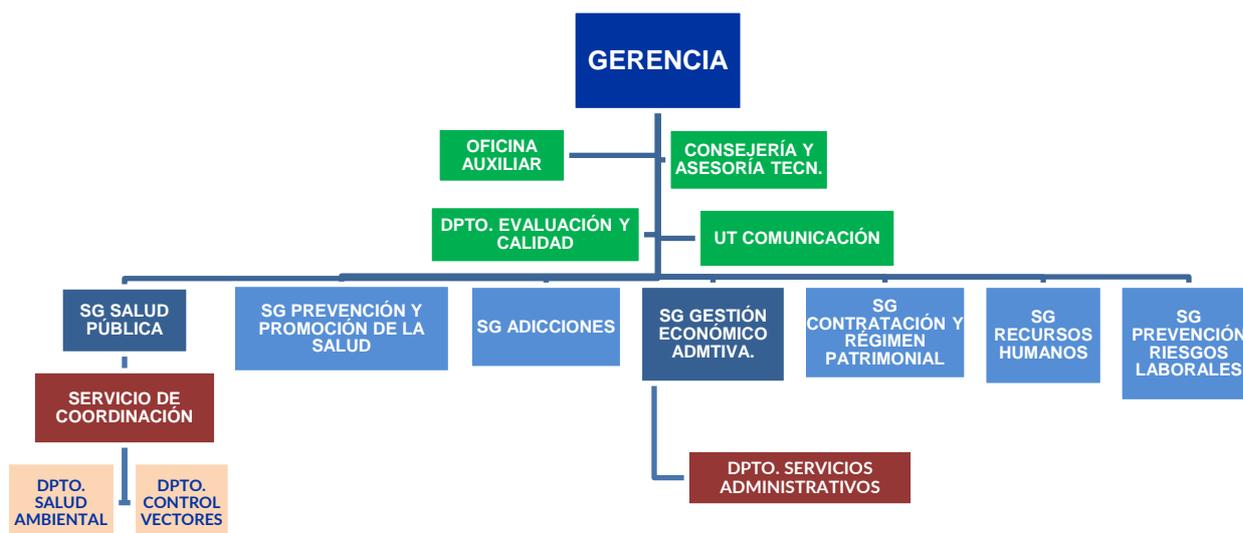
MS tiene el cometido de agilizar la tramitación de los expedientes sancionadores, mediante el impulso de oficio de las diligencias previas, la tramitación y la resolución de estos. El objetivo es garantizar al máximo la seguridad alimentaria de la población madrileña, mediante la tramitación de procedimientos sancionadores, como consecuencia de infracciones del ordenamiento jurídico en materia de seguridad alimentaria.

Tabla 12

INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019	Indicador (*)
Resolución de expedientes sancionadores tramitados en plazo respecto del total de expedientes terminados	Porcentaje	99	A

(\*) *Indicador de actividad (A).*

## LÍNEA ESTRATÉGICA 2: Prevenir efectos en salud de los factores ambientales y promover entornos urbanos saludables



### SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA

#### SERVICIO DE COORDINACIÓN

Madrid Salud, a través del Servicio de Coordinación, asume las competencias asignadas de coordinación de las actuaciones de los Dptos. de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de los Distritos en materias de seguridad alimentaria, salud ambiental y protección y sanidad animal, así como la coordinación de los Departamentos adscritos a la SG de Salud Pública.

**Unidades responsables:** *DPTO. DE SALUD AMBIENTAL, DPTO. LABORATORIO DE SALUD PÚBLICA Y DPTO. DE INSPECCIÓN CENTRAL, AGUAS DE CONSUMO Y TRANSPORTE ALIMENTARIO*

**Unidad colaboradora:** *SG de Gestión Económico-Administrativa*

#### DEPARTAMENTO DE SALUD AMBIENTAL

Evaluación del Plan de Actuación 2018 (provisional)

- Grado de cumplimiento de indicadores: 91%
- Implantación de acciones de mejora: 75%

## MISIÓN

Madrid Salud, a través del Departamento de Salud Ambiental, asume las competencias asignadas en materia de salud ambiental en orden a vigilar los efectos en salud de la exposición a factores ambientales de riesgo y gestiona los expedientes de insalubridad en viviendas y otros lugares de residencia, emitiendo también certificados de habitabilidad. Asimismo, planifica, programa, proporciona apoyo inspector y evalúa las actuaciones de control de las condiciones higiénico-sanitarias y de seguridad de establecimientos en los que se ejercen actividades con incidencia en la salud.

## OBJETIVOS GENERALES

En línea con la estrategia y los ejes de actuación, en materia de Salud Ambiental, se concretan en:

**OG 1:** *Vigilar los efectos en salud de factores ambientales de riesgo.*

**OG 2:** *Intervenir en situaciones de insalubridad y deficiente habitabilidad en viviendas.*

**OG 3:** *Promoción de entornos urbanos saludables.*

**OG 4:** *Control de establecimientos/actividades con incidencia en salud pública: Estética y Gimnasios, Aguas Recreativas y Centros Infantiles.*

## LÍNEAS DE TRABAJO E INDICADORES DE ACTIVIDAD

La misión que tiene encomendada Madrid Salud en materia de Salud Ambiental se desarrolla, conforme con su línea estratégica, a través de los siguientes procesos:

### **OG 1:** Vigilar los efectos en salud de factores ambientales de riesgo

La Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública, estipula como funciones de la salud ambiental la identificación, evaluación, gestión y comunicación de los riesgos para la salud que puedan derivarse de factores ambientales.

Es en este sentido en el que se han implementado las actuaciones de identificación y evaluación de riesgos, a través de sistemas de vigilancia basados en indicadores, así como a través de comunicación de riesgos ambientales con incidencia en salud. Estas actuaciones están vinculadas a diversos planes y programas, entre ellos al Plan de Calidad del Aire de la Ciudad de Madrid y a los Procedimientos de Actuación en Episodios de Contaminación Atmosférica.

## LÍNEAS DE TRABAJO

### **OG 1.1:** Implantación y seguimiento del Sistema de Vigilancia Sanitaria de Riesgos Ambientales (VISRAM)

Sistema de información basado en indicadores de factores ambientales (externos e interiores) e indicadores de salud poblacional.

**Actividad.** Mantenimiento y evaluación continua del Sistema de Vigilancia. Para el mantenimiento del VISRAM se realizan las siguientes actuaciones:

- Actualización periódica de los indicadores del sistema.
- Incorporación de nuevos indicadores.
- Difusión de la información generada (tanto a través de la web institucional <http://www.madridsalud.es/VISRAM>, como a nivel interno municipal).

La valoración de estas actuaciones se basa en el número de indicadores incluidos en el sistema y su difusión.

**OG 1.2:** Información de los riesgos ambientales y su prevención. Sistema de Alertas en Salud Ambiental (SASA)

El Sistema de Alertas en Salud Ambiental, se perfila como un mecanismo de información sobre la incidencia de estos riesgos ambientales sobre la salud y las recomendaciones para minimizar su exposición. Esta información es difundida entre sectores profesionales relacionados, asociaciones de pacientes y ciudadanía en general.

**Actividad:** El Sistema de Alertas en Salud Ambiental se activa ante riesgos ambientales que pudieran afectar a las y los habitantes. Tiene implementados dos subsistemas:

- **Episodios de Contaminación Atmosférica:** a través de los Protocolos de Coordinación de Actuaciones establecidos entre Madrid Salud y el AG de Medio Ambiente y Movilidad. Se informa a la población ante la superación de los límites máximos establecidos de contaminantes atmosféricos (Dióxido de Nitrógeno, Ozono y Partículas), a efectos de disminuir la exposición y prevenir los efectos en salud de la ciudadanía.
- **Episodios de Temperaturas Extremas:** a través de la Comisión Técnica del Plan de Vigilancia y Control de los Efectos de las Olas de Calor y Olas de Frío (Comunidad de Madrid) de la que forma parte Madrid Salud. Se activa cuando se superan los umbrales de temperatura máxima y temperatura mínima establecidos.

Los indicadores que miden esta actividad se basan en el número de veces que debe ser activado este sistema de información y el número de días que se mantiene esta activación.

**Tabla 1**

VIGILANCIA SANITARIA DE RIESGOS AMBIENTALES	Magnitud	Seguimiento 2018	Seguimiento previsto 2019	Indicador (**)
Indicadores incluidos en VISRAM	Número	61	90	P
Activaciones SASA por Episodios de Contaminación Atmosférica (ECA) (1)	Número	6	15 (*)	P
Días con Sistema de Alertas en Salud Ambiental activado por ECA	Número	10	(*)	A
Activaciones SASA por Temperaturas extremas (1)	Número	7	20 (*)	P
Días con SASA activado por Temperaturas extremas	Número	30	(*)	A

(1) Corresponden al Indicador presupuestario desglosado: *Activaciones del Sistema de Alertas en Salud Ambiental.*

(\*) Activación no predecible.

(\*\*) Indicador de actividad (A), presupuestario (P).

**OG 2:** Intervenir en situaciones de insalubridad y deficiente habitabilidad en viviendas**LÍNEAS DE TRABAJO****OG 2.1:** Vigilancia de situaciones de insalubridad en viviendas y otros lugares de residencia

Desde el Dpto. de Salud Ambiental se llevan a cabo las actuaciones derivadas de las solicitudes de intervención en situaciones de insalubridad en lugares de residencia (viviendas, asentamientos urbanos...), con posible riesgo para la salud tanto de sus habitantes como de la comunidad.

**Actividad:** Inspección de las viviendas o asentamientos (a demanda), para comprobación de situaciones de insalubridad por acúmulo de basuras y enseres, o por condiciones higiénico-sanitarias deficientes y, en su caso, inicio del correspondiente procedimiento administrativo.

**Tabla 2**

INSALUBRIDAD EN VIVIENDA	Magnitud	Intervenciones previstas 2019 (*)	Indicador (**)
Solicitudes recibidas	Número	400	A
Solicitudes de insalubridad por acúmulo	Porcentaje	90	A
Solicitudes de insalubridad por asentamiento/ocupación ilegal	Porcentaje	10	A

INSALUBRIDAD EN VIVIENDA	Magnitud	Intervenciones previstas 2019 (*)	Indicador (**)
Inspecciones a realizar	Número	1.200	A
Expedientes tramitados	Numero	400	P
Rotación de inspección de viviendas notificadas		3	A
Expedientes que requieren intervención judicial	Porcentaje	20	P

(\*) *Actividad a demanda, los valores de referencia corresponden al número de solicitudes/actuaciones recibidas/realizadas en 2018.*

(\*\*) *Indicador de actividad (A), presupuestario (P).*

## OG 2.2: Valoración de condiciones de habitabilidad en viviendas

En el Dpto. de Salud Ambiental se llevan a cabo las actuaciones derivadas de la valoración de las condiciones de habitabilidad, realizadas a demanda por solicitud de vivienda de protección oficial u otra particularidad relacionada.

Los criterios aplicados se basan en el mínimo de calidad constructiva, equipamiento estructural y servicios que debe tener una vivienda para que se considere adecuada desde una perspectiva higiénico-sanitaria.

**Actividad:** Inspección de las viviendas y emisión del correspondiente informe de habitabilidad: Valorar las condiciones de adecuación de las viviendas de las personas solicitantes para acreditar necesidad de una nueva vivienda y participar en los procedimientos de adjudicación de viviendas de promoción pública.

Tabla 3

INFORMES DE HABITABILIDAD	Magnitud	Intervenciones previstas 2019 (*)	Indicador (**)
Solicitudes recibidas	Número	2.000	A
Inspecciones/informes emitidos	Numero	2.000	P
Infravivienda	Porcentaje	84	A
Rotación de inspección de viviendas notificadas		1	A

(\*) *Actividad a demanda, los valores de referencia se estiman a partir del número de solicitudes/actuaciones recibidas/realizadas en 2018, si bien se espera un aumento significativo de las solicitudes recibidas durante 2019 ante los posibles nuevos concursos de adjudicación.*

(\*\*) *Indicador de actividad (A), presupuestario (P).*

## OG 3: Promoción de entornos urbanos saludables

En materia de entorno urbano, se actúa también en aquellos factores de riesgo relacionados con enfermedades de origen ambiental, como la legionelosis, en el contexto de competencias y acuerdos con otras Administraciones, así como en otros factores de riesgo, (químicos, físicos y biológicos), que pudieran afectar a la Salud Pública.

### OG 3.1: Entorno Urbano y Salud

**Actividad:** Ofrecer a la ciudadanía una solución y/o respuesta ante las reclamaciones y peticiones requeridas en materia de riesgos ambientales.

Tabla 4

Reclamaciones en materia de riesgos ambientales	Magnitud	Intervenciones previstas 2019	Indicador (*)
Expedientes tramitados	Número	70	P
Reclamaciones atendidas sobre las formuladas	Porcentaje	100	P

(\*) *Indicador presupuestario (P).*

### OG 3.2: Autocontrol de instalaciones de riesgo de proliferación de *Legionella* en Edificios de Titularidad Municipal (ETM)

El R.D. 865/2003, de 4 de julio, por el que se establecen los criterios higiénico-sanitarios para la prevención y control de la legionelosis, pone de manifiesto la responsabilidad de las personas titulares de las instalaciones de riesgo de proliferación de *Legionella* y estipula que la contratación de un servicio de mantenimiento externo no exime a la persona titular de la instalación de su responsabilidad al respecto.

En este sentido, y teniendo en cuenta la exigencia de control de las instalaciones de las que es titular, el Ayuntamiento de Madrid establece este Programa al efecto de vigilar y controlar el mantenimiento de las instalaciones municipales susceptibles de emitir *Legionella*, en aras de evitar cualquier posible riesgo para la salud pública.

**Actividad:** Controlar el cumplimiento del R.D. 865/03, en las instalaciones municipales censadas, incidiendo en su mantenimiento, y verificación de los tratamientos realizados, incluida la toma de muestras, mediante:

1. Mantenimiento y actualización de la base de datos de instalaciones municipales de riesgo (torres de refrigeración y condensadores evaporativos).
2. Coordinación de actuaciones y valoración del control de seguimiento de otras instalaciones de riesgo de titularidad municipal. Al margen de las instalaciones de alto riesgo, el Ayuntamiento de Madrid como titular, es responsable del mantenimiento adecuado de otras instalaciones de riesgo:
  - Sistemas de agua caliente sanitaria (ACS) y agua fría sanitaria (AFS).
  - Sistemas de agua climatizada con agitación constante.
  - Fuentes ornamentales.
  - Fuentes transitables.
  - Sistemas de riego por aspersión.
  - Limpieza viaria urbana.
3. Seguimiento a instalaciones en Edificios de Titularidad Municipal de riesgo.

**Tabla 5. Indicadores empleados en la evaluación de esta actividad**

TORRES DE REFRIGERACIÓN Y CONDENSADORES EVAPORATIVOS EN ETM Y OTRAS INSTALACIONES DE RIESGO	Magnitud	Previsión 2019	Indicador (*)
Instalaciones alto riesgo censadas	Número	140 (1)	P
Cobertura de inspección	Porcentaje	100	P
Inspecciones	Número	150	A
Rotación de inspección		1	A
Muestras recogidas torres refrigeración y condensadores evaporativos	Número	30	A
Muestras recogidas otras instalaciones de riesgo	Número	50	P

(1) Si bien el dato presupuestado publicado es 140, ajustes a finales de año lo sitúan en 124.

(\*) Indicador de actividad (A), presupuestario (P).

### **OG 3.3:** Control de legionelosis en sistemas de nebulización de terrazas y veladores

Por acuerdo de colaboración con la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid (CM), se realiza control de sistemas de nebulización en terrazas y veladores en la vía pública.

**Actividad:** Inspección de las instalaciones de nebulización en terrazas ubicadas en la vía pública.

La inspección de estas instalaciones será realizada por el personal inspector adscrito a la UT de Estudios en Salud Ambiental del Dpto. de Salud Ambiental Madrid Salud y personal técnico de los Dptos. de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de los Distritos.

El número de instalaciones a inspeccionar se establecerá en función del censo existente (notificaciones realizadas al Censo de Locales y Actividades) a 31 de marzo de 2019.

**Tabla 6**

CONTROL LEGIONELOSIS SISTEMAS DE NEBULIZACION EN TERRAZAS/VELADORES	Magnitud	Intervenciones previstas 2019	Indicador (*)
Instalaciones inspeccionadas	Número	140 (1)	P
Rotación		1	A
Tomas de muestras realizadas	Número	20	A

(1) Si bien el dato presupuestado publicado es 140, ajustes a finales de año lo sitúan en 190.

(\*) Indicador de actividad (A), presupuestario (P).

#### **OG 4: Control de actividades con incidencia en salud**

El Plan de actividades programadas, en establecimientos con incidencia en Salud Pública, comprende los siguientes Programas de vigilancia y control y Campañas informativas:

##### **A. Centros de estética**

- Programa de control de establecimientos donde se realizan prácticas de adorno corporal (tatuaje, micropigmentación y *piercing* o anillado).
- Programa de control de centros de bronceado.
- Programa de control de peluquerías, institutos de belleza, centros de estética y centros de fotodepilación.
- Programa de control de gimnasios.

##### **B. Instalaciones de aguas recreativas**

- Programa de control de piscinas.
- Programa de control de spas y balnearios urbanos.
- Programa de control de calidad del aire y el agua.

##### **C. Centros infantiles**

- Programa de control de centros de recreo infantil.
- Programa de control de centros de cuidado infantil.
- Programa de control de escuelas infantiles.

##### **D. Otras actividades objeto de control**

- Empresas de S. Funerarios.

#### **LÍNEAS DE TRABAJO**

##### **OG 4.1: De control de calidad de aguas de aguas recreativas y control de la calidad del aire interior en piscinas climatizadas y balnearios**

Este proceso incluye todas las actuaciones necesarias, con el fin de comprobar las características de calidad de aguas de piscina y otras aguas recreativas, mediante el control analítico físico-químico y microbiológico de las aguas de piscinas, tanto públicas como privadas, y su adecuación a las exigencias normativas.

Los indicadores de actividad más relevantes relacionados con este proceso son:

- Cumplimiento de las actividades analíticas de las muestras provenientes de aguas de piscinas y otras aguas recreativas.

**Actividad:** Toma de muestras al efecto de verificar la calidad del agua de estas instalaciones. Como complemento a la actividad inspectora, y con el objeto de controlar la calidad sanitaria de las aguas de estas instalaciones, se realizan tomas de muestras que obedecen a los siguientes criterios de muestreo:

##### **Muestreo Dirigido**

Realizado a piscina de uso colectivo con indicio de deficiente calidad higiénico-sanitaria y las realizadas como comprobación de una no conformidad.

### Muestreo Programado

Realizado aleatoriamente sobre el censo de piscinas de control prioritario, al objeto de determinar la calidad higiénico-sanitaria de las aguas de recreo de la ciudad y en piscinas consideradas de especial riesgo.

Las muestras son recogidas por personal técnico de los Dptos. de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de los 21 Distritos Municipales. Por parte de Madrid Salud, el Dpto. de Salud Ambiental y el Dpto. de Inspección Central, Aguas de Consumo y Transporte Alimentario apoyan a los Distritos, tanto en el muestreo dirigido como en el aleatorio, en base a los acuerdos adoptados.

Tabla 7

AGUAS RECREATIVAS		N.º de muestras programadas en 2019	Indicador (*)
Piscinas:	Muestreo Dirigido	40	A
	Muestreo Programado	120	A
Balnearios urbanos		73	A
<b>TOTAL MUESTRAS</b>		<b>233</b>	

(\*) *Indicador de actividad (A).*

El Departamento de Salud Ambiental realiza la planificación, gestión y evaluación de los resultados analíticos de las muestras efectuadas.

**Actividad:** Valoración “*in situ*” de las distintas variables que puedan influir en la calidad del aire interior de las instalaciones.

Al objeto de dar respuesta al cumplimiento del R.D. 742/2013, de 27 de septiembre, por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de las piscinas, se realizará la valoración de la calidad del aire de balnearios urbanos y piscinas climatizadas municipales. **Se ha programado esta actividad en un total de 230 instalaciones.**

La verificación de la calidad del aire contemplará las medidas de los siguientes parámetros ambientales: diferencia existente entre el Anhídrido carbónico (CO<sub>2</sub>) del recinto y el del exterior, humedad relativa, temperatura ambiental y temperatura del agua, así como otras variables que se consideren relevantes, y pudieran afectar a las mediciones. Asimismo, se analiza el sistema de climatización, depuración y renovación de aire en cada una de las instalaciones visitadas.

Los indicadores asociados a esta actividad son los siguientes:

- Muestreo del aire interior de piscinas climatizadas y balnearios urbanos.
- Calidad del aire interior de piscinas climatizadas y balnearios urbanos.

#### **OG 4.2:** Control de establecimientos con incidencia en salud: Estética, Aguas Recreativas y Centros Infantiles

Desde el Dpto. de Salud Ambiental se planifica, programa y evalúa la realización del Plan de Inspecciones Municipales a estos establecimientos. Las inspecciones son realizadas por los Dptos. de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de los 21 Distritos municipales, y Madrid Salud, a través de los Dptos. de Salud Ambiental y de Inspección Central, Aguas de Consumo y Transporte Alimentario, da apoyo a la inspección en los distritos y para los programas y el número de establecimientos/instalaciones que se acuerdan anualmente.

Los indicadores (todos ellos desagregados por Distrito, Programa y Departamento actuante) relacionados con cada una de las actividades objeto de control son:

- Evaluación de la inspección, como porcentaje de inspecciones realizadas frente a programadas.
- Cobertura de inspección, como porcentaje de centros inspeccionados frente al total de centros censados, y su valoración frente a lo programado.

- Rotación de inspección, como número de inspecciones realizadas por centro al año.

Las actuaciones se realizan a dos niveles:

- **Actuaciones a demanda:** Por denuncias, autorizaciones, comprobaciones, etc.
- **Actuaciones programadas:** Programación planificada a través del Plan de Actuaciones Programadas. Desde el Dpto. de Salud Ambiental se da apoyo a los Distritos distribuyendo la carga de trabajo en función de recursos y necesidades.

### **Plan de Inspecciones y Actividades Programadas en Estética, Aguas Recreativas y Centros Infantiles (PIAP 2019)**

1. **Estética:** Planificación, ejecución y evaluación del plan de control municipal de los establecimientos que realizan estas prácticas.

**Actividad.** Controlar las condiciones higiénico-sanitarias de los establecimientos donde se realizan estas prácticas así como de los productos utilizados, mediante la inspección de estos establecimientos.

**Tabla 8. Previsión de intervenciones programadas a realizar en 2019, considerando una rotación de 1**

ESTÉTICA	2019			Indicador (*)
	(% Cobertura planificada	Establecimientos a inspeccionar por		
		Distritos	Madrid Salud	
Centros de adorno corporal (tatuaje, micropigmentación y piercing)	100	164	21	A
Centros de bronceado	100	182	79	A
Peluquerías	10	490	139	A
Institutos de Belleza y Centros de Estética	25	425	183	A
Centros de fotodepilación	25	82	25	A
Gimnasios	25	128	60	A
<b>TOTAL ACTUACIONES</b>		<b>1.471</b>	<b>507 (1)</b>	<b>P</b>
<b>% Actividad</b>		<b>74,37</b>	<b>25,63</b>	

(1) Si bien el dato presupuestado publicado es 600, el número de establecimientos a inspeccionar por Madrid Salud dentro del PIAP 2019 se ajusta a 696 (507 establecimientos de estética, 164 instalaciones de aguas recreativas y 25 centros infantiles).

(\*) Indicador de actividad (A), presupuestario (P).

Asimismo, el Dpto. de Salud Ambiental gestiona la información relacionada con el Registro de Centros de Adorno Corporal (REAC) y las Notificaciones de Centros de Bronceado, remitidos por el Servicio de Registros Oficiales de Salud Pública de la Comunidad de Madrid.

2. **Aguas Recreativas:** Planificación, ejecución y evaluación del plan de control municipal de estas instalaciones.

**Actividad.** Control de las condiciones técnicas e higiénico-sanitarias de las instalaciones de piscinas y balnearios urbanos, vasos, entorno e instalaciones complementarias, mediante la inspección a estas instalaciones.

A efectos de planificación de actuaciones, las piscinas se subdividen en dos grupos:

- a) **Piscinas prioritarias:** Piscinas de uso público, ya sean de titularidad pública o privada.
- b) **Piscinas no prioritarias:** Piscinas de uso privativo que comprende las piscinas de comunidades de vecinos y vecinas.

Los criterios de cobertura son diferentes en función de la prioridad establecida.

Tabla 9. Previsión de intervenciones a realizar en 2019 considerando una rotación de 1

AGUAS RECREATIVAS	2019			Indicador (*)
	(% Cobertura planificada	Instalaciones a inspeccionar por		
		Distritos	Madrid Salud	
Piscinas prioritarias	100	183	89	A
Piscinas no prioritarias	10	279	56	A
Balnearios	100	64	19	A
<b>TOTAL ACTUACIONES</b>		<b>526</b>	<b>164 (1)</b>	<b>P</b>
<b>% Actividad</b>		<b>76,23</b>	<b>23,77</b>	

(1) Si bien el dato presupuestado publicado es 600, el número de establecimientos a inspeccionar por Madrid Salud dentro del PIAP 2019 se ajusta a 696 (507 establecimientos de estética, 164 instalaciones de aguas recreativas y 25 centros infantiles).

(\*) Indicador de actividad (A), presupuestario (P).

3. **Centros Infantiles:** Planificación, ejecución y evaluación del plan de control municipal de los centros que realizan estas actividades.

**Actividad:** Controlar las condiciones higiénico-sanitarias y de seguridad de los centros en los que se realiza esta actividad, mediante la inspección de estos centros.

Tabla 10. Previsión de intervenciones a realizar en 2019 considerando una rotación de 1

CENTROS INFANTILES	2019			Indicador (*)
	(% Cobertura planificada	Centros a inspeccionar por		
		Distritos	Madrid Salud	
Escuelas infantiles	100	632	10	A
Centros de cuidado infantil	100	69	0	A
Centros de recreo infantil	100	129	15	A
<b>TOTAL ACTUACIONES</b>		<b>830</b>	<b>25 (1)</b>	<b>P</b>
<b>% Actividad</b>		<b>97,08</b>	<b>2,92</b>	

(1) Si bien el dato presupuestado publicado es 600, el número de establecimientos a inspeccionar por Madrid Salud dentro del PIAP 2019 se ajusta a 696 (507 establecimientos de estética, 164 instalaciones de aguas recreativas y 25 centros infantiles).

(\*) Indicador de actividad (A), presupuestario (P).

**OG 4.3:** Control de servicios funerarios

Según se dispone en el Decreto 124/1997, Reglamento de Sanidad Mortuoria de la Comunidad de Madrid, en su artículo 42; es competencia de los Ayuntamientos la autorización y el control sanitario de empresas, instalaciones y servicios funerarios. Desde el Dpto. de Salud Ambiental de Madrid Salud se lleva a cabo la emisión de informes higiénicos sanitarios, en relación con expedientes de solicitud de Licencia Urbanística Municipal, así como el control de las instalaciones y vehículos funerarios de las empresas funerarias autorizadas en la ciudad de Madrid.

**Actividad.** Inspección de las instalaciones de las empresas funerarias.

La inspección de los establecimientos será realizada por el personal inspector adscrito a la UT de Control de Actividades de Riesgo del Departamento de Salud Ambiental Madrid Salud.

Tabla 11

SANIDAD MORTUORIA	Servicios a inspeccionar 2019	Cobertura (%)	Indicador (*)
Instalaciones empresas funerarias	10	100	P
Vehículos funerarios de nueva adquisición	A demanda	100	A

(\*) Indicador de actividad (A), presupuestario (P).

## OBJETIVOS E INDICADORES PRESUPUESTARIOS 2019

Tabla 12

<b>Objetivo 21. Mantener la vigilancia sanitaria de riesgos ambientales</b>			
N.º	INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019
1	Indicadores de seguimiento de riesgos y efectos en tendencias de salud ambiental	Número	90
2	Activaciones del Sistema de Alertas en Salud Ambiental	Número	35
3	Estudio de impacto en salud		2
4	Becas de investigación para la vigilancia de riesgos ambientales	Número	1

<b>Objetivo 24. Controlar los establecimientos con incidencia en salud pública</b>			
N.º	INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019
1	Inspecciones a establecimientos con incidencia en salud como actividad complementaria a programas de Distritos	Número	600
2	Inspecciones realizadas sobre inspecciones programadas como actividad complementaria	Porcentaje	95
3	Inspecciones realizadas a servicios funerarios	Número	10
4	Inspecciones realizadas sobre inspecciones programadas a servicios funerarios	Porcentaje	100

<b>Objetivo 28. Prevenir y controlar la legionelosis</b>			
N.º	INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019
1	Instalaciones de alto riesgo, sujetas a inspección, en los ETM, inspeccionadas	Número	140
2	Instalaciones inspeccionadas sobre instalaciones censadas	Porcentaje	100
3	Instalaciones municipales de riesgo menor de legionelosis muestreadas como apoyo a otros servicios municipales	Número	50
4	Sistemas de nebulización inspeccionados	Número	140

<b>Objetivo 29. Control higiénico-sanitario de viviendas y/o locales por situaciones de insalubridad debido al almacenamiento de basuras, detritus y enseres</b>			
N.º	INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019
1	Expedientes tramitados	Número	400
2	Expedientes resueltos sobre solicitudes recibidas	Porcentaje	90
3	Solicitud autorización judicial sobre solicitudes recibidas	Porcentaje	20
4	Tiempo medio de respuesta denuncia	Días	90

<b>Objetivo 32. Atención a las reclamaciones efectuadas por la ciudadanía relacionadas con factores de riesgo ambiental en ambientes exteriores</b>			
N.º	INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019
1	Expedientes tramitados	Número	70
2	Reclamaciones atendidas sobre reclamaciones formuladas	Porcentaje	100

**Objetivo 35. Emitir informe de condiciones de habitabilidad de viviendas (documento acreditativo imprescindible para participar en el procedimiento de adjudicación de viviendas de promoción pública)**

N.º	INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019
1	Informes emitidos	Número	2.000
2	Tiempo de respuesta	Días	10
3	Expedientes resueltos sobre solicitudes recibidas	Porcentaje	95

## CALIDAD

Este Dpto. cuenta con la Carta de Servicios en Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda. Fue aprobada por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 7 de julio de 2011. Fecha de la última evaluación: 20 de marzo de 2018 con datos de 2017. Grado de cumplimiento de los compromisos 54%. Implantación de las áreas de mejora 50%. En enero de 2016 fue certificada dentro del Proyecto de Certificación de las Cartas de Servicios del Ayuntamiento conforme a la Norma UNE 93200.

Durante el primer trimestre del año 2019 se procederá a la evaluación del cumplimiento de los compromisos establecidos en la misma y de la implantación de las áreas de mejora propuestas respecto a 2018.

## ACCIONES MEJORA 2019

Tabla 13

ACCIONES DE MEJORA	Prev. Inicio/fin año
Implementación de estudios causa-efecto en relación con los episodios de contaminación atmosférica	2018-2019
Protocolización de los asentamientos urbanos	2018-2019
Actualización de los protocolos para la determinación de infravivienda	2019
Campaña de inspección gimnasios 12/24 horas	2019

## Unidad colaboradora: SG DE GESTIÓN ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA

### Evaluación del Plan de Actuación 2018

- Grado de cumplimiento del indicador: 100%

## MISIÓN

La SG de Gestión Económico-Administrativa, a través del Dpto. de Servicios Administrativos, tiene la misión de gestionar el ejercicio de la potestad sancionadora delegada en Madrid Salud.

## LÍNEA ESTRATÉGICA

Prevenir los efectos en salud de los factores ambientales y promover entornos urbanos saludables.

## OBJETIVOS GENERALES

**OG 1: Optimizar la tramitación de los expedientes sancionadores mediante el impulso de oficio de las diligencias previas, la tramitación y resolución de dichos expedientes.**

## INDICADORES ESTRATÉGICOS

- Agilizar la iniciación de expedientes sancionadores.
- Agilizar la resolución de expedientes sancionadores.

## LÍNEAS DE TRABAJO E INDICADORES DE ACTIVIDAD

- La SG de Gestión Económico Administrativa ha tramitado 13 expedientes sancionadores durante el ejercicio 2018, resultantes de actuaciones inspectoras y de control sanitario en materia de salud de los factores ambientales. Los expedientes recibidos resultan de inhibiciones de expedientes, actas de inspección y denuncias, procedentes de servicios del propio OA Madrid Salud, de los Distritos, o de la Policía Municipal.
- Se pretende una mayor eficacia agilizando la tramitación de los expedientes sancionadores, mediante el impulso de oficio de las diligencias previas, la tramitación y la resolución de éstos.

Tabla 1

INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019	Indicador (*)
Resolución de expedientes sancionadores tramitados en plazo respecto del total de expedientes terminados	Porcentaje	99	A

(\*\*) Indicador de actividad (A).

## Unidad responsable: DEPARTAMENTO DE CONTROL DE VECTORES

### Evaluación del Plan de Actuación 2018

- Grado de cumplimiento de indicadores: 90%
- Implantación de acciones de mejora: no se han implantado porque la contratación de recursos humanos a la que estaban vinculadas no se ha podido hacer efectiva.

## MISIÓN

Madrid Salud, a través del Dpto. de Control de Vectores (DCV) asume las competencias asignadas en materia de la gestión (prevención y control) de animales plaga y vectores. Se desarrollan las actuaciones singulares encaminadas a mantener espacios urbanos saludables y compatibles con la salud y el bienestar la ciudadanía (gestión de peligros y riesgos asociados a plagas-vectores). Estas actuaciones contemplan la desratización y desinsectación del alcantarillado y espacios públicos, la prevención y control de plagas en edificios e instalaciones municipales, la prevención y control de palomas bravías y otras aves y plagas urbanas, las actuaciones por infestación de chinches en viviendas y otros lugares de residencia y, con carácter general, todas las actuaciones técnicas y administrativas necesarias relacionadas con las competencias y estatutos de Madrid Salud relativa a la prevención y el control de plagas y/o vectores de interés en salud pública.

## OBJETIVOS GENERALES

En línea con la estrategia y los ejes de actuación en materia de Salud Ambiental, los objetivos generales se concretan en:

### OG 1: Control de vectores y plagas

## LÍNEAS DE TRABAJO E INDICADORES DE ACTIVIDAD

En línea con la estrategia y los ejes de actuación en materia de Salud Ambiental, el objetivo general se concreta en:

## CONTROL DE VECTORES Y PLAGAS

Gestión de peligros y riesgos asociados a plagas-vectores encaminados a mantener espacios urbanos saludables y compatibles con la salud y el bienestar de la ciudadanía.

### Líneas de trabajo

En el contexto de los diferentes programas y actividades que se realizan en materia de control de vectores y plagas, se indican las principales líneas de trabajo previstas para el año 2019.

#### OG 1.1: Desratización y desinsectación del alcantarillado y espacios públicos.

Programa de prevención y control de poblaciones de ratas (*Rattus norvegicus*) y cucarachas (*Blatta orientalis* y *Periplaneta americana*) en alcantarillado municipal, vía pública, parques y jardines, y otros espacios exteriores de titularidad municipal.

Supone el conjunto de actividades encaminadas a la prevención y control de riesgos asociados a roedores/insectos en espacios públicos exteriores (alcantarillado municipal, vía pública, parques y jardines y otros espacios exteriores de titularidad municipal).

### Actividad

Las actividades realizadas a este respecto comprenden:

- Realización de diagnósticos de situación y emisión de informes y propuestas correctoras ambientales, realizados de manera planificada y/o a petición de otros departamentos o instancias municipales y encaminados a generar y mantener espacios municipales no amigables a plagas de ratas y cucarachas, de acuerdo a los criterios y mandatos legales de Gestión Integrada de Plagas (GIP) y asumiendo el rol de referentes técnicos municipales en esta cuestión.
- Gestión de posibles incidencias relacionadas con la detección de nuevas especies de múridos y/o cucarachas con potencialidad de afectación de la Red de Alcantarillado Municipal (RAM), otras instalaciones soterradas de titularidad municipal, etc.
- Revisión y tratamiento programado (planificado) del alcantarillado público y otros entornos públicos exteriores (vgr. viales y espacios o zonas ajardinadas de titularidad municipal).
- Atención y gestión de avisos de particulares por problemas de vectores (ratas y cucarachas de alcantarillado) en los citados espacios exteriores.
- Informe-respuesta singularizada (100%) a la ciudadanía solicitante del servicio (avisos).
- Evaluación, análisis actualizado e informe de situación de los diferentes espacios e instalaciones municipales objeto de esta línea de actividad.

**Tabla 1. Indicadores utilizados en la evaluación de esta actividad**

DESRATIZACIÓN/DESINSECTACIÓN ESPACIOS PÚBLICOS	Parámetro previsto 2019	Valor de referencia	Indicador (*)
Registros alcantarillado revisados/tratados	500.000	(Actividad contratada servicio externo)	P
Avisos atendidos (ratas y cucarachas)	2.500 (1)	4.500 - 5.500	P
Encuesta de satisfacción ciudadana (avisos ratas y cucarachas vía pública)	1	1 encuesta anual	A

(1) Previsión 2019 recogida en los presupuestos publicados: 2.500. Tras la revisión de los datos de la última campaña y por la puesta en marcha en 2018 de nuevos sistemas de captación de avisos ciudadanos más potentes, es previsible que aumente a 4.000 el número de avisos recibidos.

(\*) Indicador de actividad (A), presupuestario (P).

**OG 1.2:** Prevención y control de plagas en edificios e instalaciones municipales

Incluye todas las actividades relacionadas con la inspección programada o planificada, atención de avisos comunicados y gestión de informes ambientales, y otras cuestiones en relación con la prevención y control de vectores y plagas en Edificios de Titularidad Municipal bajo cobertura (gestión de plagas) de Madrid Salud.

**Actividad:** Las actividades realizadas a este respecto comprenden:

- Seguimiento vectorial programado en los ETM.
- Atención y gestión de avisos por problemas de vectores en dichos edificios/instalaciones.
- Realización de diagnósticos de situación y emisión de informes y propuestas correctoras ambientales.
- Actuaciones de apoyo y asesoría técnica a la Dirección de estas instalaciones y servicios técnicos de mantenimiento correspondientes, encaminados a la generación de medidas preventivas y/o de control de plagas eficientes en los ETM.
- Ejecución operativa de trabajos de tratamiento planificado biocida y correspondientes trabajos de seguimientos en los ETM.
- Ejecución operativa de trabajos de tratamiento biocida consecuente a la atención de avisos o incidencias comunicadas y correspondientes trabajos de revisión y de seguimientos de estos avisos en los ETM.

**Tabla 2. Indicadores utilizados en la evaluación de esta actividad**

Indicador (*)	Global	CONTROL PLAGAS EN LOS ETM	Intervenciones previstas 2019	Valor de referencia
P	4.500	Actuaciones vinculadas a inspecciones (programa preventivo)	> 1.500	1.500 - 2.000
		Actuaciones vinculadas a avisos/incidencias comunicadas atendidas	3.000 (1)	2.000 - 3.000

(1) Datos estimados en la medida que se trata de previsión de posibles incidentes o avisos.

(\*) Indicador presupuestario (P).

**OG 1.3:** Prevención y control de paloma bravía y otras aves y plagas urbanas**Actividad**

Para la gestión de problemas relacionados con palomas urbanas se realizan las siguientes actividades:

- Realización de diagnósticos de situación y emisión de informes y propuestas correctoras ambientales, realizados de manera planificada y/o a petición de otros departamentos o instancias municipales y encaminados a generar y mantener espacios municipales libres de sobrepoblaciones de aves urbanas (palomas bravías) susceptibles de generar situaciones de plaga y/o riesgo para la salud pública, de acuerdo a los criterios y mandatos legales de GIP.
- Inspección a demanda, ante comunicación de incidencias relacionadas.
- Captura y reubicación de ejemplares (pendiente autorización CM, circunstancia que ha impedido la realización del objetivo anual de capturas planificadas 2018).

Desde el Dpto. de Control de Vectores se gestionan todos los avisos por plagas diferentes a las señaladas.

**Tabla 3. Indicadores utilizados en la evaluación de esta actividad**

CONTROL POBLACIONES PALOMAS BRAVÍAS	Intervenciones previstas 2019	Valor de referencia	Indicador (*)
Incidencias atendidas paloma bravía	400	350 - 500	P
Aves (palomas) capturadas	3.000	< 2.500 (1)	P

(1) Datos estimados, actuación a demanda.

(\*) Indicador presupuestario (P).

**O.G.1.4:** Actuaciones por infestación de chinches en viviendas y otros lugares de residencia.

**Actividad:** Inspección de viviendas/edificios, a demanda, para verificar la existencia de infestación por chinches, realizando, en su caso, control biocida.

Tabla 4

INFESTACIÓN POR CHINCHES EN VIVIENDA	Intervenciones previstas 2019	Valor de referencia (*)	Indicador (**)
N.º solicitudes recibidas	250	150	A
Multiinfestación	30	10	A
Atención servicios sociales	250	60	A
Prevención y atención avisos centros acogida (Plan control del frío y albergues de personas sin hogar)	30	30	A
N.º actuaciones realizadas (diagnósticos de situación y/o tratamiento y/o seguimiento)	550	350	A

(\*) *Actividad a demanda, no se dispone de valores de referencia.*

(\*\*) *Indicador de actividad (A).*

La realización de actuación municipal de control de plagas a este respecto se circunscribe a la gestión de este tipo de infestaciones en edificios e instalaciones de titularidad municipal así como a casos que afectan a viviendas particulares en el contexto de situaciones derivadas de manera expresa por los diferentes departamentos de Servicios Sociales, otros departamentos municipales (Juntas de Distrito), etc., todo ello bajo el amparo de criterios de necesidad de intervención municipal por razones sociales o sanitarias. Un caso particular se refiere a multiinfestación (más de una vivienda afectada en el inmueble a partir de casos relacionados). En las denuncias por infestación localizada privada, en viviendas sin intervención de servicios sociales, aunque se realizan trabajos de información y asesoramiento, no se realiza actuación de desinsectación por los servicios municipales (propios o contratados), instando a la contratación de empresas de servicios biocidas debidamente autorizadas.

**OG 1.5:** Actuaciones relacionadas con otras plagas / vectores.**Actividad**

Se trata de la gestión de problemas relacionados con otras plagas/vectores en diferentes escenarios de la ciudad de Madrid, relacionadas con *Ratón (Mus musculus)*, *Avispa (Vespula spp)*, *Abeja (Apis spp)* y *mosquitos*, principalmente, aunque también se gestionan anualmente un número considerable de avisos por otras plagas tales como *hormigas, avispas, abejas, mosquitos, etc.*

Tabla 5

N.º ACTUACIONES OTROS VECTORES/PLAGAS	Intervenciones previstas 2019	Valor de referencia (actuaciones 2018)	Indicador (*)
Ratones	500	487	A
Avispas	400	350	A
Abejas	40	40	A
Mosquitos	150	82	A
Hormigas	450	421	A

(\*) *Indicador de actividad (A).*

**OBJETIVOS E INDICADORES PRESUPUESTARIOS**

Tabla 6

Objetivo 7. Desratización y desinsectación del alcantarillado y otros espacios públicos			
N.º	INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019
1	Registros de alcantarillado tratados	Número	500.000
2	Avisos de vectores y plagas comunicados por la ciudadanía	Número	2.500 (1)
3	Avisos atendidos sobre avisos comunicados	Porcentaje	100
4	Incidencias atendidas en menos de 24h sobre el total	Porcentaje	80

**Objetivo 7. Desratización y desinsectación del alcantarillado y otros espacios públicos**

N.º	INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019
5	Beca de formación e investigación para el análisis espacial de datos y multivariante en sistemas de información en control de plagas	Número	1

(1) Cifra Presupuestos 2019 publicados: 2.500. Cifra ajustada: 4.000.

**Objetivo 20. Prevenir y controlar plagas en edificios de titularidad municipal y viviendas derivadas de servicios sociales**

N.º	INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019
1	Inspecciones y tratamientos en edificaciones municipales	Número	4.500 (2)
2	Inspecciones y tratamientos en edificios privados por multiinfestación	Número	50 (3)
3	Inspecciones y tratamientos en viviendas particulares por derivación de Servicios Sociales	Número	250 (4)

(2) Cifra publicada: 4.500. Cifra ajustada: 4.000. Incluye intervenciones preventivas y avisos.

(3) Cifra publicada: 50. Cifra ajustada: 100.

(4) Cifra publicada: 250. Cifra ajustada: 350.

**Objetivo 34. Controlar las poblaciones de palomas (*Columba livia*)**

N.º	INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019
1	Avisos atendidos de incidencias por palomas ( <i>Columba livia</i> )	Número	400
2	Palomas derivadas a palomares controlados	Número	3.000 (5)

(5) Actividad supeditada a autorización por la Comunidad de Madrid.

**CALIDAD**

Este Dpto. cuenta con la Carta de Servicios de Prevención y Control de Plagas en la ciudad de Madrid. Fue aprobada por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 20 de febrero de 2014. Fecha de la última evaluación: 28 de marzo de 2018 con datos de 2017. Grado de cumplimiento de los compromisos 96%. Implantación de las áreas de mejora 100%.

El 1 de febrero de 2018 ha sido certificada dentro del Proyecto de Certificación de las Cartas de Servicios del Ayuntamiento conforme a la Norma UNE 93200. En octubre de 2018 (04/10/2018), AENOR procedió a una nueva auditoría.

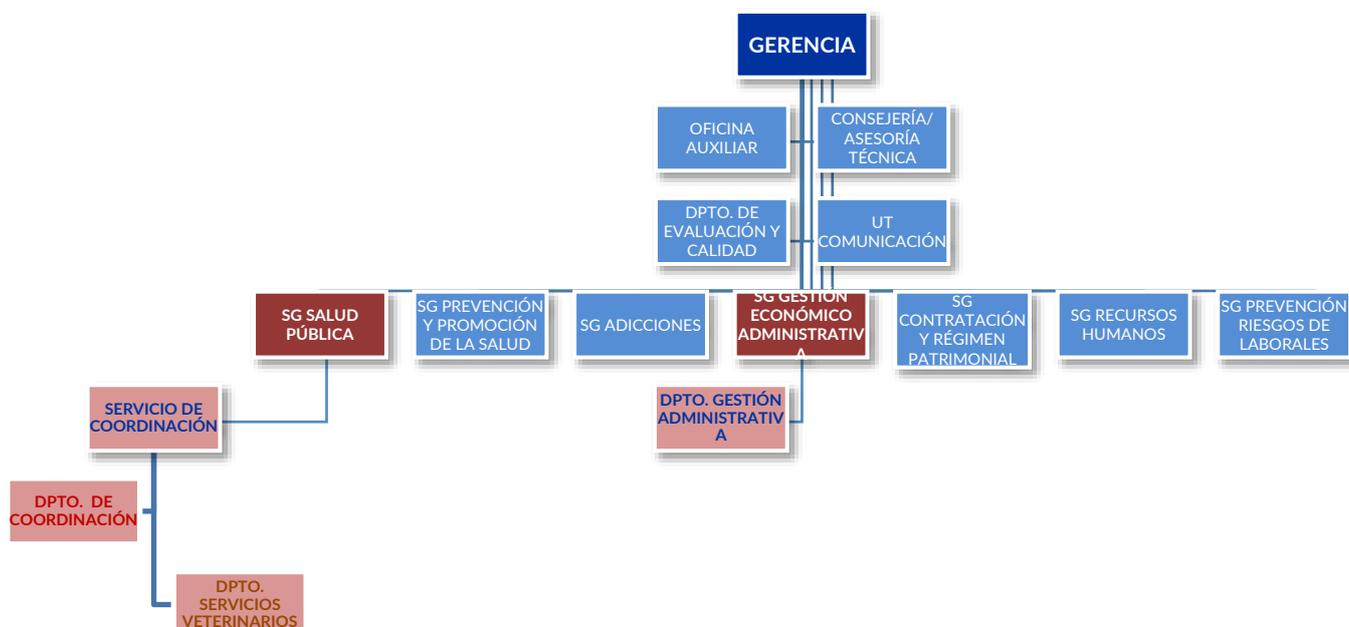
Durante el primer trimestre del año 2019 se procederá a la evaluación del cumplimiento de los compromisos establecidos en la misma y de la implantación de las áreas de mejora propuestas respecto a 2018.

**ACCIONES MEJORA 2019**

Tabla 7

ACCIONES DE MEJORA	Previsión Inicio/fin año
Cobertura de servicio en horario/turno de tarde (dos técnicos especialistas en control de plagas/vectores)	2019
Gestión de palomar para cuarentena de palomas bravías, previa a su suelta	2019
Procedimentar e impartir formación para la prevención y control de plagas en edificios municipales (colegios y escuelas infantiles)	2019

## LÍNEA ESTRATÉGICA 3: Actuar sobre las poblaciones de animales domésticos atendiendo a su sanidad y bienestar para minimizar su impacto en la salud pública



### SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA

#### SERVICIO DE COORDINACIÓN

##### MISIÓN

Madrid Salud, a través del Servicio de Coordinación, asume las competencias asignadas de coordinación de las actuaciones de los Departamentos de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de los Distritos en materias de seguridad alimentaria, salud ambiental y protección y sanidad animal, así como la coordinación de los Departamentos adscritos a la SG de Salud Pública.

**Unidad responsable:** *DEPARTAMENTO DE SERVICIOS VETERINARIOS*

**Unidad colaboradora:** *SG de Gestión Económico-Administrativa*

#### DEPARTAMENTO DE SERVICIOS VETERINARIOS (DSV)

##### Evaluación Plan de Actuación 2018

- Grado de cumplimiento de indicadores: 89%
- Implantación acciones de mejora: 88%

## MISIÓN

Madrid Salud, a través del Dpto. de Servicios Veterinarios (DSV), asume las competencias asignadas en materia de gestión de poblaciones de compañía, en orden a lograr un equilibrio saludable en el ecosistema de la Ciudad.

Igualmente, dentro de Madrid Salud, trabaja para recoger, indagar y vehicular las inquietudes e iniciativas de la ciudadanía de Madrid en relación con la adopción y tenencia responsable de animales de compañía así como la prevención del abandono de los mismos.

## LÍNEA ESTRATÉGICA

Actuar sobre las poblaciones de animales domésticos atendiendo a su sanidad y bienestar para minimizar su impacto sobre la salud pública.

## OBJETIVOS GENERALES

**OG 1:** *Prevenir y controlar la aparición de problemas para la salud y seguridad, derivados de la presencia de animales.*

**OG 2:** *Fomentar la protección y bienestar de los animales en la Ciudad.*

**OG 3:** *Promocionar la adopción de los animales de compañía abandonados.*

**OG 4:** *Mejorar la sostenibilidad en relación con la presencia de animales en la Ciudad.*

## SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

Objetivo general vinculado:

**OG 2:** *Fomentar la protección y bienestar de los animales en la Ciudad.*

**OG 3:** *Promocionar la adopción de los animales de compañía abandonados.*

Tabla 1. Indicadores incluidos en el Sistema de Gestión Estrategia (SGE) del Observatorio de la Ciudad

INDICADORES DE ACCIÓN SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA	Magnitud	DATOS	Indicador (*)
		Previsión 2019	
Animales adoptados, sobre el total de animales ingresados, calificados como adoptables (**)	Porcentaje	80	E
Animales retirados de la vía pública (***)	Número	3.200	E; P
Esterilización de animales adoptados en el Centro de Protección Animal	Número	1.000	E; P

(\*) *Indicador presupuestario (P), estratégico (E).*

(\*\*) *Este indicador se suprimirá en un futuro inmediato, dado que la nueva dinámica de salida de animales generada por la Ley 4/2016 de 22 de julio, de Protección de los Animales de Compañía de la Comunidad de Madrid, lo hace no representativo.*

(\*\*\*) *La evolución de los ingresos en 2018 parece indicar que el número de ingresos en 2019 será menor del previsto en los objetivos presupuestarios, con estancias mucho más prolongadas de los animales albergados, pero no se modifica el dato para adecuarnos a las cifras estimadas en el momento de la elaboración de estos a mediados de 2018. Se espera que la aprobación y entrada en vigor de la Ley 4/2016, de 22 de julio, de Protección de los Animales de Compañía de la Comunidad de Madrid, tenga impacto sobre el cumplimiento final de los indicadores presupuestarios incluidos en la tabla anterior que se señalan.*

## LÍNEAS DE TRABAJO E INDICADORES DE ACTIVIDAD POR OBJETIVOS

La misión que tiene encomendada el DSV se desarrolla, de forma coherente con su línea estratégica y los cuatro objetivos generales definidos, a través de 5 procesos operativos:

- Gestionar animales en situación de desamparo o de dueño/a desconocido/a.
- Gestionar creación de colonias controladas de gatos urbanos.

- Controlar animales agresores.
- Gestionar el Registro de Animales Potencialmente Peligrosos.
- Planificar y realizar actividades de divulgación, docencia e investigación.

Estos procesos se desarrollan a lo largo de las líneas de trabajo que se indican a continuación, y llevan asociados los indicadores de actividad que se detallan en los correspondientes cuadros, en los que también se señala a qué sistema o sistemas de indicadores pertenece cada uno de ellos, de acuerdo con las siguientes claves: (CMI) Cuadro de Mando, (OP) Objetivos Presupuestarios, (OC) Observatorio de la Ciudad, (CS) Carta de Servicios, e (IAD) Indicadores de Actividad del Dpto.

### ***Recogida y atención a animales vagabundos y abandonados***

Objetivos generales vinculados:

***OG 1: Prevenir y controlar la aparición de problemas, para la salud y seguridad, derivados de la presencia de animales.***

***OG 2: Fomentar la protección y bienestar de los animales en la Ciudad.***

***OG 3: Promocionar la adopción de los animales de compañía abandonados.***

***OG 4: Mejorar la sostenibilidad en relación con la presencia de animales en la Ciudad.***

Incluye realizar las acciones necesarias para recoger y atender a los animales vagabundos y/o abandonados, desde la recepción de las demandas de actuación hasta la salida final del animal, pasando por su recogida, y por la prestación de atención individualizada a las necesidades básicas y de salud que pueda precisar cada uno de los animales albergados.

Durante 2018, como consecuencia de la entrada en vigor de la Ley 4/2016, de 22 de julio, de Protección de los Animales de Compañía de la Comunidad de Madrid, y tal y como se preveía, ha sido necesario adoptar medidas de restricción de ingresos de animales, cada vez que se ha alcanzado un umbral de saturación y hacinamiento de animales que comprometiera, tanto el bienestar de éstos, como la salud y seguridad de las personas que trabajan en el propio Centro de Protección Animal (CPA).

Estas medidas han ido acompañadas de la aprobación de protocolos de entrada de animales con nuevos criterios de admisión, afectando especialmente al ingreso de animales entregados por sus propietarios/as (se ha suprimido este servicio, salvo por razones de seguridad de personas o animales y por razones de necesidad social debidamente acreditada), y a la entrada de animales ingresados a petición de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y otras autoridades, quedando restringida esta opción a los casos de maltrato y abandono.

Todo ello, junto con la implantación definitiva de la nueva estrategia de gestión de colonias felinas, recogida en el "Procedimiento para la gestión de solicitudes de colaboración del Ayuntamiento de Madrid en la consolidación de colonias controladas de gatos urbanos, por razones de sostenibilidad y bienestar animal", ha implicado un significativo impacto sobre los datos globales de ingreso de animales y otros indicadores, tal y como se señalará en cada uno de los epígrafes que corresponda.

La disminución de ingresos ha sido superior a la inicialmente prevista, con caídas del 31% en lo que se refiere al número de animales procedentes de la vía pública, y de un 25% en cuanto al total de ingresos.

En resumen, se han sobrepasado las expectativas a la baja en aquellos indicadores en los que se señaló esta tendencia para 2018, y prevemos que no haya cambios en ese sentido en lo que se refiere a 2019, del que esperamos un comportamiento similar: tendencia a la baja de los indicadores que se recogen a continuación, con las salvedades de los correspondientes a nivel de ocupación y rapidez de atención por parte del Servicio Veterinario Municipal de Urgencias (SEVEMUR).

Es necesario señalar que los indicadores de objetivos presupuestarios de 2019 se han fijado a mediados de 2018, por lo que la información recogida de la evolución final de los datos en 2018, no ha podido utilizarse para la estimación de las previsiones para 2019 de los indicadores marcados (p), dado que una parte de ellos ya se definieron como objetivos presupuestarios, y el resto están influidos por estos.

Se mantiene como nivel óptimo de ocupación el 90% de la capacidad efectiva del centro (no de su capacidad física, sino de la que determinan el resto de recursos humanos y materiales de los que se dispone para atender a los animales). Igualmente se considera que esta cifra no debería superar el 95%. Con ello se persigue disponer de espacio suficiente para el adecuado flujo de entrada y salida de animales, y evitar situaciones continuadas de saturación que repercuten negativamente en la atención y bienestar de los animales albergados, y en la salud y seguridad del personal, y que complica, en gran medida, la gestión del Centro.

**Tabla 2. Indicadores de actividad de recogida y atención a animales vagabundos y abandonados**

Perros ingresados en el CPA		Magnitud	Sistema indicadores	Previsión 2019
Ingresos en el CPA (p)	Perros	N.º absoluto	IAD; OP	1.400
	Gatos	N.º absoluto	IAD; OP	1.900
Volumen total de animales ingresados en el CPA (perros, gatos y otros animales) (p)		N.º absoluto	IAD	3.800
Variabilidad en el volumen de ingresos en el CPA (p)	Perros	Porcentaje	CMI	+6
	Gatos	Porcentaje	CMI	+13
Perros retirados de la vía pública (p)		Número	IAD; OP	1.200
Perros ingresados procedentes de la vía pública (p)		Porcentaje	CMI	86
Gatos retirados de la vía pública (p)		Número	IAD; OP	1.500
Gatos ingresados procedentes de la vía pública (p)		Porcentaje	CMI	79
Animales retirados de la vía pública (perros y gatos) (p)		Número	SGE; OP; IAD	2.700
Animales ingresados procedentes de la vía pública (perros y gatos) (p)		Porcentaje	CMI	82
Ocupación del CPA	Perros	Porcentaje	CMI	90
	Gatos	Porcentaje	CMI	90
	Global	Porcentaje	IAD	90
Solicitudes formuladas al SEVEMUR		Número	OP	5.000
Solicitudes formuladas al SEVEMUR atendidas en menos de 2:30h (p)		Porcentaje	OP; CS	85

### **Gestión y fomento de la adopción de animales de compañía ingresados en el Centro de Protección Animal**

Objetivos generales vinculados:

**OG 2: Fomentar la protección y bienestar de los animales en la Ciudad.**

**OG 3: Promocionar la adopción de los animales de compañía abandonados.**

Su objetivo es alcanzar el mayor número de adopciones posible entre los animales ingresados en el CPA.

En 2019 el fomento y promoción de la adopción de los animales de compañía ingresados en el Centro municipal impulsará elementos incorporados en años anteriores, entre los que pueden destacarse:

- Participación en medios de comunicación, ferias y eventos diversos.
- Utilización de redes sociales.

- Colaboración con asociaciones protectoras. Dotación de una línea de subvenciones a la adopción de animales ingresados en el CPA.
- Mantenimiento del punto de información y fomento de la adopción en el Parque del Buen Retiro, sito en “La Casita del Pescador”.
- Campaña del Ayuntamiento de Madrid para la Tenencia y Adopción responsable de mascotas en la Ciudad de Madrid.

Tal y como se indicó en para 2018, la acumulación de animales de difícil adopción, especialmente en el caso de los perros (adultos, talla grande, razas calificadas como potencialmente peligrosas, etc.), ha influido muy negativamente en el número total de estos animales que han sido adoptados, con una caída del 34%.

En el caso de los gatos, se trata de una especie con evolución imprevisible en lo que se refiere a su salida por esta vía, que en cualquier caso está condicionada a la capacidad del CPA para tener espacio de alojamiento para gatos adoptables, espacio en ocasiones ocupado en gran medida por gatos no adoptables pero que tampoco pueden ser soltados en colonias urbanas por diversas razones.

Las previsiones de animales adoptados se han calculado a partir de este análisis, y teniendo en cuenta la necesidad de mantener un nivel de ocupación adecuado, así como las previsiones de ingreso de animales estimadas en su momento para los objetivos presupuestarios de 2019. En cualquiera de los casos, se considera que el papel de las asociaciones protectoras en la facilitación de la salida de animales por esta vía, seguirá siendo muy importante.

**Tabla 3. Indicadores de actividad de adopción de animales de compañía**

INDICADORES	Magnitud	Sistema indicadores	Previsión 2019
Perros adoptados	N.º absoluto	IAD;OP	650
Variación respecto al año anterior de perros adoptados	Porcentaje	IAD	+1
Gatos adoptados	N.º absoluto	IAD	400
Variación respecto al año anterior de gatos adoptados	Porcentaje	IAD	-25
Volumen de perros adoptados por asociaciones protectoras	Número	IAD	350
Variación respecto al año anterior de perros adoptados por asociaciones protectoras	Porcentaje	IAD	+1
Volumen de gatos adoptados por asociaciones protectoras	Número	IAD	175
Variación respecto al año anterior de gatos adoptados por asociaciones protectoras	Porcentaje	IAD	-15

Localización de personas propietarias de animales abandonados.

Objetivo general vinculado:

### **OG 2: Fomentar la protección y bienestar de los animales en la Ciudad.**

Tras el ingreso en el CPA de cualquier animal identificado, de acuerdo con la normativa vigente en la Comunidad de Madrid, se inicia un proceso de localización de la persona propietaria que finaliza con la devolución del animal a la misma o la incoación de un expediente sancionador por abandono.

Al igual que en otras líneas de trabajo, el indicador marcado con (p) ha sido fijado sin tiempo suficiente para poder tener en cuenta los datos del conjunto de 2018 a la hora de determinar la estimación de las previsiones para 2019.

Tabla 4. Indicadores de localización de personas propietarias de animales de compañía

INDICADORES	Magnitud	Sistema indicadores	Previsión 2019
Expedientes abiertos para localización de personas propietarias	N.º absoluto	IAD	700
Variación respecto al año anterior de expedientes abiertos de localización de propietarios y propietarias	Porcentaje	IAD	-4
Volumen de animales (perros y gatos) recuperados por los/as propietarios/as (p)	Número	OP	700

### **Programa de esterilización de animales en adopción**

Objetivos generales vinculados:

**OG 2: Fomentar la protección y bienestar de los animales en la Ciudad.**

**OG 4: Mejorar la sostenibilidad en relación con la presencia de animales en la Ciudad.**

La Ley 4/2016, de 22 de julio, de Protección de los Animales de Compañía de la Comunidad de Madrid, recoge, en su artículo 21.2 que "... La adopción (de los animales vagabundos y abandonados) se llevará a cabo con todos los tratamientos obligatorios al día y previa identificación y esterilización del animal..."

Al igual que en otras líneas de trabajo, el indicador marcado con (p) ha sido fijado sin tiempo suficiente para poder tener en cuenta los datos del conjunto de 2018 a la hora de determinar la estimación de las previsiones para 2019.

Continúa siendo necesario ampliar el esfuerzo en dotación de recursos para alcanzar el objetivo del 100% de animales adoptados esterilizados.

Tabla 5. Indicadores de actividad del programa de esterilización de animales en adopción

INDICADORES	Magnitud	Sistema indicadores	Previsión 2019
Esterilización de animales adoptados en el CPA (p)	Número	SGE; OP	1000
Variabilidad del N.º de esterilizaciones realizadas a animales adoptados en el CPA	Porcentaje	IAD	+14

### **Gestión de programa de consolidación de colonias controladas de gatos urbanos por razones de sostenibilidad y bienestar animal.**

Objetivos generales vinculados:

**OG 1: Prevenir y controlar la aparición de problemas para la salud y seguridad derivados de la presencia de animales.**

**OG 2: Fomentar la protección y bienestar de los animales en la Ciudad.**

**OG 4: Mejorar la sostenibilidad en relación con la presencia de animales en la Ciudad.**

Los problemas ocasionados por la proliferación de colonias de gatos urbanos no controlados continúan siendo un asunto merecedor de atención prioritaria en nuestra ciudad. La intervención en este tipo de situaciones pasa por un diagnóstico individualizado, así como por el diseño de una estrategia específica de actuación en cada caso.

Al objeto de mejorar la eficiencia de estas actuaciones, en 2016 se aprobó el "Procedimiento para la gestión de solicitudes de colaboración del Ayuntamiento de Madrid en la consolidación de colonias controladas de gatos urbanos, por razones de sostenibilidad y bienestar animal".

La implantación de este procedimiento se inició en abril de 2016, y persigue:

- a) Reducir o eliminar los posibles problemas que puedan surgir asociados a la presencia de gatos urbanos no controlados.
- b) Estabilizar el tamaño de las colonias, disminuyendo el volumen de animales ingresados en los centros de acogida.
- c) Favorecer la participación de los colectivos de personas que cuidan a estos animales (imprescindible en muchos casos para la efectividad de los programas de control).

Al igual que en otras líneas de trabajo, el indicador marcado con (p) ha sido fijado sin tiempo suficiente para poder tener en cuenta los datos del conjunto de 2018 a la hora de determinar la estimación de las previsiones para 2019.

El número de indicadores para esta actividad queda reducido a los previstos en los objetivos presupuestarios.

**Tabla 6. Indicadores de actividad de la gestión de denuncias por presencia de colonias no controladas de gatos urbanos**

INDICADORES	Sistema indicadores	Previsión 2019
Solicitudes tramitadas para la consolidación de colonias controladas	OP	400
Gatos esterilizados con destino a colonias controladas de gatos urbanos	OP	600

### **Control de animales agresores y gestión de animales potencialmente peligrosos**

Objetivos generales vinculados:

**OG 1: Prevenir y controlar la aparición de problemas para la salud y seguridad derivados de la presencia de animales.**

**OG 4: Mejorar la sostenibilidad en relación con la presencia de animales en la ciudad.**

Con esta línea de trabajo se busca minimizar los posibles riesgos para la salud y seguridad derivados de la convivencia con animales que han protagonizado, o pueden protagonizar, un episodio de agresión a una persona o a otro animal. Ello incluye las siguientes acciones:

- Gestión del Registro de Animales Potencialmente Peligrosos (en adelante RAPP).
- Control antirrábico de animales agresores (incluye la recepción, registro de denuncia, valoración de la documentación y el control antirrábico propiamente).
- Valoración de riesgo de animales agresores de aquellos animales que lo precisan.

Todas estas actuaciones se realizan bajo demanda, por lo que su número depende de las solicitudes que se formulen, o de las incidencias (agresiones por animales) que se denuncien.

**Tabla 7. Indicadores de actividad del control de animales agresores y gestión de animales potencialmente peligrosos**

INDICADORES (n.º absoluto)	Magnitud	Sistema indicadores	Previsión 2019
Volumen de observaciones antirrábicas	Número	IAD	350
Volumen de valoraciones de riesgo	Número	IAD	220
Solicitudes de inscripción en el RAPP	Número	IAD	900

### **Servicio de información y atención la ciudadanía del Dpto. de Servicios Veterinarios**

**Corresponde con la misión:** recoger, indagar y vehicular las inquietudes e iniciativas de la ciudadanía de Madrid en relación con la adopción y tenencia responsable de animales de compañía así como la prevención del abandono de los mismos.

Objetivos generales vinculados:

**OG 1:** *Prevenir y controlar la aparición de problemas para la salud y seguridad derivados de la presencia de animales.*

**OG 2:** *Fomentar la protección y bienestar de los animales en la Ciudad.*

**OG 3:** *Promocionar la adopción de los animales de compañía abandonados.*

**OG 4:** *Mejorar la sostenibilidad en relación con la presencia de animales en la Ciudad.*

La atención a la ciudadanía, tanto telefónica como presencial, es una de las actividades básicas del Dpto. de Servicios Veterinarios.

Continúa la labor de actualización y mejora de la información a la ciudadanía con respecto a la tenencia responsable de animales, normativa legal, adopciones, trámites, etc., que realiza el departamento con los gestores de Línea Madrid, madridsalud.es y madrid.es, incrementándose con la actividad de difusión de información a través de la participación en redes sociales.

Se contempla continuar con los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios vigente, con cifras similares a las registradas en años anteriores.

**Tabla 8. Indicadores de actividad del servicio de atención a la ciudadanía**

INDICADORES	Magnitud	Sistema indicadores	Previsión 2019
Volumen de visitas	N.º absoluto	IAD; OP	4.500
Volumen de citas concertadas vía 010 (*)	Número	IAD	2.500

(\*) Incluye las citas asignadas a través de 010, LÍNEAnet, y OAC

### ***Vigilancia de las enfermedades transmisibles. Proyectos de investigación y vigilancia epidemiológica***

Objetivo general vinculado:

**OG 1:** *Prevenir y controlar la aparición de problemas para la salud y seguridad derivados de la presencia de animales.*

- a) Consejería de Sanidad de la CM: colaboración en el Sistema de Vigilancia de Leishmaniosis en Perros Vagabundos. Durante el año 2019 se mantendrá la ampliación a gatos recogidos en centros de protección.
- b) Programa de Vigilancia de Leishmaniosis en los Perros y Gatos Susceptibles de Adopción.
- c) Estudio Epidemiológico del Centro de Vigilancia de Sanitaria Veterinaria de la Universidad Complutense sobre los siguientes procesos patológicos:
  - Leishmaniosis en perros y gatos.
  - Giardiosis en perros.
  - Salmonelosis en reptiles.
  - Psitacosis en aves.
  - Presencia de ectoparásitos (garrapatas) y presencia de *Rickettsias* en animales.
- d) Estudio Técnico sobre Nuevos Reservorios de Leishmaniosis en Madrid.

### ***Programa de sensibilización en tenencia de animales***

Objetivos generales vinculados:

**OG 2: Fomentar la protección y bienestar de los animales en la Ciudad.****OG 4: Mejorar la sostenibilidad en relación con la presencia de animales en la Ciudad.**

Las actividades que se desarrollarán en este ámbito incluyen:

- a) Asistencia a eventos que tienen como objetivo la sensibilización, formación e información a la ciudadanía, en materia de protección y bienestar animal.
- b) Puesta en marcha del centro de información para adopciones sito en “La Casita del Pescador” del Parque del Buen Retiro.
- c) Mantenimiento y gestión del portal de adopciones. Elaboración de una aplicación móvil para realizar este trámite y acceder a información de interés en materia de tenencia de animales.
- d) Atención a los medios de comunicación.
- e) Elaboración de folletos y diversa documentación informativa en esta materia.

**Coordinación del Plan de Inspecciones Actividades Programadas (PIAP) de los distritos en materia de establecimientos relacionados con animales**

Objetivos generales vinculados:

**OG 1: Prevenir y controlar la aparición de problemas para la salud y seguridad derivados de la presencia de animales.****OG 2: Fomentar la protección y bienestar de los animales en la Ciudad.**

El Plan de Inspecciones y Actividades Programadas (PIAP) de 2019 mantiene los tres programas correspondientes al bloque de Sanidad y Protección Animal que se detallan a continuación, y cuya coordinación y evaluación se realizará desde el Dpto. de Servicios Veterinarios.

- Control de establecimientos de venta de animales de compañía.
- Control de centros veterinarios.
- Control de establecimientos para el tratamiento higiénico de animales.

**OBJETIVOS E INDICADORES PRESUPUESTARIOS**

Tabla 9

<b>Objetivo 05. Fomentar el control de la reproducción de los animales de compañía como medio de prevención del abandono</b>			
N.º	INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019
1	Animales esterilizados adoptados en el CPA (excluidos los destinados a colonias controladas de gatos urbanos)	Número	1.000
2	Gatos esterilizados con destino a colonias controladas de gatos urbanos	Número	600

<b>Objetivo 19. Gestionar la salida de los animales ingresados en el CPA, de forma que se incrementen el volumen de adopciones y la rapidez y eficacia en la recuperación por sus propietarios/as, según el caso</b>			
N.º	INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019
1	Perros adoptados	Número	650
2	Perros adoptados sobre total de ingresados	Porcentaje	45

**Objetivo 19. Gestionar la salida de los animales ingresados en el CPA, de forma que se incrementen el volumen de adopciones y la rapidez y eficacia en la recuperación por sus propietarios/as, según el caso**

N.º	INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019
3	Animales (perros y gatos) recuperados por sus propietarios y propietarias	Número	700
4	Gatos devueltos con destino a colonias controladas de gatos	Número	1.200

**Objetivo 23. Actuar sobre las poblaciones de animales a fin de minimizar los riesgos que, para la salud y seguridad, supone la presencia de estos en el entorno, atendiendo también a su salud y bienestar**

N.º	INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019	
1	Peticiones de actuación recibidas en el Servicio Veterinario Municipal de Urgencia (SEVEMUR)	Número	5.000	
2	Actuaciones atendidas por SEVEMUR en un tiempo inferior o igual a 2,30 h	Porcentaje	85	
3	Solicitudes tramitadas para la consolidación de colonias controladas de gatos urbanos	Número	400	
4	Recogidos de la vía pública	Perros	Número	1.200
5		Gatos	Número	1.500
6	Otros animales, distintos de perros o gatos, recogidos de la vía pública	Número	500	
7	Perros ingresados en el CPA	Número	1.400	
8	Gatos ingresados en el CPA	Número	1.900	
9	Ocupación de alojamientos en el CPA para:	Perros	Porcentaje	90
10		Gatos	Porcentaje	90

**Objetivo 30. Atender, de forma personalizada, a las personas que acuden al CPA, en demanda de cualquiera de los servicios ofrecidos**

N.º	INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019
1	Visitas atendidas	Número	4.500
2	Satisfacción (puntuada por encima de 8) de los usuarios/as del CPA sobre el total de usuarios/as de los servicios del centro	Porcentaje	85

## CARTA DE SERVICIOS

La Carta de Servicios de Salud Pública en materia de Protección Animal se aprobó el 30 de abril de 2009. Fecha de la última evaluación: 4 de abril de 2018 con datos de 2017. Grado de cumplimiento de los compromisos 66%, implantación de las áreas de mejora 83,3%.

El 23 de diciembre de 2014 fue certificada dentro del Proyecto de Certificación de las Cartas de Servicios del Ayuntamiento conforme a la Norma UNE 93200. El 23 de diciembre de 2017 la certificación fue renovada.

Durante el primer trimestre del año 2019 se procederá a la evaluación del cumplimiento de los compromisos establecidos en la misma y de la implantación de las áreas de mejora propuestas respecto a 2018.

## ACCIONES DE MEJORA 2019

Otras acciones de mejora previstas para 2019, son las siguientes:

Tabla 10

ACCIONES DE MEJORA	Prev. Inicio/fin año
Elaboración de un protocolo de priorización y gestión de solicitudes de esterilización de gatos urbanos en colonias felinas registradas en Madrid Salud.	Enero 2018/Febrero 2019
Elaboración de un protocolo para la asignación de ayudas a la adopción de animales ingresados en el Centro de Protección Animal de Madrid Salud, por parte de las asociaciones de protección animal.	Enero 2018/Mayo2019
Apertura y puesta en marcha del Centro de Esterilización de Colonias Felinas de la Casa de Campo.	Enero/Mayo 2019

## Unidad colaboradora: SG DE GESTIÓN ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA

### Evaluación del Plan de Actuación 2018

- Grado de cumplimiento del indicador: 100%

### MISIÓN

La SG de Gestión Económico Administrativa, a través del Dpto. de Servicios Administrativos, tiene la misión de gestionar el ejercicio de la potestad sancionadora delegada en Madrid Salud.

### LÍNEA ESTRATÉGICA

Actuar sobre las de poblaciones de animales domésticos atendiendo a su sanidad y bienestar para minimizar su impacto sobre la salud pública.

### OBJETIVOS GENERALES

**OG 1:** *Optimizar la tramitación de los expedientes sancionadores, mediante el impulso de oficio de las diligencias previas, la tramitación y resolución de dichos expedientes.*

### INDICADORES ESTRATÉGICOS

- Agilizar la iniciación de expedientes sancionadores.
- Agilizar la resolución de expedientes sancionadores.

### LÍNEAS DE TRABAJO E INDICADORES DE ACTIVIDAD

La SG de Gestión Económico-Administrativa ha **tramitado 861 expedientes sancionadores durante el ejercicio 2018**, resultantes de actuaciones inspectoras y de control sanitario en materia de animales domésticos.

Los expedientes recibidos resultan de inhibiciones de expedientes, actas de inspección y denuncias, procedentes de servicios del propio OA Madrid Salud, de los Distritos, de la Policía Municipal o de otras Administraciones.

Se pretende mayor eficacia agilizando la tramitación de los expedientes sancionadores, mediante el impulso de oficio de las diligencias previas, la tramitación y la resolución de estos.

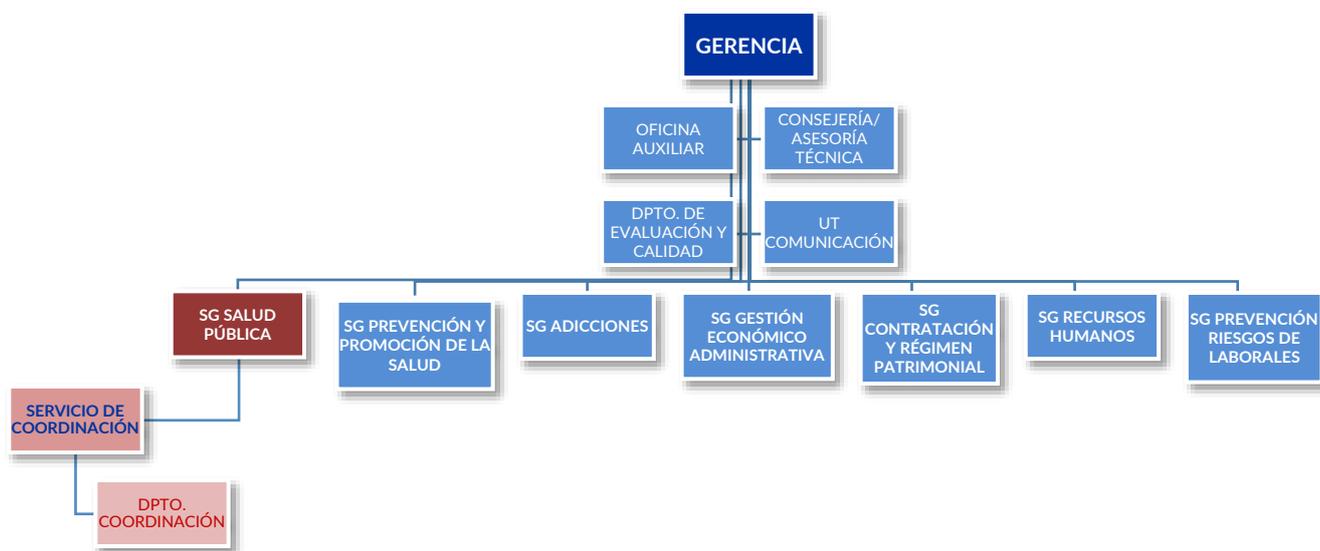
Madrid Salud tiene el cometido de agilizar la tramitación de los expedientes sancionadores mediante el impulso de oficio de las diligencias previas, la tramitación y la resolución de estos. El objetivo es actuar sobre las de poblaciones de animales domésticos atendiendo a su sanidad y bienestar para minimizar su impacto sobre la salud de la población madrileña, mediante la tramitación de procedimientos sancionadores, como consecuencia de infracciones del ordenamiento jurídico en materia de tenencia y protección de animales.

Tabla 11

INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019	Indicador (*)
Resolución de expedientes sancionadores tramitados en plazo respecto del total de expedientes terminados	Porcentaje	90	A

(\*) *Indicador de actividad (A).*

## LÍNEA ESTRATÉGICA 4: Supervisar, auditar y coordinar los departamentos de servicios sanitarios, calidad y consumo de los distritos



### SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA

#### SERVICIO DE COORDINACIÓN

Unidad responsable: *SERVICIO DE COORDINACIÓN y DPTO. DE COORDINACIÓN*

#### Evaluación Plan de Actuación 2018

- Grado de cumplimiento de indicadores: 95%
- Implantación acciones de mejora: 71%

#### MISIÓN

Madrid Salud, a través del Servicio de Coordinación, asume las competencias asignadas de coordinación de las actuaciones de los Dptos. de Salud de los distritos, en materias de seguridad alimentaria, salud ambiental y protección y sanidad animal, así como la coordinación de los Dptos., adscritos a la SG de Salud Pública.

#### OBJETIVOS

**OG 1:** *Establecer directrices y fijar criterios de actuación común, para los Dptos. de Salud de los Distritos, en materia de seguridad alimentaria, salud ambiental y protección y sanidad animal.*

**OG 2:** *Supervisar las actividades de los Dptos. de Salud de los Distritos en materias de seguridad alimentaria, salud ambiental y protección y bienestar animal.*

**OG 3:** Auditar los servicios de inspección sanitaria adscritos, a los Dptos. de Salud de los Distritos, en base al “Procedimiento de auditorías internas del sistema del control oficial de alimentos”.

**OG 4:** Propuestas de mejora en el sistema de información único en materia de seguridad alimentaria, salud ambiental y protección animal dirigido a los Distritos y Madrid Salud.

**OG 5:** Proporcionar la formación necesaria (continuada) al personal inspector adscrito a los Dptos. de Salud de los Distritos.

**OG 6:** Definir y coordinar la participación del personal técnico, adscrito a los Dptos. de Salud de los Distritos y del personal integrado en Madrid Salud, en grupos técnicos de trabajo, tanto municipales como supramunicipales, tendentes a la resolución de cuestiones técnicas y unificación de criterios de actuaciones entre diferentes organismos (municipales y de otras administraciones), en materias relacionadas con la seguridad alimentaria, salud ambiental y protección y sanidad animal.

#### LÍNEAS DE TRABAJO E INDICADORES DE ACTIVIDAD POR OBJETIVOS

La misión que tiene encomendada el Servicio de Coordinación se desarrolla de acuerdo a su línea estratégica y a los objetivos generales definidos a través de los procesos/líneas de trabajo que se indican a continuación:

**OG 1:** Establecer directrices y fijar criterios de actuación común para los Dptos. de Salud de los Distritos en materia de seguridad alimentaria, salud ambiental y protección y sanidad animal.

#### LÍNEAS DE TRABAJO

- Elaboración de instrucciones generales de trabajo.
- Elaboración, revisión y actualización de los procedimientos de trabajo.
- Colaboración y asesoramiento al personal técnico de los Dptos. de Salud de los Distritos mediante la elaboración de Informes técnicos en las materias de su competencia.
- Reuniones periódicas (trimestrales), con las Jefaturas de los Dptos. de Salud de los Distritos y las Jefaturas de los Dptos. adscritos a la SG de Salud Pública de Madrid Salud.
- Gestionar las denuncias y reclamaciones procedentes de otras administraciones.

#### INDICADORES

- N.º de informes técnicos.
- N.º de consultas.
- N.º de instrucciones de servicio.
- N.º de procedimientos de trabajo.
- N.º de reuniones de coordinación.

**OG 2:** Supervisar las actividades de los Dptos. de Salud de los Distritos en materias de seguridad alimentaria, salud ambiental y protección y bienestar animal.

#### LÍNEAS DE TRABAJO

Evaluaciones periódicas (semestrales), de la ejecución de las actividades programadas para los Distritos en materias:

- Salud ambiental.
- Seguridad alimentaria.
- Protección y sanidad animal.

**INDICADORES**

- Informe de evaluación realizado. (Valor de referencia: 2)

**OG 3: Auditar los servicios de inspección sanitaria adscritos a los Dptos. de Salud de los Distritos, en base al "Procedimiento de auditorías internas del sistema del Control Oficial de Alimentos".**

Este procedimiento ha sido elaborado con el fin de definir y documentar la sistemática para llevar a cabo las auditorías internas del Sistema de Control Oficial de Alimentos en la ciudad de Madrid, así como los requisitos y el perfil del personal auditor.

**LÍNEAS DE TRABAJO**

Dentro del periodo establecido para el desarrollo de este objetivo (segundo semestre 2019), se llevarán a cabo las siguientes acciones:

- Programación de las auditorías internas y selección de los equipos auditores que intervendrán en cada una de las auditorías.
- Establecimiento del calendario de actuación con cada distrito a auditar.
- Preparación y elaboración de los Planes de Auditoría, realización de las mismas hasta la elaboración del informe final.

Realización de las actividades de seguimiento de las auditorías internas realizadas.

**Previsión para 2019**

Durante el año 2019, se realizarán las siguientes auditorías internas, cuyo desglose por distritos, actividad a auditar y fecha prevista de la auditoría, son las que se indican en la siguiente tabla.

Tabla 1

Dependencia / Servicio de Control Oficial de Alimentos objeto de auditoría	Actividad a auditar:	Fecha prevista auditoría
Dpto. de Salud del distrito de Moratalaz	Control general de establecimientos alimentarios (Programa 1. Subprograma 1.1)	2.º semestre 2019
Dpto. de Salud del distrito de Tetuán		2.º semestre 2019
Dpto. de Salud del distrito de Puente de Vallecas		2.º semestre 2019
Dpto. de Salud del distrito de Moncloa-Aravaca		2.º semestre 2019
Dpto. de Salud del distrito de Hortaleza		2.º semestre 2019

**Programa 1: Control de establecimientos alimentarios.**

- **Subprograma 1.1.** Establecimientos del sector de restauración colectiva y del comercio minorista de la alimentación en Distritos.

En relación con el Control general de establecimientos alimentarios (**Programa 1**), se significa que, entre los aspectos a controlar, se prestará especial atención a la aplicación del Procedimiento de Inspección de Establecimientos Alimentarios basado en el Riesgo.

El personal auditor no auditará procesos en los cuales participe o sea responsable, en aplicación del principio de independencia.

**INDICADORES**

- Informes de auditorías realizadas.

**OG 4: Administrar un sistema de información único en materia de seguridad alimentaria, salud ambiental y protección animal dirigido a los Distritos y Madrid Salud.**

**LÍNEAS DE TRABAJO**

- Visualización de los resultados de las inspecciones por la ciudadanía a través del portal de datos abiertos.
- Adaptación de la ficha de protocolo a las actuaciones por auditorías de APPCC.
- En las explotaciones estadísticas del *Data Warehouse*, integrar la información de las actuaciones grabadas en SIGSA-SANYCO asociadas a los locales en las explotaciones estadísticas del DWH de CLA.
- Formación continuada a las personas sobre las explotaciones estadísticas implantadas.

**INDICADORES**

- N.º de aplicaciones/modelos de explotación desarrollados.
- Grado de implantación.

**O.G.5: Proporcionar la formación necesaria (continuada) al personal inspector adscrito a los Dptos. de Salud de los Distritos.**

**LÍNEAS DE TRABAJO**

- Diseñar y coordinar los contenidos de las acciones formativas dirigidas al personal adscrito a los Dptos. de Salud en función de las competencias que estos tienen atribuidas.
- Selección del personal docente participante en estos cursos en función de sus conocimientos y trayectoria profesional.
- Seleccionar al alumnado en función del trabajo que, cada persona, tiene asignado dentro de los Departamentos.

Las acciones formativas dirigidas al personal inspector adscrito a los Dptos. de Salud de los Distritos a celebrar en el 2019, cuya responsabilidad recae directamente en el Servicio de Coordinación son:

- Control oficial en los mercados centrales y su incidencia en el comercio minorista y la restauración.
- Comercio minorista de mascotas exóticas: Identificación, salud, protección y bienestar.
- Controles sanitarios de productos en frontera.
- Aplicaciones de la cromatografía de líquidos-masas.
- Norma UNE-EN ISO 17025:2017.
- Cálculo estadístico de resultados analíticos.
- Disruptores endocrinos: mecanismo de acción y estrategia para disminuir su exposición.
- Control municipal de instalaciones de riesgo de proliferación de Legionelosis.
- Actualización en procedimientos de prevención y control de plagas/vectores.
- Herramientas de apoyo para la planificación y evaluación de las actuaciones inspectoras en salud pública.
- Control sanitario en la comercialización de setas silvestres, flores comestibles y frutas exóticas de reciente introducción en el mercado.
- Criterios de higiene y condiciones de comercialización de productos de la pesca.

**INDICADORES**

- Acciones formativas realizadas.
- Valoración del grado de adecuación del contenido de los cursos.

**O.G.6:** *Definir y coordinar la participación del personal técnico adscrito a los Dptos. de Salud de los Distritos y los integrados en Madrid Salud, en grupos técnicos de trabajo, tanto municipales como supramunicipales, tendentes a la resolución de cuestiones técnicas y unificación de criterios de actuaciones entre diferentes organismos (municipales y de otras administraciones), en materias relacionadas con la seguridad alimentaria, salud ambiental y protección y sanidad animal.*

**LÍNEAS DE TRABAJO**

Los grupos actualmente constituidos, en los que participan tanto personal técnico de los Distritos como personal técnico adscrito a los departamentos de Madrid Salud, son los siguientes:

1. Análisis de peligros y puntos críticos de control (APPCC).
2. Auditorías internas.
3. Procedimientos normalizados en seguridad alimentaria.
4. Planificación en seguridad alimentaria y establecimientos con incidencia en salud pública.
5. Brotes alimentarios y alertas.
6. Piscinas y balnearios urbanos.
7. Estética (adorno corporal, bronceado artificial, fotodepilación, estética).
8. Sistema de información en Sanidad y Consumo (SANYCO-SISAL/SIAM).
9. Procedimiento sancionador.
10. Centros Infantiles.
11. Bienestar animal.
12. Grupo de trabajo por el "Abandono 0".

**OBJETIVOS E INDICADORES PRESUPUESTARIOS**

Tabla 2

<b>Objetivo 11. Coordinación técnica en materia de seguridad alimentaria, salud ambiental y protección y bienestar animal de los Departamentos de Salud de los Distritos y de los Departamentos de Madrid Salud dependiente del Servicio de Coordinación.</b>		
<b>INDICADOR</b>	<b>Magnitud</b>	<b>Previsión 2019</b>
Informes realizados	Número	80
Consultas realizadas	Número	30
Procedimientos realizados	Número	8
Reuniones y comisiones de coordinación celebradas	Número	13
Proyectos o modificaciones en la aplicación informática	Número	3
Autorizaciones de participación de animales en exposiciones, filmaciones y otros eventos	Número	300

**Objetivo 33. Formación e Información técnica en salubridad pública del Servicio de Coordinación y los departamentos que lo integran.**

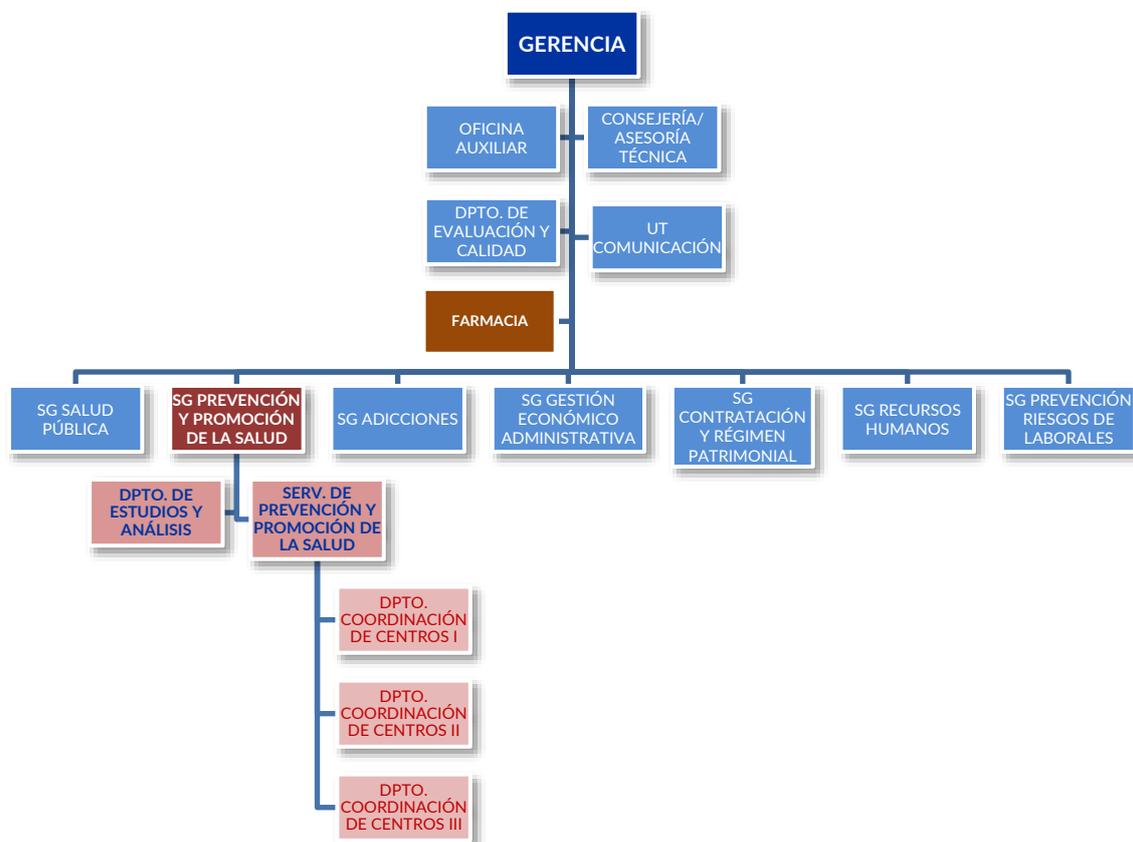
INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019
Informes técnicos realizados a demanda de otras instancias municipales, extra municipales o solicitudes particulares	Número	115
Coordinación de cursos de formación continuada	Número	10
Participación en grupos de trabajo y ponencias técnicas	Número	20

**ACCIONES DE MEJORA**

Tabla 3

ACCIONES DE MEJORA	Previsión Inicio/fin año
Elaborar nuevos protocolos de trabajo tendentes a optimizar las actuaciones de los Dptos. de Salud de los Distritos en establecimientos de actividades económico-pecuarias	2019
Ampliar el alcance del programa de auditorías internas del sistema de control oficial de alimentos, en los Dptos. de Salud de los Distritos, a otros programas del Plan de Actividades Programadas. Asimismo, se ampliará el n.º de distritos a auditar hasta completar la totalidad de estos	2019
Formación continuada al personal sobre las nuevas explotaciones de datos estadísticos implantadas	2019
Aprobación e implantación de la nueva Ordenanza Reguladora de la Tenencia, Control y Protección de los Animales en la Ciudad de Madrid	2019
Elaborar el nuevo procedimiento sancionador para actuaciones relacionadas con seguridad alimentaria, salud ambiental y protección animal	2019
Elaboración de nuevos protocolos de trabajo en materia de salubridad pública por la demanda de actuaciones ante el aumento de infestaciones de viviendas y locales por chinches de cama	2019
Revisión de todos los modelos de actas utilizadas por los servicios de inspección de Madrid Salud y los Distritos al objeto de adaptar todos los documentos oficiales a lo establecido en la nueva Ley de Protección de Datos	2019
Impartir un curso específico de formación dirigido a los inspectores de los distritos y de Madrid Salud, sobre el uso de las nuevas herramientas informáticas de apoyo a la inspección y evaluación en materia de salud pública	2019

## LÍNEA ESTRATÉGICA 5: Desarrollar programas y servicios para la promoción de la salud de los y las madrileñas, y de la salud comunitaria de sus barrios



### SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD

#### ESTRATEGIA BARRIOS SALUDABLES

Unidad responsable: SG. DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD

Evaluación Plan de Actuación 2018

- Grado de cumplimiento de indicadores: 92%
- Implantación acciones de mejora: 100%

#### INTRODUCCIÓN

La Subdirección General de Prevención y Promoción de la Salud (SG PPS), gestiona dos líneas estratégicas de Madrid Salud, relacionadas con dos proyectos entrelazados:

- ✓ La estrategia “Barrios Saludables 2016-2019”, correspondiente a esta Línea Estratégica 5 (“Desarrollar programas y servicios para la promoción de la salud de los y las madrileñas, y de la salud comunitaria de sus barrios”).

- ✓ El “Plan Madrid Ciudad de los Cuidados” (MCC), correspondiente a la LE 6 (“Promover la prestación de cuidados en la vida cotidiana de los barrios”), cuyo contenido se expondrá más adelante.

La Estrategia Barrios Saludables 2016-2019 se enmarca en la nueva orientación política e institucional del AG de Salud, Seguridad y Emergencias para el periodo 2015-2019, definida en los principios del “Plan Madrid Ciudad de los Cuidados”, y que se concreta en el desarrollo a nivel comunitario (principalmente, barrios) de:

- a) Una nueva estrategia de acción intersectorial con vocación de integralidad, articulada alrededor del concepto de “cuidados”, en el que la “salud” está incluida.
- b) Una nueva relación con la ciudadanía enfocada al empoderamiento comunitario, desde la hibridación público-social, la perspectiva de género, el respeto a la autonomía y a la diversidad de las personas.
- c) La priorización de la intervención en los barrios y su vida cotidiana.

## OBJETIVO

El objetivo principal de la Estrategia Barrios Saludables es que los recursos de la salud pública municipal contribuyan, junto con agentes sociales, a:

1. La promoción de la salud de los y las madrileñas y la prevención de sus principales problemas de salud, desde la triple perspectiva de la salud comunitaria, la salud en todas las políticas y de la equidad en salud.
2. Facilitar los cuidados en la vida cotidiana, incorporando la perspectiva de género, la corresponsabilidad, la ética de los cuidados y el respeto a la autonomía y la diversidad.

## PRINCIPIOS GENERALES, VALORES O PERSPECTIVAS

- a) Equidad en salud y salud en todas las políticas.
- b) Perspectiva de salud comunitaria, que incluye cuatro elementos principales: barrio, vida cotidiana, activos en salud y participación ciudadana.
- c) Perspectiva de género y corresponsabilidad.
- d) Ética de los Cuidados, Autonomía y Diversidad.

## OBJETIVOS OPERATIVOS 2019

El año 2019 tiene la característica de ser el final de una legislatura y el principio de otra, lo que nos obliga a marcarnos unos objetivos operativos específicos:

1. Evaluación del modelo de prevención y promoción de la salud desarrollado por la SG PPS entre 2015 y 2019 (Estrategia Barrios Saludables y Plan Madrid Ciudad de los Cuidados). Esta evaluación se está realizando desde finales de 2018 con metodologías cuantitativas y cualitativas y se completará en el mes de mayo 2019. De esta evaluación saldrán recomendaciones y propuestas para la siguiente legislatura (2019-2023), cuya asunción estará condicionada al nuevo encargo político-institucional.
2. Hacer un buen seguimiento final y cierre de los proyectos iniciados en esta legislatura.
3. Visibilizar y compartir los productos y las experiencias de los procesos de esta legislatura. Se concreta en la edición y difusión de materiales (guías, videos, etc.), en la presencia en foros profesionales, académicos, ciudadanos y en medios, en el aprovechamiento de la web de MS y otras redes sociales, y en la celebración de jornadas en 2019 (Arte y Salud, Actividad Física y Salud, Comunidades Compasivas, Entornos Escolares, Experiencias Internacionales de Salud Comunitaria, etc.).
4. Reforzar el trabajo en equipo de la SG PPS, la coordinación entre sus unidades y su articulación con los recursos contratados.

5. Identificar las necesidades cuantitativas y cualitativas de recursos (profesionales y de otro tipo), promover y gestionar su cobertura, dentro de los límites institucionales presentes, de forma que se garantice la sostenibilidad futura de la red municipal de Centros Municipales de Salud comunitaria (CMSc).

## MARCO ORGANIZATIVO

El desarrollo programático de esta estrategia se realiza con tres marcos organizativos:

Los **Programas Marco**: son las áreas de trabajo que se organizan para el abordaje de los problemas y oportunidades de salud consideradas prioritarias, por esta organización, en los barrios y distritos de la ciudad de Madrid.

Son programas marco:

- 1.- Alimentación, actividad física y salud (ALAS).
- 2.- Salud sexual y reproductiva.
- 3.- Prevención y promoción de la salud en el ámbito educativo.
- 4.- Envejecimiento activo y saludable.
- 5.- Salud materno-infantil.
- 6.- Prevención y control del tabaquismo.
- 7.- Prevención y promoción de salud mental o Psicohigiene.
- 8.- Desigualdades sociales en salud.

Los **Proyectos de Centro**: Son el compromiso de trabajo y la definición de las prioridades establecidas por cada CMSc, en función de los problemas, oportunidades y necesidades específicas de salud de sus barrios y de las potencialidades y motivaciones de los equipos.

Los **Proyectos Piloto Comunitarios Transversales**: Son áreas de trabajo comunitario que pueden abarcar varios programas, o porque participan centros o proyectos de la SG de Prevención y Promoción de la Salud, junto con otras subdirecciones de Madrid Salud, otras áreas de gobierno, instituciones u organizaciones ciudadanas. Además, muchos de ellos se implementan en barrios o distritos concretos de la ciudad y no implican a toda la red de Centros Municipales de Salud comunitaria (CMSc). Algunos ejemplos son los proyectos "Quiere-T-Mucho", "Mapas de Activos en Salud", "Comunidades Activas en Salud", "Arte y Salud", Experimenta Distrito-Salud Comunitaria, etc. En este apartado se incluyen también, por compartir características y ser el desarrollo comunitario (a nivel de barrios) del Plan, los propios proyectos piloto comunitarios del "Plan Madrid Ciudad de los Cuidados" (Cuidado de Entornos Escolares, Cuidado de los malestares de la vida cotidiana, Prevención de la Soledad no deseada, Arte y Cuidado y Comunidades Compasivas de Cuidados y Prevención del Duelo complicado).

Para desarrollar esta tarea, la Subdirección General cuenta con el Servicio de Prevención y Promoción de la Salud, con un Dpto. de Estudios y Análisis, con una UT Coordinación de Programas y con una Sección de Epidemiología, entre otros recurso de apoyo. El Servicio de Prevención y Promoción de la Salud se articula a través de **tres Departamentos de Coordinación de Centros (I, II y III)**, cada uno de los cuales gestiona y da apoyo al desarrollo de los proyectos de centro de 5 o 6 CMSc (dependiendo del departamento), además de algún centro especializado (Centro Joven, Centro de Salud Bucodental, Centro de Detección Precoz de Deterioro Cognitivo), y las dos Unidades Técnicas de Apoyo diagnóstico y de Laboratorio de Análisis Clínicos, con sus respectivas secciones.

## LOS PROGRAMAS MARCO

### 1.1. PROGRAMA MARCO DE ALIMENTACIÓN, ACTIVIDAD FÍSICA Y SALUD (ALAS)

#### Estrategia poblacional

Dirigida a disminuir el Índice de Masa Corporal (IMC) medio de la población madrileña. El programa propone actuar con actividades comunitarias y grupales de sensibilización, información y formación. Además, entendiendo que el entorno, físico y social, es generador de salud y enfermedad, propone actuar sobre dicho entorno, abordando los aspectos ambientales y sociales del mismo que le hagan favorable para la toma de decisiones individuales. Y sugiere hacerlo trabajando de forma coordinada con todos los organismos con responsabilidad sobre dicho entorno.

La política de alianzas se realiza en el ámbito municipal, desde la dirección de Madrid Salud, estableciendo acuerdos con las diferentes Áreas de Gobierno implicadas y, desde los 16 CMSc en los que se está realizando el programa, a través de la coordinación con los organismos de ámbito distrital.

Para abordar las actividades de sensibilización/información/formación se han diseñado varios tipos de herramientas. Para la divulgación general se han desarrollado diferentes tipos de herramientas como un tríptico, la presentación del programa o la página web, además de otras herramientas como actividades estructuradas en forma de taller para trabajar con grupos de población general más o menos grandes, como el aula o el taller del Programa Municipal de Alimentación, Actividad Física y Salud.

#### Estrategia de alto riesgo

Tiene como objetivo intervenir en las personas con diferente grado de riesgo derivado de una alimentación inadecuada y del sedentarismo. Así, se definen dos grupos para aplicar esta estrategia: Grupo con riesgo alto de desarrollar diabetes tipo 2 y Grupo de riesgo por sobrepeso/obesidad.

- ◆ Grupo con riesgo alto de desarrollar diabetes tipo 2.

Dirigida a disminuir la incidencia de Diabetes tipo 2. El programa propone identificar e intervenir sobre este **grupo de personas con riesgo alto** de padecer esta enfermedad, ya que cambiando sus hábitos de vida en alimentación y actividad física se reducirá la probabilidad de padecerla.

Se identifica a estas personas a través de una puntuación mayor de 14 del Test de *Findrisc* que valora los hábitos de vida, los antecedentes de diabetes, la edad y los datos antropométricos. En ellas se realiza un estudio de su estatus glucémico para detectar estados intermedios de alteración en la regulación del metabolismo hidrocarbonado o prediabetes.

- ◆ Grupo de riesgo por sobrepeso/obesidad.

La estrategia va dirigida a disminuir la prevalencia de sobrepeso/obesidad y el riesgo de padecer las enfermedades relacionadas.

En el programa se define como grupo de riesgo a las personas con alguno de los siguientes criterios: Índice de Masa Corporal (IMC)  $\geq 30$ ; IMC entre 27 y 29 más un perímetro abdominal mayor de 88 cm en la mujer, o mayor de 102 cm en el hombre.

#### Intervenciones

Se realizan tres tipos de intervención:

1. Actividades comunitarias, grupales y de abogacía de la salud, dirigidas a facilitar y promover una alimentación sana y la realización de ejercicio físico, así como la captación a nivel individual de alto riesgo.

2. Actividades de detección de población en riesgo de desarrollar una diabetes tipo II a través del Test de *Findrisc* y de población con sobrepeso/obesidad.
3. Intervención intensiva con la población de los grupos de riesgo mencionados, (personas prediabéticas y/o con sobrepeso u obesidad).

### Indicadores Actividad

- Actividades comunitarias de fomento de la actividad física y adecuada alimentación.
- Nº de test *Findrisc* realizados.
- Nº de pruebas para estudio del estatus glucémico: prueba de sobrecarga oral de glucosa y de hemoglobina glicada realizadas.
- Grupos/talleres del programa de alimentación y actividad física realizados.
- Personas que participan en los grupos de alimentación y actividad física.

### Objetivos 2019

- Apoyar a los CMSc con más dificultades en el desarrollo de estrategias de captación de población de riesgo (personas prediabéticas y/o con sobrepeso u obesidad).
- Consolidar el sistema de información, que permita la evaluación de la eficacia de los talleres y la de los objetivos del programa desde su inicio.
- Potenciar las actuaciones del programa en salud laboral reforzando la colaboración con la SG de Prevención de Riesgos Laborales, para ofertar el programa ALAS al personal municipal que demanda reconocimientos médicos y en otros organismos municipales.
- Avanzar en el desarrollo del Convenio entre Madrid Salud y el AG de Cultura y Deportes desarrollando la implantación del protocolo de intervención en obesidad y prevención de la diabetes tipo 2 del programa ALAS en los Centros Deportivos Municipales en los distritos de la ciudad, además de reforzar la asesoría en educación física a las intervenciones de promoción del ejercicio físico que se realizan desde los CMSc.
- Potenciar la práctica de ejercicio físico, fomentando la utilización de las dieciséis rutas para caminar, señalizadas con el proyecto WAP ("*Walking people*") que en su inicio fue financiado por la Unión Europea y en coordinación con el A. G. de Desarrollo Urbano Sostenible. Construir nuevas rutas en los distritos que no tienen y realizar el mantenimiento de la señalización de todas ellas. Desarrollar una aplicación APP para móvil para este proyecto.
- Potenciar la colaboración con la Asociación de Diabetes Madrid y la Fundación para la Diabetes, y desarrollar la iniciada con el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid, para la identificación y captación de población en riesgo de Diabetes tipo 2.
- Insistir en la oferta de apoyo y complementación con la red de centros de Atención Primaria de la Comunidad de Madrid y las unidades hospitalarias de obesidad. Seguir colaborando en el Plan de Prevención y Control de la Obesidad de la Comunidad de Madrid.
- Aprovechar el marco del Plan "Madrid Ciudad de los Cuidados" para proponer acciones y proyectos intersectoriales que aumenten las oportunidades de actividad física y alimentación saludable de los y las madrileñas.
- Desarrollar el proyecto internacional "*Cities Changing. Diabetes en la ciudad de Madrid*" que tiene como objetivo la prevención de la diabetes tipo 2 y la disminución de la incidencia de esta enfermedad. Diseñar un proyecto de investigación que avale los resultados de la estrategia de alto riesgo del programa en cuanto al abordaje de la obesidad y prevención de la diabetes tipo 2.
- Solicitar la Licencia *Creative Common* del Programa de Alimentación, Actividad Física y Salud de Madrid Salud.

## 1.2. PROGRAMA MARCO DE SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA

El programa marco se organiza en dos subprogramas muy relacionados, pero con objetivos, poblaciones diana y actividades específicas:

### Objetivo

Contribuir a la vivencia sana y placentera de las diversas sexualidades de las personas en la ciudad de Madrid.

### Población diana preferente:

- Adolescentes y jóvenes.
- Personas en edad fértil, en vulnerabilidad social (derivadas de Servicios Sociales, Salud Mental, pediatría, etc.).
- Población en riesgo de exclusión por su identidad sexual (Trans) u orientación sexual.
- Población en situación de prostitución.
- Personal del ámbito docente, psicosanitario, mediación social, que trabajan con estas poblaciones y familias.

### Subprograma Marco de Salud Reproductiva

Se contempla la prevención y la promoción de la salud reproductiva, así como la prevención de los embarazos no planificados (ni deseados).

#### Objetivos:

##### ♦ General

- La prevención y la promoción de la salud reproductiva.
- La prevención de los embarazos no planificados (ni deseados).

##### ♦ Específicos

- Informar, orientar y facilitar el acceso al método anticonceptivo más adecuado a las necesidades de cada usuaria/o.
- Seguimiento y revisión de los métodos anticonceptivos instaurados, (DIU, Anticoncepción hormonal, otros métodos) y derivación para métodos de esterilización.
- Atención inmediata a demanda de poscoital.
- Información y orientación según marco legislativo a las demandas de interrupción voluntaria del embarazo (IVE).

### Subprograma marco de Salud Sexual

Prevención y la promoción de la Salud Sexual y de las dificultades asociadas a las sexualidades.

#### Objetivos:

##### ♦ General

- La prevención y la promoción de la salud sexual y de las dificultades asociadas a las sexualidades.

#### ◆ Específicos

- Información y orientación en demandas relativas a Infección VIH y otras infecciones de transmisión sexual (ITS) dirigida a población Cis y Trans.
- Atención específica a personas en situación de prostitución.
- Facilitación del diagnóstico precoz y derivación.
- Detectar, tratar y derivar aquellas necesidades que, sobre sexualidades, puedan aparecer en la población Cis y Trans.
- La consulta de asesoría sexual está dirigida a la población según diversas orientaciones e identidades (Cis y Trans) que acude al Programa de Salud Sexual y de Salud Reproductiva; a sus parejas y familias, cuando sea necesario para resolver un conflicto puntual, tomar decisiones y aclarar dudas.
- Orientar a los colectivos profesionales y a aquellas personas que realizan tareas de promoción de salud a fin de aclarar las dudas sobre dificultades que concurren en torno la salud sexual.

#### **Intervenciones**

Se realizan tres tipos de intervención:

1. **Atención individual:** en la consulta de salud sexual y reproductiva: anticoncepción, asesoría sexual y consejo HIV/ITS.
2. **Actividades comunitarias:** trabajo en la comunidad junto a población general y diversas entidades.
3. **Actividades grupales:** en ámbito educativo formal, en espacios informales y con grupos que pertenecen a los definidos en nuestra población diana y preferente.

#### **Indicadores Actividad**

- Citas atendidas en el programa de salud sexual y reproductiva.
- Grupos/talleres sobre salud sexual y reproductiva realizados.
- Número de test rápidos de VIH.
- Número de personas sensibilizadas en temas relacionados con el colectivo LGTBQI.

#### **Objetivos 2019**

- Consolidar el porcentaje de población diana atendido.
- Mantener la oferta de consulta de anticoncepción, de prevención de ITS y asesoría sexual a pesar de las jubilaciones de 2018.
- Maximizar la sinergia con el programa de promoción de la salud en el ámbito educativo.
- Mantener el trabajo de coordinación con ONG y asociaciones.
- Seguir con la línea de adaptación de materiales de salud sexual y salud reproductiva dirigida a población con diversidades.
- Apoyar el desarrollo del proyecto “Fast-Track Madrid” para mejorar la prevención primaria y detección precoz de infección VIH.

### 1.3. PROGRAMA MARCO DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD EN EL ÁMBITO EDUCATIVO

#### Objetivos:

- ◆ General
  - Apoyar a la comunidad escolar educativa en las actuaciones de prevención y promoción de la salud desde un enfoque integral y positivo, basado en la coordinación con los recursos socio-sanitarios y educativos del distrito y en la utilización de espacios, formales y no formales, como oportunidad para la equidad, el desarrollo del alumnado y la generación de escuelas y espacios educativos promotores de salud aprovechando las oportunidades y potencialidades que ofrece la escuela para conseguir un nivel óptimo de salud física, emocional y social en todos los grupos que constituyen el conjunto de la comunidad educativa (personal docente y no docente, alumnado y familias), ayudándoles a tomar el control sobre su salud.
- ◆ Específicos
  - Favorecer la participación activa de la comunidad escolar en la promoción de la salud.
  - Crear espacios de reflexión y búsqueda de activos en salud; detectar recursos y capacidades en las personas, en los grupos y en el entorno, identificar y potenciar los activos que generan resultados sociales y de salud, resultados intermedios de salud y resultados de promoción de la salud.
  - Apoyar a las familias y al profesorado en su tarea educativa facilitando la promoción de estilos y hábitos de vida saludable.
  - Favorecer las habilidades individuales para el cuidado de la salud, motivando hábitos de conductas que redunden en beneficio, no solamente de su propia salud, sino también de la colectividad donde vive.
  - Favorecer la coordinación y el trabajo en equipo con otros recursos e instituciones socio-sanitarias y educativas que trabajan con adolescentes, niños y niñas, tanto en espacios formales como no formales, así como la participación en mesas y otros espacios de coordinación estable.

#### Población diana

- Educación formal: Centros docentes del municipio de Madrid, y dentro de ellos: alumnado, personal docente y no docente, familias y personas responsables del alumnado. Se priorizará la atención a centros educativos públicos (sobre los privados o concertados) y, dentro de estos, en aquellos ciclos educativos donde se concentran las poblaciones socialmente más vulnerables {Unidades de Formación e Inserción Laboral (UFIL), Aula de Compensación Educativa (ACE), Formación Profesional Básica (FPB)}. También se priorizará la atención sobre la adolescencia (6.º de primaria a 2.º bachillerato), seleccionando los cursos considerados claves, atendiendo a criterios madurativos y de especial vulnerabilidad. Además, se continuará con la actuación en colegios y escuelas infantiles, en coordinación con los recursos del programa de salud materno infantil, a través del trabajo con el personal docente, alumnado y familias.
- Educación no formal: Aquellas instituciones, asociaciones, ONG..., que desarrollen un proyecto educativo con un grupo de población, independientemente de la edad de los mismos.

Cada CMSc plantea las prioridades para trabajar en el ámbito educativo en su proyecto de centro según las características del distrito, los recursos de los que disponga, los barrios de acción prioritaria, los centros docentes existentes y las coordinaciones que establezcan con otras instituciones.

#### Intervenciones

Se realizan seis tipos de intervención:

1. Realización de actividades comunitarias y grupales en el ámbito educativo para la prevención y promoción de la salud.
2. Actividades de sensibilización, difusión y captación en la comunidad educativa.
3. Asesoría a personal docente y familias.
4. Actividades de coordinación interinstitucional y de constitución de estructuras estables de coordinación.
5. Atención a la salud bucodental en el Centro de Salud Bucodental y centros educativos.
6. Consultas y seguimiento del alumnado de Escuelas Infantiles.

#### Indicadores Actividad

- Centros educativos en los que se interviene.
- Grupos/talleres de prevención y promoción de la salud en el ámbito educativo.
- Centros educativos que acuden al Centro de Salud Bucodental.

#### Objetivos 2019

- Favorecer acciones y proyectos intersectoriales que apoyen los objetivos de promoción de la salud en los centros educativos de la ciudad.
- Mantener el número de acciones que se realizan en educación primaria.
- Mantener el número de intervenciones en unidades educativas de especial interés para la promoción de la salud en Zonas de Intervención Preferente (ZIP).
- Reforzar y potenciar la realización de actividades de patio de recreo (puntos interactivos y días singulares).
- Facilitar la evaluación de las acciones realizadas en el ámbito educativo.
- Desarrollar las actuaciones de coordinación con los programas, proyectos y dispositivos del AG de Equidad, Derechos Sociales y Empleo y del Instituto de Adicciones (Servicio PAD, proyecto “Quiere-T Mucho”...).
- Aprovechar el marco del plan “Madrid Ciudad de los Cuidados” para proponer acciones y proyectos intersectoriales que mejoren el cuidado de los y las madrileñas y de su entorno, en la vida cotidiana, especialmente en los proyectos de “Cuidado de los espacios públicos de los colegios” y “Comunidades compasivas de cuidados y prevención del duelo complicado” (pedagogía del final de la vida, la muerte y el duelo).
- Aumentar el conocimiento de las necesidades de acciones formativas relacionadas con la salud de los centros educativos de Madrid.

#### 1.4. PROGRAMA MARCO DE ENVEJECIMIENTO ACTIVO Y SALUDABLE

##### ♦ Objetivo general

- Contribuir a ampliar la esperanza de vida activa y saludable y, globalmente, la calidad de vida de la población mayor.

##### ♦ Objetivos específicos:

- Contribuir a mantener la autonomía y la independencia de la población mayor.
- Contribuir a promover la participación y presencia activa de las personas mayores en todos los ámbitos sociales.

- Contribuir a cambiar la percepción que el resto de la sociedad tiene de esta etapa de la vida.

#### **Población diana preferente:**

- Personas mayores de 65 años en situación de mayor vulnerabilidad frente a los problemas antes mencionados.
- Profesionales que trabajan con personas mayores y figuras cuidadoras (poblaciones intermedias).
- Instituciones, asociaciones y medios de comunicación con influencia sobre la calidad de vida, el entorno y la imagen social de la población mayor.

#### **Intervenciones**

##### **Estrategia poblacional**

Dirigida a impulsar la inclusión y la participación de los y las mayores en la vida de sus comunidades. Se trabaja con toda la comunidad mediante actividades de promoción de la salud y sensibilización en problemas de salud que afectan a este colectivo como parte de la población general a la que pertenecen y con actividades específicas que trabajan problemas específicos asociados a la edad. Esta estrategia se desarrolla a través de actividades grupales y comunitarias.

Las alianzas desarrolladas con otras instituciones y fundamentalmente con otras áreas municipales, tanto a nivel central como distrital, son claves para el adecuado desarrollo de esta estrategia.

##### **Estrategia de alto riesgo**

Se trabaja con personas mayores en especial situación de vulnerabilidad (física y psicosocial) y con quienes les cuidan. A través de esta estrategia buscamos disminuir, limitar o revertir, en la medida de lo posible, su vulnerabilidad individual con la finalidad de retrasar su dependencia y comprimir la carga de enfermedad el máximo posible.

Desarrollaremos la estrategia de alto riesgo a través de intervenciones individuales o grupales que priorizan los siguientes problemas de salud: pérdida de memoria y deterioro cognitivo, alimentación inadecuada y sedentarismo, déficits sensoriales, accidentes y caídas, ansiedad y depresión, aislamiento social y maltrato.

Se realizan tres tipos de intervenciones a este nivel:

1. Grupos y talleres de educación para la salud, deterioro cognitivo y promoción de la salud mental, tanto en nuestros centros, como en centros de mayores y centros comunitarios. Grupos de mayores con alto riesgo de caídas desarrollando un taller de intervención específica conjuntamente con técnicos deportivos de los polideportivos municipales en los diferentes distritos municipales.  
Se interviene tanto con los y las mayores, como con las personas que les cuidan y el personal profesional que trabajan con ellos y ellas.
2. Actividades de detección precoz de problemas sensoriales, deterioro cognitivo, de salud mental y riesgo de caídas.
3. Vacunación del mayor.

#### **Indicadores Actividad**

- Citas atendidas en el Programa de Envejecimiento Activo y Saludable.
- Grupos/talleres de prevención y promoción de la salud con personas mayores.
- Personas mayores vacunadas.
- Porcentaje de personas atendidas que cumple los criterios de vulnerabilidad del programa.

## Objetivos 2019

- Mantener el porcentaje de actuaciones sobre personas mayores vulnerables (según criterios propios del programa), centros y zonas de intervención preferente.
- Consolidar el trabajo del programa en el Plan de Acción Madrid Ciudad Amigable con la población mayor.
- Avanzar en el desarrollo del Convenio firmado entre Madrid Salud y el AG de Cultura y Deportes, iniciando la implantación del Protocolo de Intervención de Caídas con los Centros Deportivos Municipales en los diferentes distritos de la ciudad.
- Apoyar la utilización del sistema de información del programa.
- Avanzar en la coordinación con el AG Equidad, Derechos sociales y Empleo (centros de mayores, servicios sociales distrito, voluntarios para prevención deterioro cognitivo, etc.).
- Desarrollar una herramienta de intervención conjunta con el Programa Prevención y Promoción de Salud Mental, en el ámbito de la población mayor.
- Desarrollar nuevas formas de colaboración con la Facultad de Bellas Artes para usar la creatividad artística en la estimulación cognitiva.
- Aprovechar el marco del “Plan Madrid Ciudad de los Cuidados” para proponer acciones y proyectos intersectoriales que mejoren el cuidado de las personas mayores y de su entorno (por ejemplo, en el marco de los proyectos “Prevención de la Soledad no deseada” y “Comunidades compasivas de cuidados y prevención del duelo complicado”).

### 1.5. PROGRAMA MARCO DE ATENCIÓN MATERNO-INFANTIL

El Programa de Salud Materno Infantil, se materializa en dos subprogramas: Programa de Atención Maternal (PAM) y Programa de Atención Infantil (PAI). Los talleres “Materno infantil” y “Ayudando a Crecer”, son intervenciones de ambos subprogramas que proporcionan una atención individual, grupal y comunitaria.

#### Oportunidades y Problemas de salud que aborda

##### Programa de Atención Maternal (PAM)

Con actuaciones dirigidas a la madre, o a ambos progenitores, antes de la concepción y durante el embarazo y puerperio, y al bebé tras el nacimiento y en las primeras etapas de la vida. Este programa tiene como objetivo contribuir a elevar el nivel de salud de aquellas personas que se plantean la maternidad, dando preferencia a la población más vulnerable; madres y padres adolescentes, conflictos de pareja, madres solas, problemas de salud mental, minusvalías, padres y madres con adicciones, etc.

##### Programa de Atención Infantil (PAI)

Con actuaciones dirigidas a niños, niñas y sus familias que se encuentran en situación de vulnerabilidad social. Este programa tiene como objetivo asegurar la atención integral del niño y la niña que nace y crece en situación de riesgo, en coordinación con el resto de instituciones implicadas en su cuidado y seguimiento.

#### Objetivos Programa de Salud Materno Infantil

- Contribuir a elevar el nivel de salud de aquellas personas que se planteen la maternidad/paternidad, la mujer embarazada, el futuro bebé en los primeros años de vida y el entorno socio familiar, a través de actividades preventivas y de promoción, dando preferencia a atender la población diana antes definida.
- Asesorar a otros perfiles profesionales (educación, socio-sanitarios, etc.), en contacto con embarazadas, parejas o niños y niñas, en relación a los aspectos preventivos de la salud materno-infantil.

- Asegurar la atención integral del niño y la niña en situación de riesgo social en coordinación con el resto de las instituciones implicadas.
- Favorecer la integración en los servicios normalizados de salud materno-infantil, y de salud sexual y reproductiva, con la pareja, madres, niños y niñas con dificultades socio-culturales de acceso a los mismos.

### Intervenciones

Se realizarán los siguientes tipos de intervención:

1. Preparación a la maternidad/paternidad.
2. Seguimiento al postparto. Con atención maternal y del niño y la niña tras el parto.
3. Atención infantil con la atención al niño y la niña en situación social de riesgo.
  - Atención individual de pediatría y enfermería.
  - Atención individual de trabajador social.
  - Atención psicológica de la familia.
  - Facilitación de alimentos infantiles, cuando se estime necesario.
  - Promoción de su integración en la red normalizada de atención primaria, atención especializada y de servicios sociales.
  - Derivación de las familias a otros recursos del Centro, consulta de salud reproductiva etc.
4. Actividades en escuelas infantiles, con implicación en la elaboración de los menús, seguimiento de casos concretos y formación de la comunidad educativa en distintas áreas relacionadas con la salud infantil.
5. Actividad grupal.
  - **Taller Materno Infantil:** Preparto con sesiones, en el 2.º trimestre y en el último trimestre, en cada sesión se realiza una charla coloquio, seguida de técnicas de relajación y gimnasia. Postparto con encuentros de los profesionales del programa con los padres y madres, junto con sus hijos e hijas para apoyar la crianza.
  - **Taller Ayudando a Crecer:** diferenciando tres etapas del desarrollo del niño y de la niña, de 0 a 3 años, de 3 a 6 años y de 7 a 12 años, con charlas coloquio y sesiones prácticas sobre el desarrollo evolutivo del niño y de la niña en las distintas edades, la instauración de hábitos saludables y la relación filio parental.
  - **Taller de emergencias y prevención de accidentes infantiles.**
6. Acciones comunitarias: actividades de promoción de la salud materno-infantil fuera de los centros, en ámbitos educativos, redes sociales (asociaciones juveniles, de inmigrantes, etc.), que además, favorezcan el conocimiento de nuestra oferta de servicios y el apoyo y la colaboración con otros dispositivos socio-sanitarios que trabajan sobre los mismos problemas.

### Indicadores Actividad

- Citas atendidas en el Programa de salud materno-infantil (Atención maternal y Atención Infantil).
- Grupos/talleres realizados.
- Niños y niñas integrados en la red sanitaria normalizada.
- Proyectos e intervenciones comunitarias.

## Objetivos 2019

- Mantener la oferta de servicios actual a pesar de las jubilaciones de profesionales del programa, asegurando en lo posible la atención a las familias en el CMSc de procedencia o mediante la derivación de estas a los CMSc que cuenten con los y las profesionales necesarios para el seguimiento.
- Consolidar la coordinación con los Centros de Apoyo a la Familia (CAF) y otros recursos socio-sanitarios y educativos como Escuelas infantiles, Casa grande y Atención primaria.
- Aprovechar el marco del plan “Madrid Ciudad de los Cuidados” para proponer acciones y proyectos intersectoriales que mejoren el cuidado de los niños y las niñas y de su entorno, especialmente en los proyectos de “Intervención comunitaria en los malestares de la vida cotidiana”.

### 1.6. PROGRAMA MARCO DE PREVENCIÓN Y CONTROL DEL TABAQUISMO

Dada la importancia del problema en nuestra ciudad, Madrid Salud desea apoyar, consolidar e impulsar una estrategia de abordaje integral del consumo de tabaco, que incluya la prevención del inicio, la deshabituación, la vigilancia epidemiológica y las medidas ambientales.

En el momento actual, teniendo en cuenta nuestras limitaciones competenciales y de recursos, el objetivo es consolidar las actividades ya existentes, comprometidas en los proyectos de centro, ampliando en lo posible tanto la población cubierta por la deshabituación (incluida la acción en empresas, centros de trabajo y organizaciones), como las actividades comunitarias relacionadas con el consumo de tabaco: prevención en la escuela, presencia en las instituciones y en las calles, en el Día Mundial, promoción de la vigilancia del cumplimiento de las medidas legales que regulan el consumo, etc., de manera que se puedan sentar las bases para la futura estrategia integral en la ciudad de Madrid.

#### Intervenciones

Se realizan cuatro tipos de intervención:

1. Actividades de sensibilización y difusión de los talleres de deshabituación tabáquica y captación de personas que quieren dejar de fumar.
2. Consulta individual de deshabituación tabáquica.
3. Desarrollo de talleres en formato grupal para dejar de fumar en los centros Madrid Salud y en las empresas, centros de trabajo y organizaciones.
4. Actuaciones orientadas a la prevención del inicio del consumo en el ámbito educativo.

#### Indicadores Actividad

- Personas que participan en los talleres de deshabituación tabáquica.
- Grupos de deshabituación tabáquica realizados.
- Personas que dejan de fumar/personas en el programa.
- Escolares que participan en actividades de prevención del inicio del consumo.
- Sesiones de prevención del inicio en el ámbito educativo.

## Objetivos 2019

- Aumentar la oferta de talleres de deshabituación en los CMSc y en las empresas, centros de trabajo y organizaciones, a través de la difusión del conocimiento de esta oferta y el establecimiento de las alianzas y acuerdos oportunos.
- Incrementar la derivación desde los Centros de Atención Primaria u Hospitalaria del Servicio Madrileño de Salud y las Oficinas de farmacia.

- Impulsar las actividades de prevención de inicio de consumo en el ámbito educativo.
- Impulsar la formación del personal sanitario, dentro o fuera de Madrid Salud, para llevar a cabo acciones de consejo, orientación, deshabituación o prevención del inicio del consumo de tabaco.
- Contribuir a la recogida de evidencia científica acerca de la interacción y consumo conjunto de tabaco y cannabis, que sustente las correspondientes actuaciones preventivas y asistenciales.
- Colaborar, dentro de nuestro ámbito de competencias, para el cumplimiento de las disposiciones contenidas en las leyes que regulan la publicidad, venta y consumo de tabaco.
- Mejorar el sistema de información del programa.

## 1.7. PROGRAMA MARCO DE PROMOCIÓN DE LA SALUD MENTAL.

### Objetivos

#### ◆ General:

- Promocionar la salud mental y prevenir la enfermedad mental en la ciudad de Madrid. Es decir, centrar las actuaciones de salud mental en potenciar las capacidades, sentimientos, vínculos y entornos adecuados para conseguir el mejor desarrollo personal y social.

#### ◆ Específicos:

- Promover:
  - ✓ Una vinculación emocional positiva desde una edad temprana.
  - ✓ La autonomía, seguridad, autoestima y conocimiento propio.
  - ✓ Las relaciones basadas en el respeto mutuo, la cooperación y la libertad que favorezcan ambientes familiares y sociales saludables.
  - ✓ La capacidad para poder afrontar las situaciones difíciles y estresantes de la vida.
- Promover las adaptaciones a los distintos momentos de la vida evolutiva (infancia, adolescencia y juventud, adultez y vejez), incidiendo más específicamente en los momentos de cambio como el inicio de las relaciones afectivo-sexuales, el embarazo y maternidad/paternidad, duelos y separaciones, cambios de situación laboral, migraciones, pérdidas asociadas al envejecimiento, cuidadores, etc.
- Promover contextos sociales y ambientales competentes para la convivencia, el desarrollo y el bienestar de las personas a través del trabajo comunitario.
- Prevenir la aparición de trastornos mentales como la ansiedad, el estrés y las dificultades afectivas.
- Orientar, asesorar y apoyar a la población que muestra más vulnerabilidad.
- Participar en el desarrollo de hábitos saludables (alimentación, actividad física, sexualidad, hábitos de sueño, de estudio, etc.) desarrollando la vertiente psicológica y social de los programas Marco de Prevención y Promoción de la salud que se desarrollan en los CMSc.
- Prevenir el maltrato y la violencia en todos los ámbitos (doméstico de género, familiar, educativo, laboral, comunitario, etc.).
- Contribuir al aumento de conocimiento sobre los determinantes de la salud mental en la ciudad de Madrid.

## Intervenciones

Las actividades de salud mental de la SG de Prevención y Promoción de la Salud, están encuadradas en este programa marco mediante:

- Grupos, talleres y actividades programadas, ya consolidadas o de más reciente inicio, orientadas a la promoción de la salud mental: Grupos de Bienestar Emocional, Taller de Habilidades de Comunicación, Grupo de Cuidado Emocional, Grupo de Duelo (elaboración de pérdidas significativas), Taller de educación afectivo sexual para adolescentes y personas con diversidad funcional, Grupos de Habilidades para la vida en adolescentes, Grupos de promoción de la salud mental en las personas mayores, Taller de sueño, Grupo abierto “Mamás en Espera”, Talleres de Relajación, Talleres temáticos dirigidos a profesionales, mediadores y agentes de salud.
- Actividades de prevención de la enfermedad mental: Grupos de prevención de la ansiedad y el estrés.
- Orientación en las diferentes etapas de la vida evolutiva: infancia, adolescencia, juventud, adultez y vejez y en momentos de cambio: inicio de las relaciones afectivo-sexuales, embarazo y maternidad/paternidad, duelos, separaciones y pérdidas significativas, cambios de situación laboral, migraciones, personas cuidadoras, etc.
- Asesoría y talleres dirigidos a profesionales, mediadores y agentes de salud.
- El desarrollo de los aspectos de salud mental de los programas marco de:
  - ✓ Ámbito educativo.
  - ✓ Envejecimiento activo y saludable.
  - ✓ Salud sexual y reproductiva.
  - ✓ Alimentación y actividad física, y prevención y control del tabaquismo.
  - ✓ Materno Infantil.
- Talleres de Arte y Salud aprovechando los recursos de creación artística para la promoción de la salud mental (actividades grupales y comunitarias del Proyecto “Arte y Salud”).
- Intervenciones específicas de Salud Mental, no contempladas en los programas marco, pero que dan respuesta a problemas de salud específicos de uno o varios distritos, o a necesidades de salud sentidas y expresadas por la población.
- Apoyo a dispositivos que luchan contra el estigma social de la enfermedad mental y a favor de la integración social y laboral de las personas con enfermedades mentales (Centro de Prevención de Riesgos Laborales, etc.).

## Indicadores Actividad

- Grupos y talleres de salud mental realizados.
- Personas atendidas en consultas de asesoría en salud mental.
- Profesionales de los centros que participan en el programa de promoción de la Salud mental.
- Actividades comunitarias en las que participa el programa.

## Objetivos 2019

- Impulsar la difusión del Programa y dar visibilidad a las actividades a través de la web, de las redes sociales, de la publicación de un folleto explicativo y de la participación en el Día mundial de la Salud Mental.
- Potenciar la transversalidad de las intervenciones de promoción de la salud mental, participando activamente con el resto de programas que se desarrollan en los CMSc y reforzando el trabajo en equipo interdisciplinar.

- Implementar la participación de la Salud Mental en el trabajo comunitario de los Centros.
- Colaboración con el Plan “Madrid Ciudad de los Cuidados”, especialmente en los proyectos de “Prevención de la Soledad no deseada”, “Comunidades compasivas de cuidados y prevención del duelo complicado” y de “Intervención comunitaria en los malestares de la vida cotidiana”.
- Coordinar y apoyar el trabajo de formación e investigación de las becas del Proyecto “Arte y salud”, articulándolo con los objetivos del programa. Avanzar en su articulación con las becas del Proyecto “Arte y Cuidados”, compartiendo el conocimiento generado en la aplicación del arte a la promoción de la salud y la salud comunitaria.

## 1.8. PROGRAMA MARCO DE DESIGUALDADES SOCIALES EN SALUD (DSS)

### Objetivos

#### ◆ General:

- Contribuir a la equidad en salud en la ciudad de Madrid, fomentando la participación de la población, haciendo especial hincapié en aquellas personas y colectivos que viven en situación de vulnerabilidad, pobreza o exclusión social.

#### ◆ Específicos:

- Integrar el carácter transversal del Programa de Desigualdades Sociales en todas las intervenciones de la Estrategia Barrios Saludables y potenciar la intersectorialidad en todos los ámbitos de actuación.
- Incorporar la perspectiva de equidad en salud en todas las intervenciones de la Estrategia Barrios Saludables.
- Potenciar las intervenciones intersectoriales, facilitando la participación ciudadana, incluyendo tercer sector, asociaciones vecinales, así como áreas y niveles de Gobierno.
- Planear, desarrollar, implementar y evaluar el enfoque de universalismo proporcional de la Estrategia Barrios Saludables, que supone la atención universal a toda la población, con intensidad proporcional y priorizando en función de las necesidades de salud de los diferentes colectivos y territorios.
- Identificar y eliminar las barreras de acceso a nuestros servicios y las de otros dispositivos socio-sanitarios y educativos, realizando intervenciones adaptadas al contexto social, cultural y funcional.
- Establecer alianzas y buscar sinergias para llevar a cabo las intervenciones sobre población y/o territorios con mayor vulnerabilidad en salud.
- Contribuir al aumento en conocimientos sobre las desigualdades sociales en salud en la ciudad de Madrid y sobre estrategias para reducirlas, mediante la investigación, la difusión de la información y el intercambio de experiencias.

### Líneas de trabajo según ejes de desigualdad

El programa se articula según 8 ejes de desigualdad interrelacionados que pueden generar situaciones de exclusión social y de exclusión sanitaria y están definidos por:

- Clase social.
- Género.
- Etnia.

- Situación migratoria.
- Situación laboral.
- Territorio de Zonas de Intervención Preferente (ZIP).
- Diversidad funcional.
- Diversidad sexual (orientación, identidad...).

## Intervenciones

### 1. Intervenciones con personas y colectivos:

- A favor de la igualdad de género y la construcción de roles de género saludables (grupos de empoderamiento de mujeres y grupos de “Hombres con Cuidado”).
- Con diversidad funcional de origen físico, psíquico, intelectual y sensorial.
- Con la comunidad gitana (incluyendo “Salud y mujer gitana”, “Salud y hombre gitano”, etc.). Difundiendo la guía elaborada desde la Subdirección: Guía de intervenciones en salud con población gitana.
- Con colectivos definidos por su situación migratoria. En este marco se sitúan tanto las acciones de mediación socio-cultural, de interculturalidad comunitaria, de atención a riesgos especiales (ejemplo: detección enfermedad de Chagas, consejo y vacunación ante los viajes, detección de mutilación genital femenina, etc.).
- En situación de trata y explotación sexual, o mujeres en situación de prostitución.
- En situación de sin hogar.
- Residentes en Zonas de Intervención Preferente (realizando actividades e intervenciones específicas en las ZIP y priorizando su atención).
- En situación de exclusión social o de riesgo de exclusión social.
- Con población LGTBQIA: visibilización y autorreflexión sobre necesidades y oportunidades de salud del colectivo LGTBQIA desde una perspectiva comunitaria.

2. Fomentando procesos de visibilización e inclusión de personas y colectivos en riesgo de exclusión social con especial impacto en la salud (incluyendo a personas con problemas habitacionales, pobreza energética o inseguridad alimentaria) a través del “cruce de saberes”. (Proyecto “Comunidades Activas en Salud”).

3. Seguimiento y evaluación de los objetivos de intervención de los programas, de manera sistemática, en función de los ejes de desigualdad social.

4. Consolidación del uso de las variables sociales en la historia clínica electrónica y sistema de citación e inclusión de variables sociales en el registro de actividad grupal y comunitaria.

5. Identificación y eliminación de barreras socio-culturales de acceso a los Centros Municipales de Salud comunitaria de Madrid Salud.

6. Cursos de formación, jornadas de sensibilización ciudadana y seminarios de intercambio de experiencias.

7. Aprovechar el marco del plan “Madrid Ciudad de los Cuidados” para proponer acciones y proyectos intersectoriales y transversales que aumenten la equidad en salud y que disminuyan la brecha de las Desigualdades Sociales en Salud y la discriminación por razón de género, clase social, etnia, situación migratoria, laboral, lugar de residencia, etc.

## Indicadores Actividad

- Incremento del porcentaje de cumplimentación de las variables sociales.
- Diferencia entre el perfil social medio de las personas atendidas y el perfil social medio de la población de Madrid.
- Personas atendidas y talleres realizados en el marco de los proyectos mencionados.

## Objetivos 2019

- Promover la segunda fase del proyecto de intervención comunitaria “Comunidades Activas en Salud” para facilitar el diálogo y el trabajo conjunto entre diferentes agentes sociales y ciudadanía, incluyendo a quienes viven en condiciones de pobreza y exclusión.
- Establecer alianzas con entidades que trabajan con personas con diversidad funcional.
- Hacer nuevos grupos de “Hombres con Cuidado” y apoyar los ya existentes, fomentando la constitución de grupos autónomos como activos de salud de los barrios.
- Seguir apoyando el Plan de Inclusión Social y la Estrategia para la Igualdad de Oportunidades, entre hombres y mujeres, impulsadas por la DG de Igualdad de Oportunidades.
- Continuar con el desarrollo de la línea de trabajo contra la trata y la explotación sexual en colaboración con el Área de Equidad, Derechos Sociales y Empleo.
- Incrementar la formación de profesionales en el asesoramiento psicosexual a las personas LGTBQIA.
- Reforzar los talleres y grupos de trabajo con mujeres gitanas y con hombres gitanos, así como el apoyo a los centros educativos con especial presencia de población infantil gitana.
- Mejorar la definición e identificación de las poblaciones dianas de los programas marco, relacionadas con los ejes de desigualdad.
- Consolidar el registro y análisis de variables sociales en el sistema de información.
- Continuar con la formación interna en DSS.
- Aprovechar el marco del plan “Madrid Ciudad de los Cuidados” para proponer acciones y proyectos intersectoriales que aumenten la equidad en salud y que disminuya la brecha de las DSS y la discriminación por razón de género, clase social, etnia, situación migratoria, laboral, lugar de residencia, etc.

## 1.9. LÍNEAS ESPECÍFICAS TRANSVERSALES

**“Mapeos de activos en salud”.** Continuación de los procesos de Activos en Salud desarrollados durante el 2018 para el fomento de procesos de desarrollo comunitario y de salud comunitaria. Se realizará en los 11 distritos de la ciudad en los que se está desarrollando.

**Proyecto “Metodologías Artísticas en Promoción de la Salud”.** Continuación de la incorporación de las metodologías artísticas a las intervenciones de promoción de la salud.

**Apoyo metodológico al trabajo en equipo en salud comunitaria.** Continuación de la Estrategia de apoyo y supervisión de los equipos de la Subdirección General, ya que la labor en equipo se considera una pieza clave para el trabajo en salud comunitaria.

### Diseño de un nuevo Sistema de Información en colaboración con el IAM

- ✓ Continuación del Estudio de necesidades de información y de las limitaciones del actual sistema OMI.
- ✓ Diseño y pilotaje de un nuevo sistema de información.

## Docencia y Formación

- ✓ Reforzar la formación en trabajo grupal y en equipo e intervención comunitaria.

### 1.10. OTRAS LÍNEAS ESPECÍFICAS

Objetivos específicos ajenos a los programas marco.

#### Centro de Apoyo a la Seguridad (CAS)

- ✓ Mantener el estudio de la utilización de un nuevo sistema de registro informático en la cumplimentación de documentación clínica por el equipo profesional del Centro.
- ✓ Poner en marcha un protocolo de intervención para la determinación en sangre de otras drogas de abuso.

#### Centro de Salud Internacional

- ✓ Atención al 100% de la demanda de las personas que viajan.
- ✓ Participación en la Mesa de Coordinación, con otros centros de vacunación internacional, a nivel autonómico y estatal.

#### Laboratorio de Análisis Clínicos

- ✓ Cobertura analítica a las necesidades de los programas y actividades desarrolladas por los centros de la SG de PPS y Centros de Atención a las Adicciones (CAD) de la SG de Adicciones y de la SG de Prevención de Riesgos Laborales (vigilancia y control de la salud del personal municipal).
- ✓ Dar cobertura al Programa de Salud Sexual y Reproductiva y a las necesidades de la SG de Prevención de Riesgos Laborales (vigilancia y control de la salud del personal municipal): realización de biopsias, PAAF (Punción por Aspiración con Aguja Fina), citologías, biopsias y pruebas del Virus del Papiloma Humano (HPV).
- ✓ Cobertura analítica a las actividades de prevención y control de tuberculosis en personas sin hogar o en grave situación de exclusión social.

## 2. OBJETIVOS E INDICADORES PRESUPUESTARIOS

Tabla 1

<b>Objetivo 01. Promover la salud sexual y reproductiva y prevenir las conductas de riesgo y los embarazos no planificados. Prevención de la violencia de género y la corresponsabilidad en salud sexual y reproductiva. Empoderamiento desde las diversidades sexuales</b>			
N.º	INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019
1	Citas atendidas en programa de salud sexual y reproductiva	Número	58.959
2	Mujeres que son atendidas en el programa	Porcentaje	89
3	Grupos/talleres sobre salud sexual y reproductiva realizados	Número	715
4	Índice de feminización en la participación en los talleres de salud sexual y reproductiva	Número	106
5	Test de VIH realizados	Número	1.202
6	Mujeres que se realizan un test HIV sobre el total realizado	Porcentaje	29
7	Consultas de consejo y asesoramiento sobre ETS y VIH	Número	2.194
8	Mujeres que son atendidas en consultas de consejo y asesoramiento sobre ETS y HIV	Porcentaje	44
9	Índice de feminidad de consulta de consejo	Porcentaje	42

**Objetivo 02. Promover entornos y oportunidades que faciliten una alimentación sana, la realización de actividad física regular y la cultura ecológica. Prevenir la obesidad y la diabetes**

N.º	INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019
1	Actividades comunitarias de fomento de la actividad física y adecuada alimentación	Número	170
2	Grupos/talleres de alimentación actividad física y hábitos saludables	Número	650
3	Participantes en los grupos de alimentación actividad física y hábitos saludables	Mujeres	9.000
4		Hombres	4.000

**Objetivo 03. Cuidar a la comunidad escolar, desde la prevención y promoción de la salud**

N.º	INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019
1	Centros educativos en los que se interviene	Número	342 (1)
2	Grupos talleres de prevención y promoción de la salud en el medio escolar	Número	1.769 (2)
3	Centros educativos que acuden al Centro de Salud Bucodental	Número	93 (3)

(1) Cifra en presupuestos 2019 publicados 342. Cifra ajustada tras revisión: 320.

(2) Cifra en presupuestos 2019 publicados 1.769. Cifra ajustada tras revisión: 1.700.

(3) Cifra en presupuestos 2019 publicados 93. Cifra ajustada tras revisión: 80.

**Objetivo 14. Reducir la brecha de las desigualdades sociales en salud y promover un modelo de cuidados de accesibilidad universal, sensible a la equidad, diversidad y la corresponsabilidad**

N.º	INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019
1	Niñas atendidas en el programa de salud materno infantil (SMI)	Número	559
2	Niños atendidos en el programa de salud materno infantil (SMI)	Número	584
3	Barrios con intervenciones comunitarias de activos en salud	Número	11

**Objetivo 04. Contribuir a ampliar la esperanza de vida activa y saludable y, globalmente, la calidad de vida de la población mayor**

N.º	INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019
1	Citas atendidas en el Programa de Envejecimiento Activo y Saludable	Número	8.428
2	Personas atendidas en el Programa de Envejecimiento Activo y Saludable	Ancianas	Número 3.493
3		Ancianos	Número 636
4	Grupos/talleres de prevención y promoción de la salud con personas mayores	Número	256
5	Personas vacunadas	Mujeres	Número 2.001
6		Hombres	Número 1.575
7	Usuarías del centro de prevención deterioro cognitivo (CPDC) evaluadas	Número	1.280
8	Usuarios del centro de prevención deterioro cognitivo	Número	566

**Objetivo 13. Fomentar y apoyar la deshabituación tabáquica y prevenir el tabaquismo en el ámbito escolar, laboral o comunitario**

N.º	INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019
1	Participantes en el programa para dejar de fumar	Mujeres	Número 494
2		Hombres	Número 377
3	Grupos de deshabituación tabáquica realizados	Número	88
4	Mujeres que dejan de fumar sobre mujeres participantes en el programa	Porcentaje	34
5	Hombres que dejan de fumar sobre hombres participantes en el programa	Porcentaje	30

**Objetivo 17. Prevenir enfermedades transmisibles mediante vacunación**

N.º	INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019
1	Vacunas administradas a viajeros	Hombres	Número 6.000
2		Mujeres	Número 7.000
3	Vacunas administradas de calendario vacunal	Hombres	Número 2.100
4		Mujeres	Número 2.200

**Objetivo 26. Cobertura diagnóstica, radiológica y analítica, a los programas de la SG de Prevención y Promoción de la Salud y otras unidades de Madrid Salud**

N.º	INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019
1	Pruebas diagnósticas realizadas en la sección de diagnóstico por imagen	Número	12.600
2	Determinaciones analíticas realizadas en el Laboratorio de Análisis Clínicos de Madrid Salud	Número	550.000

**Objetivo 38. Captación activa de población diana de los programas de prevención y promoción de la salud para el desarrollo de la Estrategia Barrios Saludables**

N.º	INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019
1	Actividades comunitarias de información y sensibilización	Número	90
2	Actividades grupales en centros educativos, centros de mayores	Número	360
3	Intervenciones de promoción de la salud con población vulnerable	Número	25

**Tabla 2. Laboratorio de Análisis Clínicos**

INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019	Indicador (*)
Total de personas atendidas en el Laboratorio de Análisis Clínicos (LAC)	Número	46.000	A
Total de determinaciones realizadas en el LAC	Número	670.000	A
Personas atendidas en la consulta del LAC	Número	35.000	A
Determinaciones realizadas a las personas atendidas en la consulta del LAC	Número	657.000	A
Muestras recibidas en el LAC para detección de drogas de abuso	Número	12.000	A
Determinaciones realizadas para detección de drogas de abuso	Número	35.000	A
Muestras de anatomía patológica analizadas en el LAC	Número	12.000	A
Citologías realizadas en el LAC	Número	11.000	A
Biopsias realizadas en el LAC	Número	520	A
Pruebas de HPV realizadas en el LAC	Número	570	A
Punciones por aspiración con aguja fina realizadas en el LAC	Número	25	A

(\*) *Indicador de actividad (A).*

El cumplimiento de los indicadores estará supeditado a poder disponer de los recursos humanos adecuados, dado que en 2018 se produjeron un número importante de jubilaciones no repuestas y en 2019 continúa esta tendencia.

**3. OTROS INDICADORES****Tabla 3**

PROMOVER LA SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA Y PREVENIR LAS DIFICULTADES ASOCIADAS A LAS SEXUALIDADES			
INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019	Indicador (*)
Sensibilización de las y los profesionales de Madrid Salud en temática LGBTQI a través de formación específica (personas)	Número	25	A

(\*) *Indicador de actividad (A).*

#### 4. ÁREAS DE MEJORA PLANTEADAS PARA 2019

Tabla 4

ACCIÓN DE MEJORA	Previsión inicio/fin año
Profundización de la revisión de la documentación escrita existente en la actualidad, según las directrices de lenguaje inclusivo e imágenes no sexistas	2019
Finalización de la revisión de la web de madridsalud.es y madrid.es	2019

#### CARTAS DE SERVICIOS

##### **CONSEJO SANITARIO EN VIAJES Y VACUNACIÓN INTERNACIONAL**

La Carta de Servicios de Consejo Sanitario en Viajes y Vacunación Internacional se aprobó por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 29 de abril de 2015. Ha sido evaluada por última vez 26 de marzo de 2018 con datos de 2017. Grado de cumplimiento de los compromisos 79%. Implantación de las áreas de mejora 81,21%.

Durante el primer trimestre del año 2019 se procederá a la evaluación del cumplimiento de los compromisos establecidos en la misma y de la implantación de las áreas de mejora propuestas respecto a 2018.

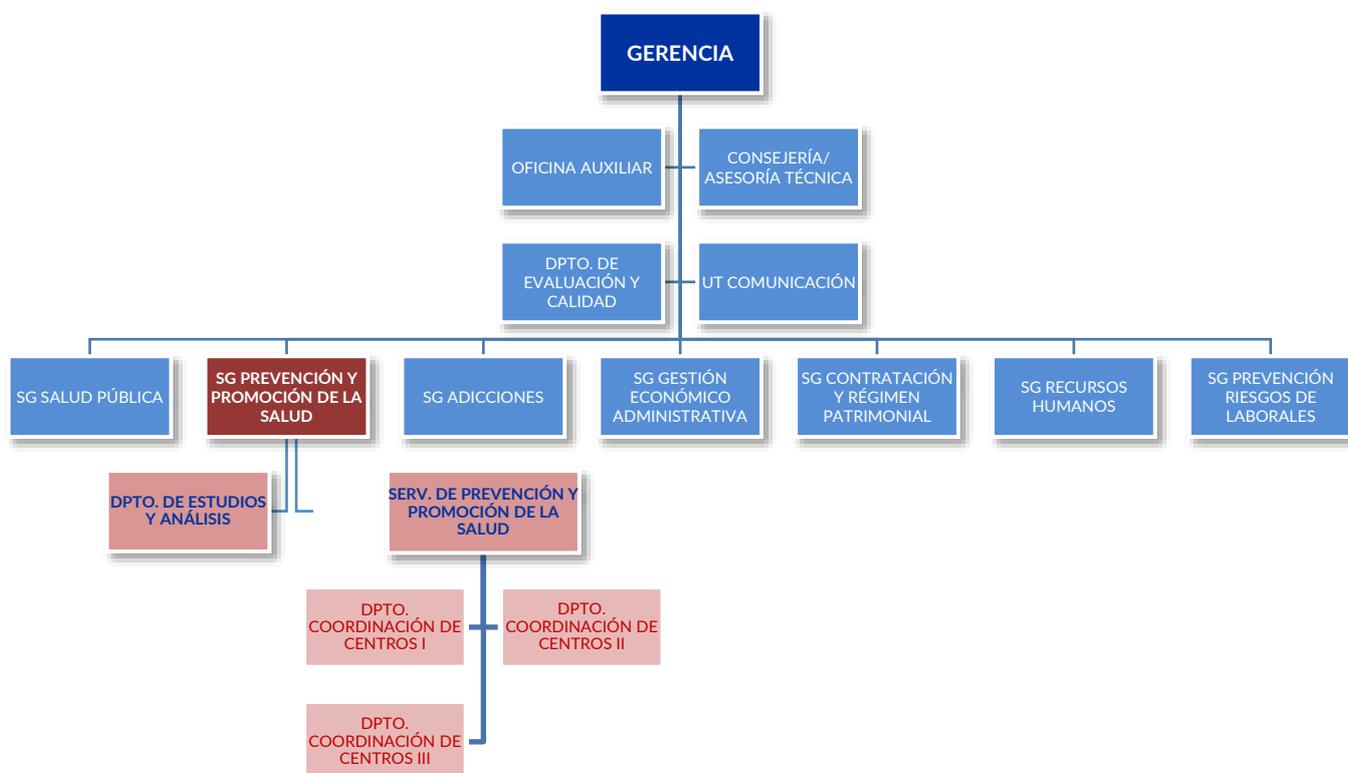
En diciembre de 2016, esta Carta de Servicios fue acreditada por AENOR, dentro del Proyecto de Certificación de las Cartas de Servicios del Ayuntamiento, conforme a la Norma UNE 93200.

##### **CENTRO DE PREVENCIÓN DEL DETERIORO COGNITIVO**

La Carta de Servicios del Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo se aprobó por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 24 de noviembre de 2016. Última evaluación: 4 de abril de 2018.

En octubre de 2018 ha sido auditada por AENOR dentro del Proyecto de Certificación de las Cartas de Servicios del Ayuntamiento, conforme a la Norma UNE 93200. Se está a la espera de recibir la Certificación.

## LÍNEA ESTRATÉGICA 6: Promover la prestación de cuidados en la vida cotidiana de los barrios



### SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD

#### MADRID CIUDAD DE LOS CUIDADOS

Unidad responsable: *DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS Y ANÁLISIS*

#### Evaluación Plan de actuación 2018

- Grado de cumplimiento de indicadores: 86%

#### MISIÓN

El Plan Madrid Ciudad de los Cuidados sienta las bases para ir poniendo en el centro de las decisiones políticas la sostenibilidad de la vida, una perspectiva de análisis que sitúa la reproducción social y la vida cotidiana de la gente como aspecto fundamental del sistema socioeconómico y, por otra, el trabajo y la perspectiva de cuidados como aspecto determinante de la vida de la población, desplazando el objetivo social desde la obtención del beneficio al cuidado de la vida.

#### OBJETIVOS

- Promover el cuidado del espacio público de los barrios como espacio de encuentro y de vida en común.

2. Desarrollar unos servicios públicos municipales que promuevan la transversalidad y la hibridación en el diseño de sus actuaciones.
3. Promover una ciudad sensible a los malestares de la vida cotidiana que apoye el desarrollo de capacidades individuales y colectivas para superarlos y prevenirlos.
4. Impulsar iniciativas socioeconómicas que funcionen con una lógica de reciprocidad, altruismo, solidaridad y cooperación, y que pongan a las personas y la sostenibilidad de la vida en el centro.

### LÍNEAS DE TRABAJO/ACTIVIDADES 2019

- Coordinación con todo el personal municipal implicado (Áreas de Gobierno y Juntas Municipales) en la finalización de las actuaciones previstas para la transformación de los tres colegios piloto (Usera, San Blas, Moncloa) en el [proyecto de cuidados de los entornos escolares](#).
- Realización de la evaluación del [proyecto de implementación de cuidados de los entornos escolares](#) y difundir y compartir el modelo participativo generado.
- Completar las actividades formativas que doten al personal municipal de las habilidades necesarias para incorporar la [ética de los cuidados](#) en la gestión municipal.
- Seguir implementando el [proyecto piloto de la soledad no deseada](#) en los barrios de Almenara (Tetuán) y Trafalgar (Chamberí), desde la perspectiva de intervención comunitaria, que promuevan la constitución de redes informales de apoyo en los barrios y la participación de la ciudadanía en dispositivos que puedan ejercer un efecto positivo sobre su bienestar y aminorar los sentimientos de soledad. Evaluarlo (fin 2019) y considerar su prolongación.
- Seguir implementando el [proyecto de intervención comunitaria sobre los malestares de la vida cotidiana](#) relativo a los roles de género, la crianza de los hijos e hijas y la construcción de la identidad y de los proyectos vitales en la pubertad y en la adolescencia, para promover el desarrollo de capacidades individuales y grupales como estrategia de afrontamiento, en tres distritos (San Blas, Tetuán y Centro).  
Extenderlo a otros distritos interesados (financiados con los Fondos de Reequilibrio Territorial): Puente de Vallecas Usera y Fuencarral.
- Difusión de los materiales y conclusiones generados en el [foro internacional sobre la soledad, la salud y los cuidados](#), celebrado a finales de noviembre 2018.
- Implementación del [proyecto de comunidades compasivas](#) en los barrios de Puerta Bonita y Vista Alegre (Carabanchel) con la finalidad de promover una vivencia colectiva diferente del final de la vida creando una red de solidaridad y ayuda a personas en fase terminal y a las que han sufrido un duelo reciente. Evaluarlo (fin 2019) y considerar su prolongación.
- Celebración de una [jornada de salud comunitaria al final de la vida](#) para el intercambio de experiencias vinculadas a comunidades compasivas.
- Difusión de los resultados del [estudio cuantitativo realizado sobre la soledad no deseada](#) y completar el análisis multivalente de la base de datos.
- Convocatoria de 4 becas de investigación-acción del diseño, aplicación y evaluación de proyectos de [Arte y Cuidados](#) (aplicación de la arteterapia en la prevención de los malestares de la vida cotidiana y en la promoción de comunidades compasivas) y de otra beca para el desarrollo de un diseño grupal para reducir los sentimientos de soledad.
- Dinamización de la economía de los cuidados en los barrios mediante la participación en los grupos de trabajo transversales e híbridos liderados por el AG de Economía y Hacienda, con competencia directa en la materia (proyecto MARES).

## OBJETIVOS E INDICADORES PRESUPUESTARIOS

Tabla 1

<b>Objetivo 15. Desarrollar capacidades individuales y colectivas para superar las problemáticas relacionadas con los malestares cotidianos y prevenir las consecuencias negativas para la salud de las personas. Madrid Ciudad de los Cuidados</b>			
<b>N.º</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>Magnitud</b>	<b>Previsión 2019</b>
1	Becas de investigación concedidas para el diseño, aplicación y evaluación de proyectos de arteterapia en la prevención de los malestares de la vida cotidiana	Número	3
2	Becas de investigación concedidas para el diseño, implementación y evaluación de un programa grupal para reducir los sentimientos de soledad	Número	1
3	Beca para el diseño, implementación y evaluación de proyectos de arteterapia para la prevención del duelo complicado, con objeto de conseguir efectos positivos en el bienestar psicológico de quienes atienden a sujetos en estado terminal, al final de la vida o que han sufrido un duelo reciente	Número	1
4	Personas participantes en las actividades grupales organizadas para facilitar los cuidados en los bienestar y malestares de la vida cotidiana (lote 1), desagregadas por hombres, mujeres, familias, púberes y adolescentes (hombres y mujeres)	Número	400
5	Organizaciones contactadas en la fase de programación /implementación para llevar a cabo las actividades grupales organizadas con hombres, mujeres, familias, púberes y adolescentes para facilitar los cuidados en los bienestar y malestares de la vida cotidiana (lote 1)	Número	200
6	Sesiones de intervención grupal para sensibilización y pedagogía del final de la vida	Número	80
7	Personas con las que se ha intervenido para prevenir el duelo patológico	Mujeres	Número 60
8		Hombres	Número 40
9	Comerciantes y entidades (públicas y privadas) del barrio contactados/as y adheridos/as voluntariamente al proyecto de "Prevención de la Soledad No Deseada"	Número	400
10	Personas (del vecindario) adheridas voluntariamente al proyecto de como observadores informales "Prevención de la Soledad No Deseada", como observadores informales	Mujeres	Número 20
11		Hombres	Número 10
12	Personas identificadas con sentimientos de soledad	Mujeres	Número 300 (1)
13		Hombres	Número 200 (2)
14	Hombres/niños/púberes y adolescentes atendidos para prevenir	Número	20
15	Mujeres/niñas/púberes y adolescentes atendidos para prevenir	Número	20

(1) Se precisa modificar la previsión 2019. Se cuantificó sin tener la evaluación 2018 y sin conocer, dada la novedad del proyecto, un valor que pudiera ser realista. El primer año de ejecución arroja ya información que permite cuantificar de manera más certera la previsión de personas identificadas en 70.

(2) Se precisa modificar la previsión 2019). Se cuantificó sin tener la evaluación 2018 y sin conocer, dada la novedad del proyecto, un valor que pudiera ser realista. El primer año de ejecución arroja ya información que permite cuantificar de manera más certera la previsión de personas identificadas en 20.

## INDICADORES DE ACTIVIDAD

Algunas de las actividades descritas en el apartado anterior y que se derivan de la ejecución del Plan Madrid Ciudad de los Cuidados, no tienen repercusión económica en el programa presupuestario de Salubridad Pública de los presupuestos de Madrid Salud del ejercicio 2019 y sí en algún otro, y hay otras actividades cuya financiación se imputa al presupuesto de otras Áreas de Gobierno del Ayuntamiento, aunque Madrid Ciudad de los Cuidados tenga un papel principal en la preparación y realización de la actividad.

Por lo anteriormente expuesto se señalan las siguientes actividades e indicadores de actividad a tener en cuenta:

Tabla 2

<b>Realización de jornadas para la implementación del Plan Madrid Ciudad de los Cuidados</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>Magnitud</b>	<b>Previsión 2019</b>	<b>Indicador (*)</b>
Jornada el final de la vida. Comunidades compasivas	Número	1	A

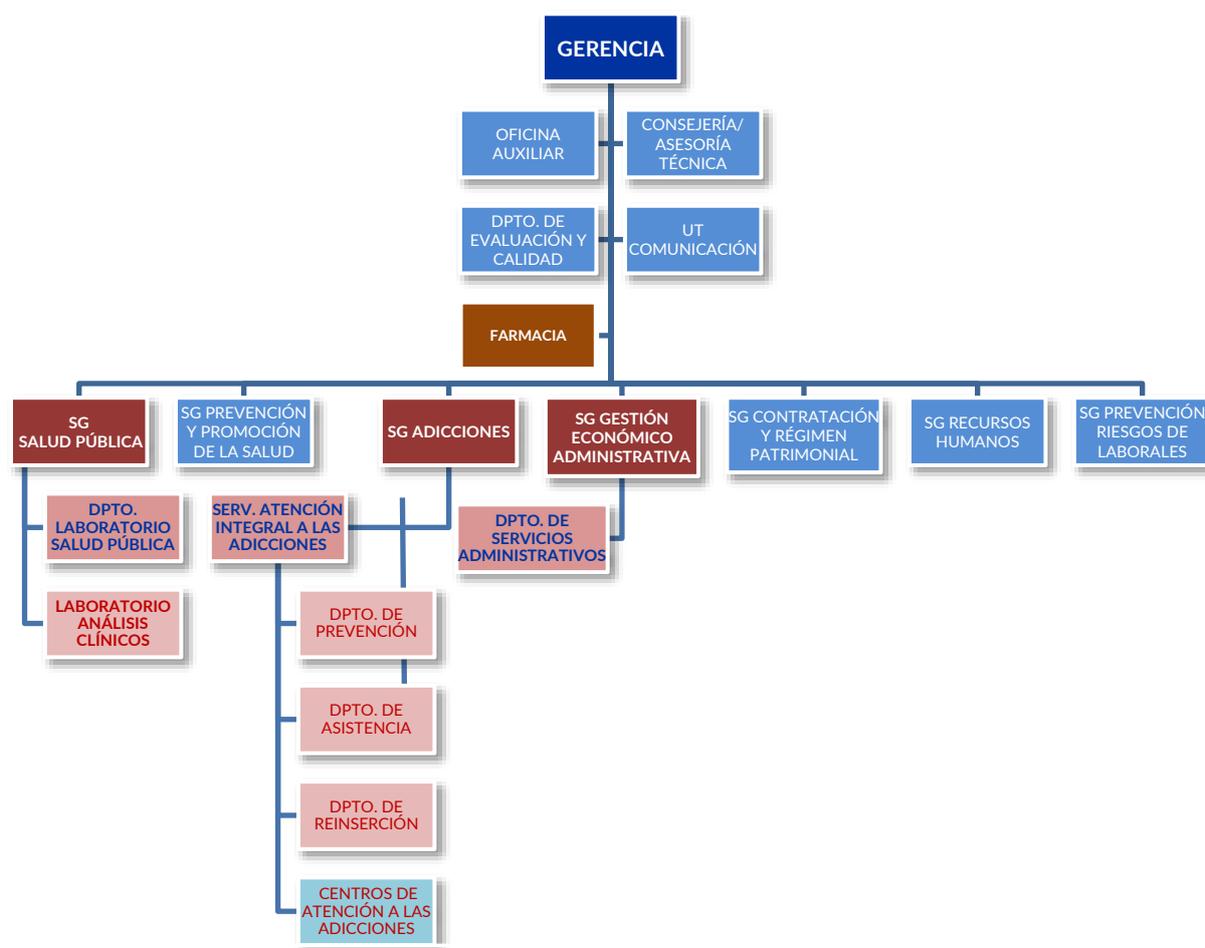
(\*) Indicador de actividad (A).

Tabla 3

Realización de actividades formativas para dotar al personal municipal de las habilidades necesarias para incorporar la ética de los cuidados en la gestión municipal			
INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019	Indicador (*)
Ediciones formativas	Número	2	A

(\*) *Indicador de actividad (A).*

**LÍNEA ESTRATÉGICA 7: Ofertar a la ciudadanía de Madrid una intervención integral en materia de adicciones que permita establecer acciones eficaces en el continuo prevención/asistencia/reinserción, que minimicen el impacto negativo sobre la salud individual y la salud pública**



## SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADICCIONES

**Unidades responsables:** *SERVICIO DE ATENCIÓN INTEGRAL A LAS ADICCIONES, DPTO. ASISTENCIA, DPTO. PREVENCIÓN Y DPTO. REINSERCIÓN*

**Unidades colaboradoras:** *SG de Gestión Económico-Administrativa, Laboratorio de Análisis Clínicos y Laboratorio de Salud Pública*

Evaluación Plan de Actuación 2018

- Grado de cumplimiento de indicadores: 98%
- Implantación acciones de mejora: 77%

Este Plan de Acción se ha elaborado de acuerdo con el proyecto para el Presupuesto General del Ayto. de Madrid y su OA Madrid Salud para el año 2019, a través de sus dos programas presupuestarios 311.02 Adicciones (G. Programa protección de la Salubridad Pública) y 231.05 Atención convivencial a personas con adicciones (G. Programa Asistencia social primaria).

Se aborda teniendo en cuenta la actualización del Plan de adicciones 2017/2021 que se aprobó el 19 de octubre de 2017 por la Junta de Gobierno.

## MISIÓN

Madrid Salud, a través del Instituto de Adicciones, asume el encargo de evitar o reducir los problemas de adicción de la población madrileña, así como los daños y consecuencias relacionados con la conducta adictiva; tanto aquellos que pueden afectar a la persona adicta, como a su entorno familiar y social próximo, y a la comunidad en su conjunto.

## LÍNEAS ESTRATÉGICAS

La prevención como línea prioritaria de la intervención, orientada a la sensibilización social frente a los riesgos relacionados con las adicciones, ofreciendo a la ciudadanía información y formación de calidad basada en la evidencia y adaptando y potenciando la acción preventiva a los nuevos espacios de la comunicación social, en particular internet y las redes sociales, con especial énfasis en los consumos de alcohol de menores de edad.

Prioridad en la atención integral a adolescentes, jóvenes y sus familias, en su entorno natural comunitario de distrito y barrio, en particular en los centros educativos y a sus profesionales, así como en los centros de atención a las adicciones de la red municipal, potenciando equipos y protocolos de actuación específicos para esta población y focalizando la atención en los consumos de alcohol, cannabis, usos inadecuados de las nuevas tecnologías y juego patológico.

Desarrollo específico de programas dirigidos a las mujeres para aumentar la demanda y la adherencia a los tratamientos, que aborden las dificultades que presentan, con especial atención a la violencia de género relacionada con las adicciones.

Oferta de una atención especial a los colectivos más vulnerables o con mayores dificultades en el acceso y la utilización adecuada de los recursos de la red: pacientes crónicos y/o con deterioro cognitivo, pacientes con patología dual, drogodependientes sin hogar, personas con necesidades especiales debido a diferencias de origen, cultura o idioma, pacientes con problemas judiciales y otros colectivos en riesgo de exclusión.

Cribado universal de "hepatitis C" en los Centros de Atención a las Adicciones, contribuyéndose, consecuentemente, a reducir la microepidemia de VHC en la población atendida.

Impulso de nuevos servicios y programas de atención en proximidad para la reducción del daño y riesgos asociados al consumo de drogas. Estos programas suelen ser bien aceptados por pacientes que no pueden o no quieren dejar de consumir. La reducción de daños es una estrategia de eficacia contrastada, promovida por la Unión Europea. Se trata de una estrategia de salud pública ya que consigue mejorar, no solo la salud de las personas consumidoras, sino la de sus familias, su entorno cercano y la sociedad en general, y está basada en un fuerte compromiso con los derechos humanos.

Oferta de nuevos programas o protocolos para dar respuesta a las nuevas necesidades que aparecen en nuestra ciudad en el ámbito de las adicciones, como pueden ser las adicciones comportamentales y el fenómeno emergente *Chemsex*.

Oferta de intervenciones desde una perspectiva integral e integradora que, partiendo de la multicausalidad y complejidad del fenómeno de las adicciones, genere respuestas múltiples e integrales, cuyo objetivo último sea el logro del mayor grado posible de salud, bienestar e integración social y laboral de las personas y los grupos sociales afectados.

Mejora de la coordinación y del trabajo en red en los entornos comunitarios de distrito y barrio, favoreciendo la participación social y la puesta en marcha de nuevos dispositivos o servicios adaptados a las necesidades de cada distrito.

### OBJETIVOS GENERALES E INDICADORES

#### **OBJ. 1.: Promover acciones para evitar y/o retrasar la edad de inicio de las conductas adictivas, así como reducir los riesgos asociados a ellas teniendo en cuenta el enfoque de género.**

Facilitar la detección precoz y la accesibilidad proactiva de adolescentes/jóvenes mediante el desarrollo de acciones en contextos educativo, familiar y social.

Tabla 1

INDICADOR		Magnitud	Previsión 2019	Indicador (*)
Centros educativos donde se interviene		Número	350	P
Estudiantes con quienes se trabaja en las aulas situaciones de riesgo	Alumna	Número	5.500	P
	Alumno	Número	5.500	P

(\*) Indicador presupuestario (P).

#### **OBJ. 2.: Potenciar las intervenciones de prevención de adicciones dirigidas a familias y a profesionales en mediación social que trabajen con adolescentes y jóvenes.**

Ofrecer a las familias el apoyo y la orientación necesarios con el fin de proporcionar herramientas que puedan generar cambios en adolescentes y jóvenes y/o en la familia, que eviten la instauración o el mantenimiento de la conducta adictiva. En 2018 se ha observado un importante incremento en la demanda de atención individual familiar.

Potenciar el trabajo en red con estructuras comunitarias y la formación de personas mediadoras en prevención. Actualmente se están revisando los contenidos de la plataforma de formación para la actualización e incorporación de nuevos módulos.

Tabla 2

INDICADOR		Magnitud	Previsión 2019	Indicador (*)
Familiares que se atienden de forma individual	Mujeres	Número	750 (1)	P
	Hombres	Número	350 (1)	P
Familiares asistentes a grupos en contextos educativo y comunitario		Número	900	P
Mediadores sociales formados en prevención de las adicciones		Número	600	P

(1) Fe de erratas. En el Presupuesto de 2019 publicado se asigna la cifra de 350 a mujeres y la de 750 a hombres.

(\*) Indicador presupuestario (P).

#### **OBJ. 3.: Potenciar las intervenciones de prevención y tratamiento integral de las adicciones dirigidas a adolescentes y jóvenes con perspectiva de género.**

Facilitar el proceso de intervención integral a través de una intervención personalizada que abarque desde las conductas de riesgo hasta cualquier momento del proceso adictivo, implementando los recursos necesarios para ello.

Potenciar las acciones preventivas y de reducción de riesgos en aquellos espacios de ocio de adolescentes y jóvenes (zonas de botellón, parques y plazas, fiestas ciudadanas, etc.).

Actualmente se están revisando las actuaciones en "microbotellones", que se han incrementado con respecto a las grandes concentraciones en los barrios centrales.

Tabla 3

INDICADOR		Magnitud	Previsión 2019	Indicador (*)
Adolescentes y jóvenes con quienes se interviene (en riesgo y en tratamiento)	Chicos	Número	1.300	P
	Chicas	Número	400	P
Participantes en intervenciones preventivas en zonas de consumo		Número	7.000	P
Adolescentes y jóvenes participantes en intervenciones preventivas específicas en los distritos	Mujeres	Número	50	P
	Varones	Número	150	p

(\*) *Indicador presupuestario (P).*

**OBJ. 4.: Garantizar la existencia de programas y servicios de detección, captación y de reducción del daño para personas que no pueden o no quieren dejar el consumo de drogas, haciendo especial hincapié en mujeres con especial vulnerabilidad.**

Facilitar la detección y captación de las personas con abuso y/o dependencia del alcohol y/o de otras drogas, en especial de aquellas que presentan dificultades de acceso a la Red de Atención del Instituto de Adicciones.

- Personas sin hogar y otros colectivos en riesgo de exclusión social.
- Personas con necesidades especiales debido a diferencias de origen, cultura o idioma.
- En estas actuaciones se tendrán especialmente en cuenta a las mujeres que, por su condición de mujer, se encuentran en especial situación de vulnerabilidad.

Reducir los riesgos y daños asociados al consumo de aquellas personas que no pueden o no quieren dejar de consumir.

Tabla 4

INDICADOR		Magnitud	Previsión 2019	Indicador (*)
Personas atendidas en el centro de Atención Básica Sociosanitaria	Mujeres	Número	35	P
	Hombres	Número	250	P
Personas atendidas en la unidad móvil Madroño	Mujeres	Número	65	P
	Hombres	Número	270	P
Personas inmigrantes captadas por el programa de inmigración Istmo	Mujeres	Número	20	P
	Hombres	Número	200	P
Personas atendidas en servicio de atención en proximidad específico distritos	Mujeres	Número	30	P
	Hombres	Número	90	P
Mujeres atendidas en el Servicio de Atención en Proximidad específico de distritos respecto al total de personas atendidas en estos servicios		Porcentaje	30	A
Sesiones de difusión y captación en recursos específicos de atención a mujeres inmigrantes respecto al total de sesiones		Porcentaje	20	P
Sesiones o actuaciones sobre prevención de violencia de género en los recursos		Número	6	P

(\*) *Indicador de actividad (A), presupuestario (P).*

**OBJ. 5.: Garantizar la existencia de una red de centros de atención a las adicciones suficiente que desarrolle un tratamiento interdisciplinar con enfoque de género.**

Facilitar el proceso de intervención integral y el Plan Personalizado de Intervención (PPI) adaptando y diversificando la oferta asistencial mediante la introducción de las especificidades necesarias.

- Mujeres.
- Personas con diversidad funcional.

- Personas sin hogar y otros colectivos en riesgo de exclusión social.
- Pacientes crónicos y/o con deterioro cognitivo.
- Pacientes con patología dual.
- Nuevas necesidades derivadas de las adicciones comportamentales y el consumo de drogas emergentes.

En la actualidad se está revisando el procedimiento de derivación de las mujeres sin hogar desde la Red de Atención de Personas Sin Hogar al Instituto de Adicciones.

Se ha observado que el número de personas en tratamiento con metadona está descendiendo progresivamente a lo largo de los últimos años.

Tabla 5

INDICADOR		Magnitud	Previsión 2019	Indicador (*)
Usuaris/os atendidos en la red de centros del Instituto de Adicciones	Mujeres	Número	1.900	P
	Hombres	Número	6.600	P
Usuaris atendidas en la red de centros del Instituto de Adicciones respecto al total de personas atendidas en la Red de Centros		Porcentaje	22	A
Familias atendidas en la red del instituto de adicciones		Número	825	P
Usuarios/as sin hogar atendidos	Mujeres	Número	80	P
	Hombres	Número	450	P
Usuarios/as en tratamiento con metadona	Mujeres	Número	400	P
	Hombres	Número	1.600	P
Grupos dirigidos específicamente a mujeres		Número	7	P

(\*) *Indicador de actividad (A), presupuestario (P).*

**OBJ. 6.: Facilitar la integración sociorrelacional y laboral de las personas atendidas desde la perspectiva del Plan Personalizado de Intervención mediante la oferta de actividades dirigidas al desarrollo de sus habilidades sociales, culturales y formativas con perspectiva de género**

Facilitar la integración laboral, familiar y social de las personas en tratamiento desde la perspectiva del Plan Personalizado de Intervención.

Optimizar la utilización del Servicio de Asesoramiento a Jueces e Información y Asesoramiento al detenido Drogodependiente (SAJIAD).

Tabla 6

INDICADOR		Magnitud	Previsión 2019	Indicador (*)
Personas beneficiarias del Programa de Orientación Laboral (SOL)	Mujeres	Número	150	P
	Hombres	Número	650	P
Participación en actividades de formación para el empleo	Mujeres	Número	85	P
	Hombres	Número	340	P
Participación de mujeres en actividades de formación para el empleo respecto al total de participantes en actividades de formación		Porcentaje	25	A
Incorporación de personas drogodependientes a empleo protegido	Mujeres	Número	6	P
	Hombres	Número	24	P
Incorporación de personas drogodependientes a empleo	Mujeres	Número	50	P
	Hombres	Número	300	P
Informes sobre drogodependientes emitidos a jueces		Número	1.400	P
Asesoramiento a personas detenidas drogodependientes	Mujeres	Número	370	P
	Hombres	Número	3.300	P

(\*) *Indicador de actividad (A), presupuestario (P).*

**OBJ.7:** Favorecer una actitud positiva y participativa de la sociedad ante las personas drogodependientes, mejorando su imagen social, mediante la realización de actuaciones de mediación y sensibilización y promoviendo la participación de la iniciativa social que contemplen las características diferenciadas de mujeres y hombres.

Mejorar la percepción que tiene la sociedad sobre la población drogodependiente.

Potenciar la participación comunitaria en los distritos y la implicación de la iniciativa social.

Tabla 7

INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019	Indicador (*)
Zonas problemáticas con acciones de mediación comunitaria	Número	10	P
Entidades y agentes que participan en el Programa de Mediación Comunitaria	Número	50	P
Intervenciones de mediación comunitaria en drogodependencias	Número	1.700	P

(\*) Indicador presupuestario (P).

**OBJ. 8:** Mejorar los hábitos de salud y autocuidados de las personas atendidas en la red mediante actuaciones de educación para la salud.

Desarrollar el Programa Salud e Integración.

Tabla 8

INDICADOR		Magnitud	Previsión 2019	Indicador (*)
Asistentes a sesiones grupales del programa de Educación para la Salud	Mujeres	Número	280	P
	Hombres	Número	1.120	P
Derivadas/os al Programa de Tratamiento Odontológico	Mujeres	Número	15	P
	Hombres	Número	30	P
Mujeres derivadas al Programa de Tratamiento Odontológico respecto al total de personas derivadas	Mujeres	Porcentaje	25	A

(\*) Indicador de actividad (A), presupuestario (P).

**OBJ. 9:** Garantizar la existencia de una red de dispositivos de apoyo al tratamiento integral en régimen de internamiento, que faciliten el acceso, la vinculación y la buena evolución de los y las pacientes en relación con su proceso terapéutico con perspectiva de género.

Garantizar la existencia de pisos o recursos convivenciales terapéuticos que den soporte y apoyo al proceso de tratamiento y de reinserción.

Garantizar la existencia de plazas de Comunidad Terapéutica para los drogodependientes que precisen un tratamiento intensivo de tipo convivencial.

Garantizar la existencia de un Centro de Patología Dual hospitalario en régimen de internamiento y centro de día.

Tabla 9

INDICADOR		Magnitud	Previsión 2019	Indicador (*)
Ocupación pisos de apoyo al tratamiento		Porcentaje	90	P
Ingresos en pisos de apoyo al tratamiento	Mujeres	Número	20	P
	Hombres	Número	90	P
Ocupación en centro de patología dual		Porcentaje	90	P
Ingresos en el centro de patología dual	Mujeres	Número	75	P

INDICADOR		Magnitud	Previsión 2019	Indicador (*)
	Hombres	Número	200	P
Ocupación en pisos de apoyo a la reinserción		Porcentaje	90	P
Ingresos en pisos de apoyo a la reinserción	Mujeres	Número	15	P
	Hombres	Número	65	P
Ocupación en comunidades terapéuticas		Porcentaje	90	P
Ingresos en comunidades terapéuticas	Mujeres	Número	15	P
	Hombres	Número	40	P

(\*) *Indicador presupuestario (P).*

## CARTA DE SERVICIOS

La Carta de Servicios del Instituto de Adicciones de la Ciudad de Madrid se aprobó por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 8 de febrero de 2007. Ha sido evaluada por última vez el 23 de marzo de 2018 con datos de 2017. El grado de cumplimiento de los compromisos (34 indicadores) ha sido del 88%. El grado de implantación de las Acciones de Mejora definidas en la última evaluación ha sido del 100%.

El 23 de diciembre de 2014 esta Carta de Servicios fue certificada por AENOR, dentro del Proyecto de Certificación de las Cartas de Servicios del Ayuntamiento, conforme a la Norma UNE 93200. El 23 de diciembre de 2017 AENOR renovó la certificación.

Durante el primer trimestre del año 2019 se procederá a la evaluación del cumplimiento de los compromisos establecidos en la misma y de la implantación de las áreas de mejora propuestas correspondientes a 2018.

## ACCIONES DE MEJORA 2019

Tabla 10

ACCIÓN DE MEJORA	Prev. Inicio/fin año
Diseño e implementación de un programa de reducción del daño de atención psicosocial para personas con adicciones en la Cañada Real	Enero-diciembre 2019
Diseño e implementación de programa de atención en proximidad en Embajadores para mejorar la atención de: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Personas mayores de edad con adicciones vinculadas a este barrio que no quieren o no pueden dejar de consumir drogas con el objeto de reducir los daños asociados y ofrecer una alternativa de intervención para las personas que están en la calle</li> <li>✓ Personas jóvenes menores de 25 años vinculadas a este barrio, con vulnerabilidad a la exclusión social, con adicciones o con alto riesgo de desarrollarlas</li> </ul>	Enero-diciembre 2019
Implementación de un programa específico dirigido a la atención de mujeres con abuso o dependencia a los psicofármacos	Enero-diciembre 2019
Implementación de programa de prevención en entorno comunitario y educativo sobre abuso de videojuegos y apuestas deportivas	Enero-diciembre 2019
Diseño e implementación de nuevos talleres formativos en habilidades y destrezas básicas prelaborales para personas en riesgo o con adicciones	Enero-diciembre 2019
Implementación de un programa de intervención específica para las adicciones comportamentales en adultos	Marzo -Diciembre 2019
Implementación del Sistema de Seguridad del Paciente	Enero-diciembre 2019

## OBJETIVOS E INDICADORES PRESUPUESTARIOS

Los objetivos del Plan de Acción del Instituto de Adicciones son coincidentes con los objetivos propuestos para 2019.

### Unidad colaboradora: **SG DE GESTIÓN ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA**

#### Evaluación del Plan de Actuación 2018

- Grado de cumplimiento del indicador: 100%

#### MISIÓN

La SG Gestión Económico-Administrativa, a través del Dpto. de Servicios Administrativos, tiene la misión de gestionar el ejercicio de la potestad sancionadora delegada en Madrid Salud.

#### LÍNEA ESTRATÉGICA

Ofertar a la ciudadanía de Madrid una intervención integral en materia de adicciones que permita establecer acciones eficaces, en el continuo prevención/asistencia/reinserción, que minimicen el impacto negativo sobre la salud individual y la salud pública.

#### OBJETIVOS GENERALES

Optimizar la tramitación de los expedientes sancionadores, mediante el impulso de oficio de las diligencias previas, la tramitación y resolución de dichos expedientes.

#### INDICADORES ESTRATÉGICOS

Expedientes en materia de drogodependencias y otros trastornos adictivos.

#### LÍNEAS DE TRABAJO E INDICADORES DE ACTIVIDAD

Madrid Salud tiene el cometido de agilizar la tramitación de los expedientes relacionados con las infracciones anteriores, mediante el impulso de oficio de las diligencias previas, la tramitación y resolución de dichos expedientes; el objetivo es evitar o reducir los problemas de adicción de la población madrileña, mediante la tramitación de procedimientos sancionadores, como consecuencia de infracciones del ordenamiento jurídico por consumo de alcohol en la vía pública, venta de alcohol y venta de alcohol y tabaco a menores.

Durante el ejercicio 2018, **se han resuelto 24.327 expedientes por consumo de alcohol en la vía pública.**

También ha tramitado **28 expedientes sancionadores**, durante el ejercicio 2018, resultantes **de actuaciones inspectoras**, en materia del consumo de alcohol y tabaco, en establecimientos y locales de espectáculos públicos y actividades recreativas.

Los expedientes recibidos resultan de inhibiciones de expedientes, actas de inspección y denuncias, principalmente de la Policía Municipal o de otras Administraciones.

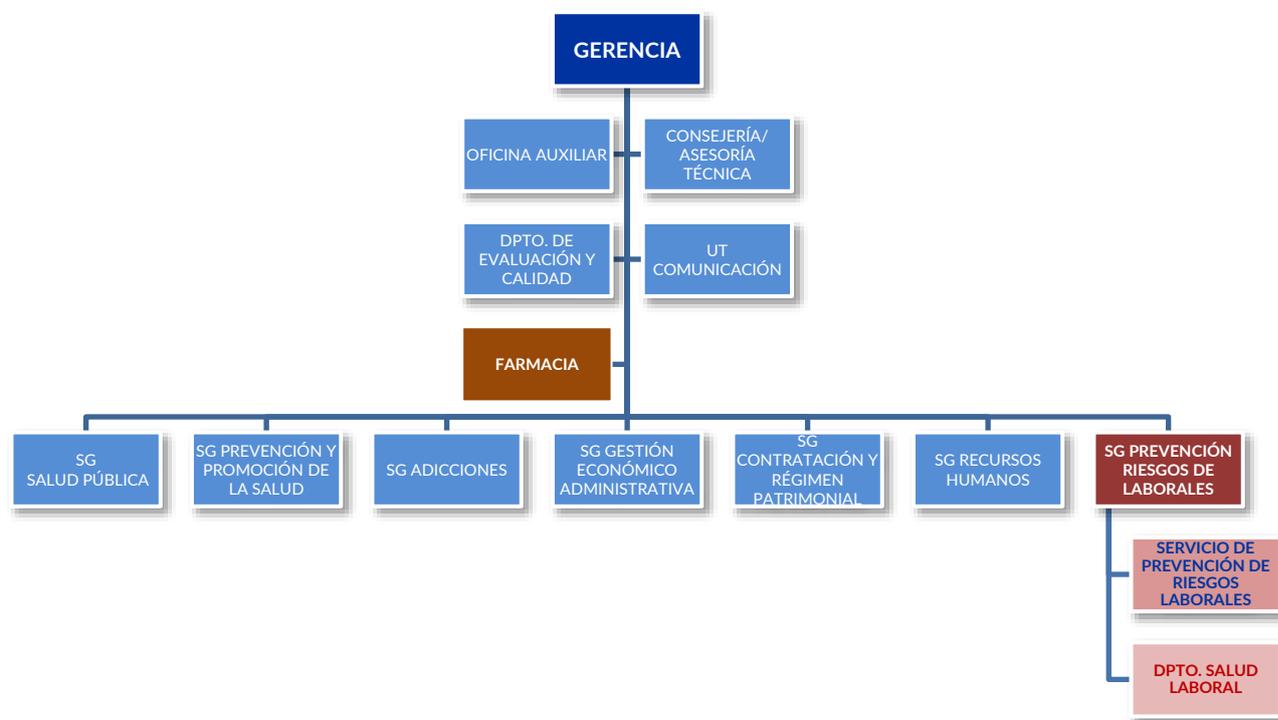
Se pretende mayor eficacia agilizando la tramitación de los expedientes sancionadores, mediante el impulso de oficio de las diligencias previas, la tramitación y la resolución de éstos.

Tabla 1

INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019	Indicador (*)
Resolución de expedientes sancionadores tramitados en plazo respecto del total de expedientes terminados	Porcentaje	90	A

(\*) *Indicador de actividad (A).*

## LÍNEA ESTRATÉGICA 8: Facilitar un entorno de seguridad y salud laboral



### SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Unidades responsables: **SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y DPTO. DE SALUD LABORAL**

#### Evaluación Plan de Actuación 2018

- Grado de cumplimiento de indicadores: 91%
- Implantación acciones de mejora: 83%

#### MISIÓN

Madrid Salud, a través de la SG de Prevención de Riesgos Laborales, asume las competencias de gestionar las actividades de Prevención de Riesgos Laborales del Ayto. de Madrid y de sus OO. AA. mediante la realización de actividades especializadas y de asesoramiento.

A todos los efectos se pretende asegurar la integración de la prevención mediante el cumplimiento real y efectivo de las obligaciones preventivas, elaborándose para ello el Plan de Prevención de Riesgos Laborales, que fue aprobado por Junta de Gobierno con fecha 23 de diciembre y publicado en el BOAM., con fecha 4 de enero de 2010.

## OBJETIVOS GENERALES

**OG 1:** Reducir los accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y todo tipo de incidencias sobre la seguridad y salud del personal público municipal.

**OG 2:** Eliminar o reducir los riesgos laborales mediante medidas preventivas en el origen, técnicas u organizativas, colectivas o individuales, así como mediante la formación e información.

**OG 3:** Establecer un Sistema de Gestión en Prevención de Riesgos Laborales.

**OG 4:** Velar por la Vigilancia de la Salud del personal público y realizar la adaptación o cambio de puesto de trabajo necesarios por motivos de salud.

## LÍNEAS DE TRABAJO E INDICADORES DE ACTIVIDAD

La misión que tiene encomendada el **Servicio de Prevención** se desarrolla, de forma coherente con su línea estratégica, a través de los siguientes procesos:

### LÍNEA DE TRABAJO

#### EVALUACIONES DE RIESGO

- Evaluaciones Iniciales de Riesgo.

Es el proceso dirigido a estimar la Medida de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que se esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas, y el tipo de medidas a adoptar.

- Comunicaciones de Riesgos/Asesoramiento Técnico.

Son aquellos informes sobre condiciones de trabajo del personal municipal, en que la actuación deriva de una comunicación realizada desde el propio Ayuntamiento, desde las y los Delegados de Prevención o desde el personal afectado.

- Visitas de asesoramiento técnico por comunicación de riesgo realizada.

En estos documentos se reflejan las medidas preventivas a adoptar, los lugares donde hay que adoptar esas medidas, el personal responsable de llevarlas a cabo y el plazo de ejecución. La actividad preventiva debe planificarse para un período determinado, estableciendo las fases y prioridades de su desarrollo en función de la Medida de los riesgos y del número de personas expuestas a los mismos, así como su seguimiento y control periódico.

Los indicadores de actividad más relevantes relacionados con este proceso son:

- Número de Evaluaciones de Riesgos de centros de trabajo del Ayto. de Madrid y sus OO. AA. realizadas por el Servicio de Prevención, así como el número de Propuestas de Planificaciones Preventivas.
- Número de informes de asesoramiento técnico derivados de las comunicaciones de riesgos recibidas en la Subdirección.
- Número de visitas de asesoramiento técnico por comunicaciones de riesgos realizadas.

Tabla 1

OBJETIVOS 2019	Magnitud	Previsión 2019	Indicador (*)
Evaluaciones de Riesgos	Número	40	P
Informes de asesoramiento técnico	Número	100	P
Visitas de asesoramiento técnico	Número	100	P

(\*) *Indicador presupuestario (P).*

## COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES

Tras la elaboración del Procedimiento de Coordinación de Actividades Empresariales, seguir realizando sesiones técnicas y de apoyo al personal responsable de la implantación efectiva del Procedimiento, en su ámbito laboral. Esta actuación se desarrolla a demanda de las Secretarías Generales Técnicas, JJ. DD. o Gerencias de OO. AA. y, en principio, no es programable.

## FORMACIÓN E INFORMACIÓN

La Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid (en adelante EFAM) tiene previsto la realización de diversos cursos y sesiones formativas en los que la coordinación o impartición (parte o total del curso) serán asumidas por personal del Servicio de Prevención. Asimismo se procederá a organizar e impartir las formaciones necesarias de acuerdo con el artículo 19 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Los indicadores de actividad más relevantes relacionados con este proceso son:

- Número de actividades formativas derivadas de las Evaluaciones de Riesgo.
- Mujeres asistentes a los cursos de prevención de riesgos laborales.
- Hombres asistentes a los cursos de prevención de riesgos laborales.

Tabla 2. Previsión de actividad para 2019

OBJETIVOS 2019		Magnitud	Previsión 2019	Indicador (*)
Actividades formativas PRL		Número	40	P
Asistentes a los cursos de prevención de riesgos laborales	Mujeres	Número	400	P
	Hombres	Número	400	P

(\*) *Indicador presupuestario (P).*

## ELABORACIÓN DE PROTOCOLOS, PROCEDIMIENTOS E INSTRUCCIONES OPERATIVAS

Derivado del Plan de Prevención de Riesgos Laborales y como consecuencia de la necesidad de establecer un sistema de gestión en esta materia se seguirá trabajando en la elaboración y revisión de los protocolos, procedimientos e instrucciones operativas específicas en prevención de riesgos laborales.

Los indicadores de actividad más relevantes relacionados con este proceso son:

- Número de procedimientos elaborados o revisados en Prevención de Riesgos Laborales.

Tabla 3

OBJETIVOS 2019	Magnitud	Previsión 2019	Indicador (*)
Procedimientos	Número	10	P

(\*) *Indicador presupuestario (P).*

## ACTUACIÓN ANTE SUCESOS IMPREVISTOS

- Actuación ante riesgo grave e inminente.  
Actividad no programable, que en la medida en que ocurra, las Unidades Técnicas del Servicio de Prevención elaborarán el informe preventivo correspondiente.
- Investigación de accidentes e incidentes / Enfermedades Profesionales.  
Esta actividad preventiva no puede ser programada. Considerando los datos de los que se disponen de años anteriores, el número de investigaciones realizadas por daños a la salud debería ser del orden de 6.

Tabla 4

OBJETIVOS 2019	Magnitud	Previsión 2019	Indicador (*)
Investigaciones de Accidentes de Trabajo	Número	6	A

(\*) *Indicador de actividad (A).*

### SIMULACROS DE EVACUACIÓN Y EMERGENCIA

En la medida en que se realicen simulacros de emergencia y evacuación, por parte del personal responsable de la implantación de las Medidas de Emergencia y/o Planes de Autoprotección, en los centros de trabajo del Ayto. de Madrid y sus OO. AA., el personal del Servicio de Prevención acudirá a dichos simulacros y se actuará como observadores a fin de detectar las posibles mejoras a implantar.

El indicador de actividad más relevante es:

- Número de informes de simulacros de evacuación.

Tabla 5

OBJETIVOS 2019	Magnitud	Previsión 2019	Indicador (*)
Informes de simulacros de evacuación	Número	30 (1)	P

(1) *La realización de informes de simulacros de evacuación se realiza tras la comunicación efectuada por el personal responsable de los centros de trabajo.*

(\*) *Indicador presupuestario (P).*

### OTRAS ACTUACIONES

- Asistencia a las Comisiones Permanentes.
- Asistencia a los Comités de Seguridad y Salud.
- Reuniones con el personal interlocutor de las Secretarías Generales Técnicas, JJ.DD. y OO. AA.
- Reuniones con la Inspección Provincial de Trabajo.

Esta actividad preventiva no puede ser programada, siendo potestad de la Inspección Provincial de Trabajo el visitar los Centros de Trabajo del Ayto. de Madrid y sus OO. AA., citarnos en sus instalaciones o realizar requerimientos.

- Reuniones con el Instituto Regional de Seguridad y Salud.

Esta actividad preventiva no puede ser programada, siendo potestad de la Comunidad de Madrid la planificación de sus actuaciones de acuerdo con sus competencias.

### DEPARTAMENTO DE SALUD LABORAL

El Dpto. de Salud Laboral tiene como misión, dentro de la SG de Prevención de Riesgos Laborales del Instituto de Salud Pública, velar por la salud del personal municipal realizando reconocimientos médicos, iniciales, periódicos y extraordinarios, acorde al marco legal vigente en la actualidad que incluye el control y la prevención del cáncer ginecológico. Asimismo, tiene como misión la Adaptación y/o los cambios de puesto de trabajo por motivos de salud de aquellas personas que presenten discapacidad física, psíquica o sensorial y/o presenten especial sensibilidad a determinados riesgos laborales.

El Dpto. de Salud Laboral se compone de las Unidades Técnicas de Condiciones de Empleo y Vigilancia de la Salud, desarrollando su actividad en las siguientes instalaciones municipales:

- Instituto Fabiola de Mora y Aragón. C/ Dehesa de la Villa, 1.
- Sección de Salud Laboral de la Mujer, C/ Montesa, 22.

- Unidad periférica de C/ Montalbán (Palacio de Cibeles).
- Unidad periférica de C/ Alcalá, 45.

## LÍNEAS DE TRABAJO

### UNIDAD DE CONDICIONES DE EMPLEO

- Movilidad del puesto de trabajo o movilidad por motivos de salud. Este ámbito de intervención está definido como evaluación, gestión y resolución de las solicitudes de adaptación y/o movilidad del puesto de trabajo, por motivos de salud del personal municipal, en los siguientes supuestos: aquellos que no alcanzando grados de invalidez presenten discapacidad física, psíquica o sensorial; aquellos con especial sensibilidad a determinados riesgos laborales y que les impida desarrollar adecuadamente las funciones y tareas de su puesto de trabajo.
- Adaptación o movilidad de puesto por riesgo laboral durante el embarazo y lactancia natural.
- Reconocimientos médicos extraordinarios en relación con la Unidad de Vigilancia de la Salud.
- Información y asesoramiento en materia de adaptación o movilidad de puesto por motivos de salud, reconocimiento médico extraordinario, situaciones derivadas de incapacidades o discapacidades, y sobre otros motivos relacionados con la salud laboral y las condiciones de empleo.
- Emisión de informes médicos periciales, así como aquellos relacionados con procesos administrativos y/o judiciales, a petición del personal o de las diferentes áreas o servicios municipales.

### UNIDAD DE VIGILANCIA DE LA SALUD

- Reconocimientos médicos de Vigilancia de la Salud al personal municipal, aplicando protocolos de vigilancia sanitaria específica del personal, correspondientes a los riesgos detectados en las evaluaciones de riesgos realizadas.
- Reconocimientos médicos, en el ámbito de la Vigilancia de la Salud, en permutas, reingresos, prolongación del servicio activo y cambios en las condiciones de trabajo.
- Exámenes de salud periódicos. Son reconocimientos médicos realizados al personal del Ayto. de Madrid y sus OO. AA., previa solicitud por parte de las Secretarías Generales a la SG de Prevención de Riesgos Laborales.
- Reconocimientos médicos de acceso a las personas aspirantes de las oposiciones del Ayuntamiento de Madrid, que así lo requieran en sus bases de convocatoria.
- Vacunación del personal municipal en función de los reconocimientos médicos de Vigilancia de la Salud.
- Actividades de prevención y promoción de la salud en el personal trabajador (Educación para la Salud).
- Actuaciones de primeros auxilios en Unidades Periféricas de Salud (botiquines).

### SECCIÓN DE SALUD LABORAL DE LA MUJER

- Realización de reconocimientos médicos de Vigilancia de la Salud a aquellas trabajadoras que solicitan que coincida con la misma cita de la revisión ginecológica.
- Realización de exámenes de salud ginecológica que incluye citología, ecografía, mamografía y densitometría ósea, en aquellas trabajadoras que lo precisan según protocolo.
- Prevención del cáncer ginecológico en las trabajadoras del Ayuntamiento de Madrid que lo deseen.

## 1. OBJETIVOS E INDICADORES PRESUPUESTARIOS 2019

Tabla 6

<b>Objetivo 08. Desarrollar el sistema de gestión de prevención de riesgos laborales implantado</b>		
<b>N.º</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>Previsión 2019</b>
1	Elaboración de procedimientos	10

<b>Objetivo 09. Optimizar el control de las condiciones de trabajo</b>		
<b>N.º</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>Previsión 2019</b>
1	Evaluaciones de riesgos de los centros de trabajo	40
2	Informes de seguridad, higiene, ergonomía y psicología	100
3	Informes de simulacros de emergencia	30
4	Visitas de asesoramiento técnico por comunicación de riesgo realizada	100
5	Actividades informativas y formativas derivadas de las Evaluaciones de Riesgos	40
6	Mujeres asistentes en cursos organizados por el Servicio de Prevención.	400
7	Hombres asistentes en cursos organizados por el Servicio de Prevención.	400

Tabla 7. Dpto. Salud Laboral, Unidad de Vigilancia de la Salud

<b>Objetivo 10. Optimizar la vigilancia y el control de la salud del personal municipal</b>			
<b>DPTO. SALUD LABORAL</b>	<b>N.º</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>Previsión 2019</b>
Unidad de Vigilancia de la Salud	1	Reconocimientos médicos de Vigilancia de la Salud programados	8.980
	2	Reconocimientos ginecológicos programados	2.640
	3	Vacunaciones realizadas	300

Tabla 8. Dpto. Salud Laboral, Unidad de Condiciones de Empleo

<b>Objetivo 31. Disminuir el absentismo laboral y optimizar el proceso de cambio de puesto</b>			
<b>DPTO. SALUD LABORAL</b>	<b>N.º</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>Previsión 2019</b>
Unidad de Condiciones de Empleo	1	Informes de cambios de puesto de trabajo	85
	2	Valoración procesos de cambios de puesto por motivos de salud: Actuaciones relacionadas con el estudio y asesoramiento sobre procesos relacionados con adaptaciones, discapacidades, incapacidades y enfermedades relacionadas con la actividad laboral, en las evaluaciones relacionadas con los procedimientos de adaptación/movilidad por motivos de salud	300
	3	Emisión de informes jurídicos y/o administrativos realizados	20

## 2. CARTA DE SERVICIOS 2019

Los servicios que se prestan, y que aparecen en la CS de Actividades Sanitarias para la Prevención y Protección de la Salud en el Trabajo aprobada por la Junta de Gobierno el 19 de mayo 2011, tienen la misión de proteger la salud del personal municipal a través de actividades preventivas encaminadas a detectar los posibles problemas de salud derivados de los riesgos inherentes a los distintos puestos de trabajo, de acuerdo con los protocolos establecidos por las autoridades sanitarias.

Se prestan por los profesionales de medicina y enfermería (U. Básica Sanitaria), con el soporte del personal auxiliar y administrativo correspondiente. Con carácter general, los exámenes de salud laboral se realizan de forma programada desde el Dpto. de Salud Laboral en coordinación con los distintos Dptos. a los que pertenece el personal, atendiendo a la solicitud expresa de este.

La última evaluación se realizó el 20 de marzo de 2018 con datos de 2017. El grado de cumplimiento de los compromisos fue del 62% y la implantación de áreas de mejora fue del 45%. La próxima revisión de la CS, tendrá lugar durante el primer trimestre de 2019 con datos de 2018, por lo que mantenemos y recordamos hasta entonces, los datos aportados en el último Plan de Actuación.

Con fecha 26-28 de octubre de 2015 se realizó una auditoría de esta CS, dentro del Proyecto de Certificación de las Cartas de Servicios del Ayto. conforme a Norma UNE 93200, destacando por AENOR, que lo remarca como un punto fuerte, el seguimiento que se hace del Servicio a través de indicadores internos así como el análisis de los datos que se realiza, siendo concedida la calificación de excelencia AENOR. La carta fue certificada por AENOR conforme a la Norma UNE 93200 el 15 de enero de 2016.

### ACCIONES DE MEJORA

Tabla 9. Servicio de Prevención de Riesgos Laborales

ACCIÓN DE MEJORA	Previsión Inicio/fin año
Promover acciones informativas y formativas que permitan conocer el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	Ininterrumpida

Tabla 10. Departamento de Salud Laboral

ACCIONES DE MEJORA	Previsión Inicio/fin año
Optimizar y mejorar la herramienta OMI-Salud Laboral, para permitir un adecuado y correcto tratamiento en la gestión de la información de las actuaciones sanitarias del Dpto. de Salud Laboral y las Unidades que lo conforman	Ininterrumpida
Promover acuerdos con entidades de reconocido prestigio para el desarrollo de actividades formativas, científicas y de investigación	Ininterrumpida
Promover contactos de colaboración con el Instituto Nacional de la Seguridad Social, las Inspecciones Sanitarias de Área y el Sistema Público de Salud	Ininterrumpida
Aplicación de los compromisos de calidad reflejados en nuestra Carta de Servicios aprobada por la Junta de Gobierno el 19/05/2011	Ininterrumpida
Favorecer la formación de los miembros del Departamento	Ininterrumpida
Mantener vías directas de derivación de pacientes con hospitales públicos, para el tratamiento de las patologías ginecológicas diagnosticadas en la Sección de Salud Laboral de la Mujer	Ininterrumpida
Mantener el asesoramiento al personal, Secretarías Generales Técnicas y JJ. MM. DD., en materia de la competencia de la Unidad de Condiciones de Empleo	Ininterrumpida
Estudiar la viabilidad de una aplicación informatizada de citas	Finalización 2.º semestre 2019
Instaurar el envío de los resultados del informe médico por vía telemática	Finalización 2º semestre 2019

## SERVICIOS DE APOYO

Unidad responsable: **DEPARTAMENTO LABORATORIO DE SALUD PÚBLICA**

### Evaluación Plan de Actuación 2018

- Grado de cumplimiento de indicadores: 96%
- Implantación acciones de mejora: 76%

### PROGRAMA DE CONTAMINANTES EN SOPORTES DE MUESTREO AMBIENTAL

#### OBJETIVO DEL PROGRAMA

Se trata de una colaboración con el Servicio de Calidad del Aire (DG de Sostenibilidad y Movilidad del AG de Medio Ambiente y Movilidad), para determinar elementos contaminantes en la materia particulada en suspensión PM10 (elementos metálicos y benzo(a)pireno).

En 2019 está previsto realizar **152 análisis de muestras**. Esta actividad se contempla en el Objetivo 12 del Programa Presupuestario 311.01: Salubridad Pública.

Tabla 1

INDICADOR	Previsión 2019	Indicador (*)
Ensayos realizados a petición del Servicio de Calidad del Aire	152	P

(\*) *Indicador presupuestario (P).*

#### ACCIONES DE MEJORA

Tabla 2

ACCIÓN DE MEJORA	Previsión Inicio/fin año
Acreditación del método de determinación de elementos pesados en soportes de muestreo ambiental por técnica ICP-Masas. (Auditoría Externa en marzo-2019)	2019

### PROGRAMA DE CALIDAD DE SUELOS, SUSTRATOS Y COMPOST EN HUERTOS URBANOS

#### OBJETIVO DEL PROGRAMA

Se trata de una colaboración con el Dpto. de Educación Ambiental de la DG de Sostenibilidad y Control Ambiental del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad, para determinar elementos químicos mayoritarios (Ca, K, Mg, Na y P) como elementos disponibles y elementos químicos minoritarios (As, Cd, Cr (total), Cr (VI), Cu, Fe, Hg, Mn, Ni, Pb y Zn) como elementos totales en suelos, sustratos y fertilizantes (compost), para evaluar la calidad de los mismos y detectar, en su caso, la presencia de elementos químicos contaminantes que puedan comprometer su uso para el fin previsto.

En 2018 se analizaron un total de 20 muestras; en 2019 está previsto analizar 100.

Tabla 3

Indicador	Previsión 2019	Indicador (*)
Ensayos realizados a petición del Departamento de Educación Ambiental de la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental	100	P

(\*) *Indicador presupuestario (P).*

**UNIDAD TÉCNICA DE ANÁLISIS DE ESTUPEFACIENTES (UTAE)**

Análisis de muestras de sustancias psicotrópicas y estupefacientes decomisadas por la Policía Local de Madrid en los supuestos de infracción administrativa.

Desde finales de 2013 en el Laboratorio de Salud Pública se vienen realizando las actividades analíticas necesarias para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Encomienda de Gestión referente a la recepción, análisis y destrucción de las muestras de sustancias psicotrópicas y estupefacientes decomisadas por la Policía Local de Madrid en los supuestos de infracción administrativa.

En el caso de sustancias pulverulentas y otro tipo de presentaciones (líquidos, pastillas, etc...), se realiza una determinación para la identificación de cocaína y anfetaminas siguiendo los métodos recomendados de Naciones Unidas (análisis a la gota), reactivos colorimétricos y confirmación cromatográfica.

Determinación del posible consumo de sustancias estupefacientes y psicotrópicas en los conductores del municipio de Madrid mediante análisis de las muestras biológicas de fluido oral remitidas por la Policía Local de Madrid.

El 11 de julio de 2014 el Gerente del OA Madrid Salud hizo pública la Encomienda de Gestión al Laboratorio de Salud Pública de Madrid Salud para la determinación del posible consumo de sustancias estupefacientes y psicotrópicas en los conductores y conductoras del municipio de Madrid mediante análisis de las muestras biológicas de fluido oral remitidas por la Policía Local de Madrid. La finalidad de esta encomienda es dar cumplimiento a la reforma de la Ley de Seguridad Vial que entró en vigor el 9 de mayo de 2014 y que prohíbe conducir con presencia de drogas en el organismo, quedando excluidas las sustancias que se utilicen bajo prescripción facultativa y con finalidad terapéutica.

En 2019 está previsto realizar los análisis de muestras que se detallan más abajo. Esta actividad se contempla en el Objetivo 12 del Programa Presupuestario 311.01: Salubridad Pública.

Tabla 4

INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019	Indicador (*)
Ensayos realizados a petición de la Policía Municipal de Madrid (estupefacientes)	Número	4.500	P
Ensayos realizados en muestras de fluido oral a petición de la Policía Municipal de Madrid (estupefacientes)	Número	900	P
Becas de investigación para identificación de estupefacientes en muestras de fluido oral y en muestras decomisadas por la Policía Municipal de Madrid	Número	2 (1)	P

(1) De las 6 becas previstas en 2019 para el LSP, 2 corresponden a la Unidad de Análisis de Estupefacientes.

(\*) Indicador presupuestario (P).

**OBJETIVO E INDICADORES PRESUPUESTARIOS**

Tabla 5

<b>Objetivo 12. Realización de ensayos físico-químicos y microbiológicos en las muestras programadas de alimentos y aguas y las procedentes de alertas y brotes alimentarios; ensayos para determinar la calidad del aire y control ambiental y determinación de estupefacientes y sustancias psicotrópicas en muestras decomisadas por la Policía Municipal de Madrid</b>				
N.º	INDICADOR		Magnitud	Previsión 2019
1	Ensayos realizados a petición del Dpto. de Inspección Central: alimentos	Alimentos	Número	800
2		Aguas	Número	1.800
3	Ensayos realizados a petición del Dpto. de Inspección Mercamadrid: Alimentos		Número	500
4	Ensayos realizados a petición de Madrid Salud y de las 21 Juntas Municipales de Distrito: Aguas de piscina/Legionella		Número	600

**Objetivo 12. Realización de ensayos físico-químicos y microbiológicos en las muestras programadas de alimentos y aguas y las procedentes de alertas y brotes alimentarios; ensayos para determinar la calidad del aire y control ambiental y determinación de estupefacientes y sustancias psicotrópicas en muestras decomisadas por la Policía Municipal de Madrid**

N.º	INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019
5	Ensayos realizados a petición del Servicio de Protección de la Atmósfera, AG Medio Ambiente y Movilidad	Número	152
6	Ensayos realizados a petición del Dpto. de Educación Ambiental, DG Sostenibilidad y Control Ambiental, AG Medio Ambiente y Movilidad	Número	100
7	Ensayos realizados a petición de la Policía Municipal de Madrid con motivo de decomisos (estupefacientes)	Número	4.500
8	Ensayos realizados sobre muestras de fluido oral a petición de Policía Municipal de Madrid (estupefacientes)	Número	900
9	Becas de investigación para la mejora de la seguridad alimentaria y ensayos para identificación de estupefacientes en muestras de fluido oral	Número	6
10	Capacidad de respuesta ante alertas alimentarias como indicador de la idoneidad de la cartera de servicios	Porcentaje	85
11	Eficacia, tiempo de respuesta adaptado a la necesidad del cliente (emisión de resultados de análisis inferior a 20 días)	Porcentaje	85

### ACCIONES DE MEJORA

Tabla 6

ACCIONES DE MEJORA	Previsión Inicio/fin año
Determinación de sustancias estupefacientes y psicotrópicas en matrices biológicas distintas de fluido oral (por ejemplo orina) por cromatografía de líquidos-espectrometría de masas	2019
Confirmación cualitativa de sustancias estupefacientes y psicotrópicas procedentes de decomisos mediante LC/MS/MS (MA-06-AE). Ampliación a nuevas sustancias	2019
Instalación de un sistema de videoconferencia para la asistencia a juicios en los que se requiera la presencia de peritos del Laboratorio de Salud Pública	2019

## Unidad responsable: **SERVICIO DE FARMACIA**

### Evaluación Plan de Actuación 2018

- Grado de cumplimiento de indicadores: 100%

### MISIÓN

El Servicio de Farmacia depende de la Gerencia del OA Madrid Salud del Ayto. de Madrid. Está ubicado en la calle Montesa núm. 22, y su misión es la de comprar, recepcionar, almacenar, conservar, custodiar y dispensar distintos productos farmacéuticos, así como material fungible sanitario, garantizando la idoneidad de los mismos, mejorando la eficacia sanitaria, eficiencia económica y la gestión del consumo de estos productos demandados por los Centros dependientes de este organismo autónomo.

Este Servicio da apoyo a las siguientes Subdirecciones Generales y Unidad Técnica:

- ◆ Salud Pública:
  - ✓ Departamento de Servicios Veterinarios.
  - ✓ Departamento de Control de Vectores.
  - ✓ Departamento de Salud Ambiental.
  - ✓ Dpto. Inspección Central, Aguas de Consumo y Transporte Alimentario.
- ◆ Prevención y Promoción de la Salud:
  - ✓ 16 Centros Municipales de Salud comunitaria.
  - ✓ Centro de Apoyo a la Seguridad.
  - ✓ Unidad Técnica de Apoyo Diagnóstico.
  - ✓ CMS Centro Municipal de Salud Joven.
  - ✓ Centro de Salud Bucodental.
  - ✓ Centro de Promoción de Hábitos Saludables.
  - ✓ Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo.
  - ✓ Laboratorio de Análisis Clínicos.
  - ✓ Centro Madrid Salud Internacional. Centro de Vacunación Internacional.
- ◆ Adicciones:
  - ✓ 7 Centros de Atención a las Adicciones (CAD).
  - ✓ 3 Centros concertados (CCAD).
- ◆ Prevención de Riesgos Laborales:
  - ✓ Instituto Fabiola de Mora y Aragón.
  - ✓ Sección de Salud Laboral de la Mujer.
  - ✓ Unidad periférica de C/ Montalbán (Palacio de Cibeles).
  - ✓ Unidad periférica de C/ Alcalá, 45.
  - ✓ DG Policía Municipal. Departamento de Salud Laboral.

#### ◆ Unidad Técnica de Comunicación

Desde el año 2007 este Servicio, tras la autorización por parte del Servicio de Ordenación Farmacéutica de la Comunidad de Madrid, también se responsabiliza, a través de una Encomienda de Gestión, de la gestión del Depósito de Medicamentos del Samur-Protección Civil del Ayto. de Madrid.

#### **MARCO LEGISLATIVO ESPECÍFICO DEL SERVICIO DE FARMACIA**

Con la Ley 29/2006 de 26 de julio, de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios, se han sentado los principios y requisitos que deben garantizar la calidad, seguridad y eficacia de los medicamentos. Los criterios del uso racional de los mismos, las garantías de las condiciones de igualdad en el derecho a la prestación farmacéutica de la ciudadanía y, por último, la Ordenación Farmacéutica.

La Ley 19/1998, de 25 de noviembre, de Ordenación y Atención Farmacéutica aplica al campo de la práctica farmacéutica el Uso Racional del Medicamento, garantizando de forma adecuada la Atención Farmacéutica.

A los efectos de esta Ley tendrán la consideración de “Servicios Farmacéuticos de los Centros Sociosanitarios” aquellos que atiendan a sectores de la población tales como ancianos, minusválidos y cualesquiera otros cuyas condiciones de salud requieran de las atenciones sociales que les presta el Centro y determinada asistencia sanitaria preventiva, coincidiendo por tanto, con el objetivo prioritario del OA Madrid Salud: la atención al colectivo social más desfavorecido.

Asimismo, la atención farmacéutica en relación con la salud pública, se orientará a su participación en la prevención, promoción de hábitos de vida, entorno saludable y la educación sanitaria.

Otras normativas de aplicación son:

- Ley 14/86 Ley General de Sanidad.
- Decreto 83/99 sobre residuos biosanitarios. Ley 5/2003 de Residuos de la Comunidad de Madrid.
- R.D. 5/2000 de 23 de junio, sobre medidas urgentes de contención de gasto farmacéutico público y de racionalización del uso de medicamentos, y en la legislación que lo desarrolla, especialmente la Orden de 27 de diciembre de 2001 del Ministerio de Sanidad y Consumo y la Orden SCO/3524/2003 de 12 de diciembre, por la que se modifican los anteriores y determinan los nuevos conjuntos de prestaciones de especialidades farmacéuticas, y se aprueban los correspondientes precios de referencia.
- R.D. 1345/2007 sobre autorización, registro y dispensación de medicamentos.
- R.D. 1718/2010 sobre receta médica y órdenes de dispensación.

#### **ACREDITACIÓN**

El Servicio de Farmacia, del OA Madrid Salud del Ayto. de Madrid, ubicado en la calle Montesa núm. 22, fue acreditado por la Comunidad de Madrid el 7 de abril de 2005, habiendo sido renovada la acreditación el 27 de julio de 2014.

#### **LÍNEAS ESTRATÉGICAS**

Las líneas estratégicas de este Servicio son las siguientes:

- Eficacia Sanitaria.
- Eficiencia Económica.
- Control de gestión.

## OBJETIVOS GENERALES

### LA EFICACIA SANITARIA:

Garantizando a los Centros la disponibilidad de las diferentes especialidades, productos farmacéuticos y material fungible sanitario, asegurando el control de la idoneidad de los mismos:

- A. Centralización de la relación con laboratorios, proveedores y otras entidades.
- B. Garantizar la idoneidad de los productos suministrados y un adecuado control farmacéutico (almacenamiento, control de temperatura nevera y local, gestión de roturas térmicas, lotes, caducidades, altas/bajas, seguimiento de la trazabilidad, comunicación de las alertas farmacéuticas, etc.).
- C. Creación de un Centro único de información.
- D. Facilitar y posibilitar a los centros una información completa.
- E. Desarrollar planes unificados de formación, eminentemente prácticos, a través del departamento de formación de los diferentes proveedores, dirigidos a los profesionales sanitarios implicados, que trabajan en este campo.
- F. Mantenimiento de un Registro Único de Especialidades Farmacéuticas.

### LA EFICIENCIA ECONÓMICA:

Reducir los costes de compra, aprovisionamiento, almacenaje y distribución:

- A. Aprovechar la concentración de volúmenes de compra para obtener mejores condiciones (precio, servicio, devoluciones, etc.).
- B. Reducción de stocks de seguridad, puntos de pedido y stocks medios sobre la base de un Servicio Farmacéutico Centralizado.
- C. Planificación de rutas propias de reparto a Centros.

### EL CONTROL DE GESTIÓN:

Sistemas de información, seguimiento y control que permitan a su vez, a los diferentes Centros Municipales, mejorar su eficiencia en consumos de productos farmacéuticos y material fungible:

- A. Información completa de los consumos farmacéuticos y material fungible de los Centros pertenecientes a Madrid Salud y Samur-Protección Civil.
- B. Valoración económica de las existencias anuales del material fungible-sanitario y medicación.
- C. Obtención de ratios e información de gestión comparativa global y para cada Centro.
- D. Optimización de la Gestión del consumo de productos farmacéuticos y material fungible, tanto a nivel global como individual, de cada uno de los Centros.
- E. Elaboración de Procedimientos e Instrucciones Técnicas referidas a este campo.

### CENTROS DESTINATARIOS

El Servicio de Farmacia de Madrid Salud dota a los Centros pertenecientes a la SG de Prevención y Promoción de la Salud, la SG de Adicciones, la SG de Prevención de Riesgos Laborales y la SG de Salud Pública, de todas aquellas especialidades farmacéuticas y de material fungible que requieren y necesitan para el desarrollo de sus actividades. Además, este Servicio dota de aquellas especialidades farmacéuticas que el Depósito de Medicamentos del Samur-Protección Civil requiere, en los términos recogidos por la Encomienda de Gestión suscrita entre ambos.

## ACTIVIDADES DEL SERVICIO FARMACÉUTICO

Se cumplirá todo lo dispuesto en la legislación vigente antes mencionada:

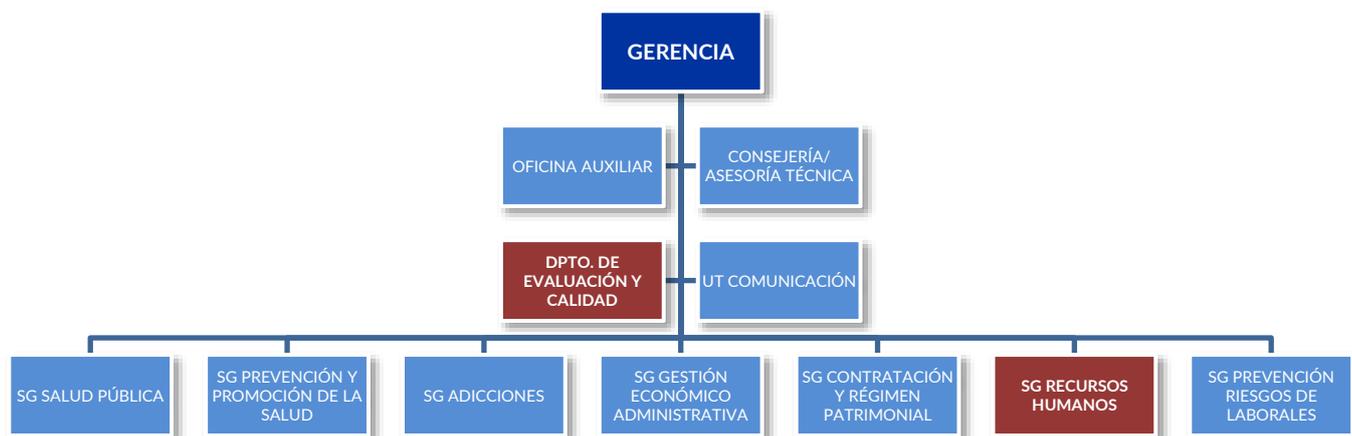
- Actividades del Servicio Farmacéutico con la Gerencia de Madrid Salud.
  - A. Recepción de instrucciones y directrices.
  - B. Envío de Información de Control y Gestión.
  - C. Envío de Memoria de Actividades.
- Actividades propias del Servicio Farmacéutico.
  - *Internas:*
    - A. Logísticas.
    - B. Farmacéuticas.
  - *Externas:*
    - A. Con el Depósito de Medicamentos del Samur-Protección Civil.
    - B. Con los Centros del OA Madrid Salud.
    - C. Con los Proveedores.
    - D. Con ONG y diferentes asociaciones/fundaciones e Instituciones Humanitarias.

## OBJETIVO E INDICADORES PRESUPUESTARIOS

Tabla 1

<b>Objetivo 37. Efectuar la Encomienda de Gestión del depósito de medicamentos de "Samur-Protección Civil" al servicio de farmacia.</b>		
<b>INDICADOR</b>	<b>Magnitud</b>	<b>Previsión 2019</b>
Contratos de suministro SAMUR	Número	3
Registro de movimientos estupefacientes de SAMUR-Protección Civil	Número	40

## LÍNEA ESTRATÉGICA 9: Gestionar el capítulo 1 del presupuesto y los recursos humanos aumentando la motivación de los y las trabajadoras



### SUBDIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS

#### Evaluación Plan de Actuación 2018

- Grado de cumplimiento de indicadores: 69%
- Implantación acciones de mejora: 50%

La actuación de esta Subdirección, se enmarca dentro de la estrategia 2015-2019 del Ayuntamiento de Madrid, en el Eje “Un gobierno, democrático, transparente y eficaz”, siendo su Objetivo Estratégico “Progresar en una organización pública guiada por la eficacia, la eficiencia, la calidad y la transparencia”.

#### MISIÓN

Proporcionar unas condiciones de trabajo óptimas para que el personal del OA Madrid Salud desarrolle al máximo sus capacidades, así como proporcionar a la organización los efectivos necesarios, con el perfil adecuado, para facilitar el cumplimiento de los objetivos del Organismo, gestionando el Capítulo I del Presupuesto con eficiencia y transparencia.

#### LÍNEAS DE TRABAJO E INDICADORES POR OBJETIVOS

##### ♦ Línea de trabajo: GESTIÓN DE LAS PERSONAS

Tabla 1

OBJETIVO	ACTIVIDAD	INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019	Indicador (*)
Facilitar la incorporación de las personas a puestos de trabajo	Analizar los perfiles competenciales de las personas	Personas incorporadas a puestos de Madrid Salud	Número	70	A

OBJETIVO	ACTIVIDAD	INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019	Indicador (*)
que se adapten a su competencia y capacidad	Detectar las necesidades de los servicios Analizar los puestos de trabajo Facilitar la adaptación al nuevo puesto de trabajo	Personas que causan baja en el OA	Número	80	
		Puestos afectados por sistemas de provisión de puestos de trabajo	Número	75	
Facilitar el acceso a la jubilación de las personas que reúnan los requisitos establecidos en la normativa aplicable vigente	Agilizar los procedimientos de jubilación anticipada y parcial	Jubilaciones anticipadas	Número	15	A
		Jubilaciones parciales	Número	4	
Racionalización de la gestión del capítulo 1 del Presupuesto 2019	Gestionar con criterios de eficiencia y transparencia, atendiendo las necesidades de los servicios, realizándose: • Análisis de necesidades. Propuestas de adaptación RPT a necesidad Desarrollo y resolución de concursos de provisión de puestos de trabajo	Puestos afectados por modificación de la Relación de Puestos de trabajo (RPT)	Número	500	A

(\*) Indicador de actividad (A).

◆ Línea de trabajo: **GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS**

Tabla 2

OBJETIVO	ACTIVIDAD	INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019	Indicador (*)
Seguimiento y evaluación de los procedimientos de gestión administrativa	Comprobar la tramitación administrativa	Solicitudes acción social tramitadas	Número	16.000	A
		Incidencias control horario tramitadas	Número	6.000	A
		Exptes. retribuciones variables tramitados	Número	250	A
Seguimiento y evaluación de los procesos de bajas por IT o accidente laboral	Comprobar la tramitación administrativa	Partes de baja, confirmación y alta tramitados IT	Número	3.000	A
		Partes de baja, confirmación y alta tramitados. Accidentes	Número	250	A

(\*) Indicador de actividad (A).

◆ Línea de trabajo: **GESTIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

Tabla 3

OBJETIVO	INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019	Indicador (*)
Seguimiento, evaluación y mejora de la calidad en la gestión de los servicios que presta Madrid Salud	Monitorización del grado de cumplimiento en medidas de seguridad protección de datos	Núm./año	4	A
	Peticiones de los sistemas de información existentes a gestionar	Núm./año	1.200	P
	Incidencias en materia de protección de datos	Núm./año	300	P

(\*) Indicador de actividad (A), presupuestario (P).

◆ **Línea de trabajo: GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA**

Recoge aquellas acciones que tienen por objetivo potenciar la comunicación interna dentro de la organización e incrementar el sentimiento de pertenencia a la misma.

Tabla 4

OBJETIVO	INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019	Indicador (*)
Mejorar la comunicación interna de Madrid Salud aplicando criterios de transparencia, continuidad y proactividad	Actividades de comunicación interna ascendente	Número	34.000	P
	Actividades de comunicación interna descendente	Número	95	P
	Encuentros informativos	Número	8	P
	Actividades sociales, culturales, deportivas y de recreo	Número	4	P

(\*) Indicador presupuestario (P).

◆ **Línea de trabajo: GESTIÓN DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN**

Tabla 5

OBJETIVO	INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019	Indicador (*)
Mejorar la comunicación interna de Madrid Salud	N.º de normas AENOR solicitadas/adquiridas	Porcentaje	90	P
	N.º licencias de derechos de autor o de edición gestionadas/solicitadas (1)	Porcentaje	100	P

(1) Fe de erratas. En el Presupuesto de 2019 publicado este indicador está descrito como "N.º licencias de derechos de autor o de edición solicitadas/N.º licencias de derechos de autor o de edición gestionadas".

(\*) Indicador presupuestario (P).

**OBJETIVOS E INDICADORES PRESUPUESTARIOS**

**Nota:** Todos los objetivos e indicadores presupuestarios de esta Línea Estratégica están incluidos en las tablas anteriores.

**ACCIONES DE MEJORA**

Tabla 6

ACCIONES DE MEJORA	Previsión Inicio/fin año
Elaborar Plan de Comunicación Interna	2019
Revisión de los procedimientos establecidos y estudio de la posibilidad e implementar otros nuevos	2019
Confeccionar, publicar y actualizar catálogo de documentos propios para facilitar la gestión al personal	2019
Implementar el procedimiento de solicitud de permisos causales a través de Ayre en la sede principal del Organismo	2019/20
Implantar la firma electrónica en los procedimientos de recursos humanos	2019/2020
Actualización y revisión del plan de acogida	2019
Digitalizar RR. HH.	2019/2020
Avanzar en el cumplimiento de la Ley 39/2015, extendiendo los procedimientos telemáticos a todas las actuaciones	2019

## Unidad colaboradora: DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN Y CALIDAD

### Evaluación Plan de Actuación 2018: gestión de la formación

- Grado de cumplimiento de indicadores: 100%
- Implantación acciones mejora: 100%

### MISIÓN

Servir de apoyo a la Organización en cuestiones relacionadas con la evaluación, la calidad, la formación, la investigación y la gestión ambiental, con el objetivo final de promover la mejora continua en Madrid Salud, en el marco de la estrategia de calidad del Ayuntamiento de Madrid.

Todo lo relativo a la gestión de la formación, como función delegada de Gerencia al Departamento de Evaluación y Calidad, se desarrolla desde la UT de Formación e Investigación.

Se relaciona con el objetivo presupuestario:

- Facilitar la planificación y gestión del Plan de Formación de profesionales adscritos a Madrid Salud y distritos en materia sanitaria.

Tabla 7

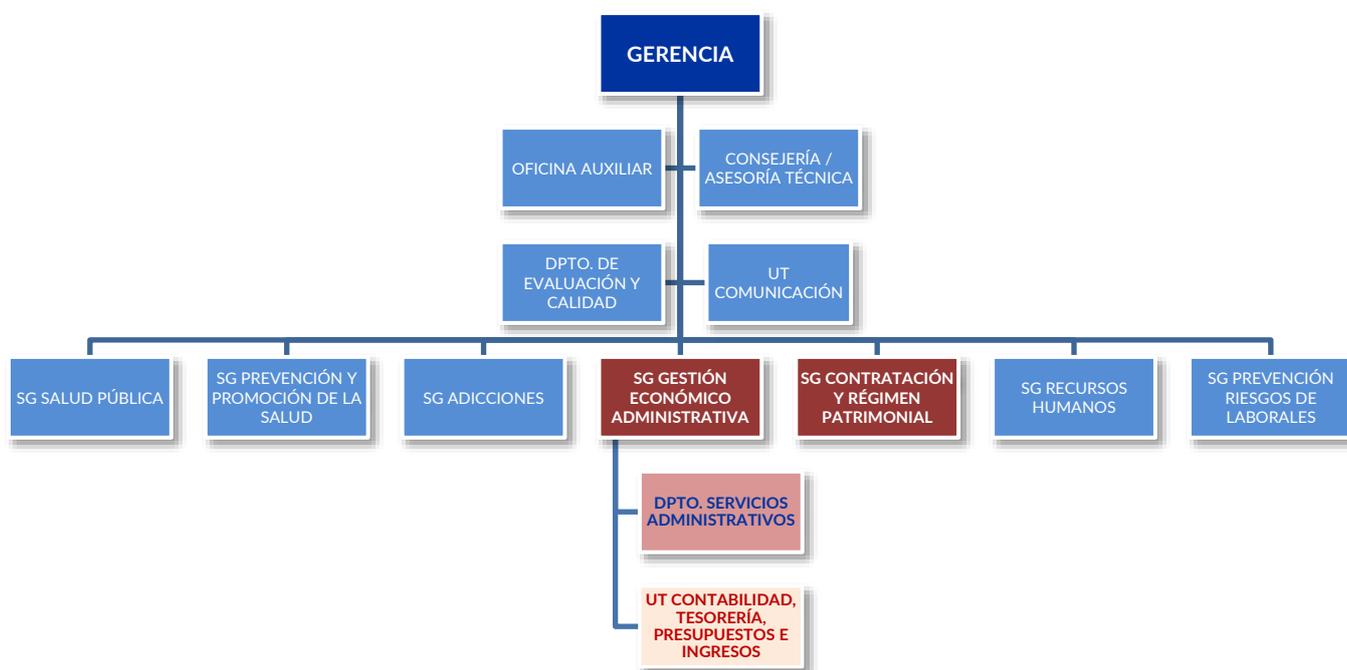
ACCIONES	Magnitud	Previsión 2019	Indicador (*)
Facilitar la inclusión de profesionales de Madrid Salud y distritos en cursos organizados por MS y otras Áreas de Gobierno, con la mediación de la EFAM, midiendo alumnado, acciones formativas y horas de formación	Núm. alumnas y alumnos	680	P
Clarificar y mejorar el proceso de coordinación interna, a través del grupo de trabajo, con la EFAM y con los distritos	Núm. horas formación	600	P
Gestionar la acreditación de las acciones formativas de Madrid Salud por formación continuada de las profesiones sanitarias	Porcentaje	60	P
Promover la asignación de plazas a mujeres que lo soliciten durante el permiso de maternidad	Porcentaje	100	P
Mejorar progresivamente la detección de necesidades, la planificación y programación de los cursos	Núm. acciones	30	P
Actualizar el plan de formación específica Madrid Salud y distritos	Porcentaje	100	P
Revisar el lenguaje utilizado en los trámites relacionados	Porcentaje	90	P

(\*) *Indicador presupuestario (P).*

Tabla 8

ACCIONES DE MEJORA 2019	Previsión Inicio/Fin año
Mejorar el proceso de detección de necesidades	2019
Apoyar a los servicios en el manejo de las nuevas herramientas de gestión de formación	2019
Promover la participación de toda la organización en la mejora de la formación fundamentalmente a través del Grupo de Trabajo de Formación	2019

# LÍNEA ESTRATÉGICA 11.1: Mejorar los procesos administrativos y optimizar el presupuesto



## 1. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA

### Evaluación Plan de Actuación 2018

- Grado de cumplimiento de indicadores: 100%
- Implantación acciones de mejora: 100%

### MISIÓN

A través de la UT de Contabilidad, Tesorería, Presupuestos e Ingresos, tiene la misión de llevar el control económico y de tesorería de manera que sus estados financieros reflejen la imagen fiel del Organismo. A través del Dpto. de Servicios Administrativos, tiene la misión de gestionar el ejercicio de la potestad sancionadora delegada en Madrid Salud.

### OBJETIVOS GENERALES

**OG 1:** Agilizar de resoluciones de fraccionamientos/aplazamientos.

**OG 2:** Mantener el inventario permanentemente actualizado.

**OG 3:** Agilizar los pagos a proveedores.

**OG 4:** Tramitar expedientes sancionadores en plazo (detallado en cada línea estratégica).

**OG 5:** Mejorar el tiempo de tramitación de las devoluciones por ingresos indebidos.

## INDICADORES ESTRATÉGICOS

- Tiempo medio de tramitación fraccionamientos/aplazamientos.
- Tiempo entre actualizaciones del inventario.
- Periodo medio de pago desde la recepción de la obligación y pago real.
- Tiempo medio de tramitación de las devoluciones.

## LÍNEAS DE TRABAJO E INDICADORES DE ACTIVIDAD

A la SG de Gestión Económico Administrativa le corresponde la elaboración y seguimiento del presupuesto, la gestión de los derechos derivados de sanciones, tasas, precios públicos y privados. Realizar las devoluciones de ingresos pertinentes, así como las ordenaciones de pago, los arqueos de tesorería, la tramitación de garantías y embargos, pagos de impuestos y relaciones ante la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT).

La sujeción al régimen de contabilidad pública conlleva la obligación de rendir cuentas de las respectivas operaciones, cualquiera que sea su naturaleza, y de resultados de la actividad al Tribunal de Cuentas. Por ello esta función consiste en registrar todos los hechos contables con el fin de poner de manifiesto la gestión realizada en los aspectos económico, financiero, patrimonial y presupuestario.

La información se presenta en diferentes estados y cuentas, como son el Balance de situación, la Cuenta de Resultados, el Cuadro de Financiación Anual, la liquidación del presupuesto, el estado demostrativo de los derechos a cobrar y las obligaciones a pagar procedentes de presupuestos cerrados, el estado de compromisos adquiridos con cargo a ejercicios futuros, el estado de tesorería o el estado de la deuda.

También le corresponde la tramitación, a través del sistema de Caja fija, de pagos de importe inferior a 3.000€, correspondientes a gastos corrientes del Capítulo II.

### Agilización de resoluciones de fraccionamientos/aplazamientos

- a. Registro de solicitudes en GIIM.
- b. Trámite y Gestión de solicitudes.
- c. Notificación de resolución.
- d. Disminución del tiempo transcurrido desde la solicitud hasta la notificación de la resolución.

Tabla 1

Objetivo 16. Agilizar las resoluciones de fraccionamientos/aplazamientos			
INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019	Indicador (*)
Tiempo medio tramitación fraccionamientos/aplazamientos	Días	18	P

(\*) *Indicador presupuestario (P).*

### Mejora de los tiempos de tramitación de las devoluciones de ingresos

- a. Propuesta de resolución de Ingresos Indevidos.
- b. Alta y tramitación en SAP de los diferentes documentos PDI.
- c. Traspaso del expediente a Tesorería para la ordenación del pago.
- d. Remisión a ATM en caso de cobro en periodo ejecutivo.

Tabla 2

INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019	Indicador (*)
Tiempo medio tramitación de las devoluciones de ingresos	Días	40	A

(\*) *Indicador de actividad (A).*

Tabla 3

Objetivo 14. Tramitar los expedientes sancionadores competencia de Madrid Salud			
INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019	Indicador (*)
Agilizar iniciación de expedientes sancionadores ordinarios	Meses	6	P
Agilizar resolución expedientes sancionadores ordinarios	Meses	6	P
Agilizar la resolución de expedientes de medidas cautelares	Meses	2	P
Implantar SIGSA en los procedimientos sancionadores que sean asignados a Madrid Salud	Porcentaje	100	P
Agilizar resolución del expediente por infracción de consumo de alcohol en vía pública	Meses	3	P
Mejorar información a la ciudadanía sobre infracción consumo alcohol	Porcentaje	80	P
Mejora procesos de envío de expedientes sancionadores y la comunicación con otras unidades administrativas	Porcentaje	70	P

(\*) *Indicador presupuestario (P).*

Tabla 4

Objetivo 15. Resolver sugerencias y reclamaciones en materia de prohibiciones y sanciones en materia de consumo de alcohol.			
INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019	Indicador (*)
Tiempo máximo de respuesta	Días	10	P

(\*) *Indicador presupuestario (P).*

### Actualización permanente del inventario

La gestión del Inventario conlleva el control de las altas en el inventario, tramitadas a través del Capítulo 6, así como las bajas de los bienes que, por motivos de obsolescencia o deterioro, dejan de formar parte del mismo.

Mantenimiento actualizado del inventario, incluidos los bienes de valor inferior a 6.000 euros, desde la contabilización de la obligación.

Tabla 5

INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019	Indicador (*)
Tiempo entre actualizaciones inventario	Días	7	A

(\*) *Indicador de actividad (A).*

### Agilización de los pagos a proveedores

- Disminución del tiempo transcurrido desde la contabilización de la obligación y su pago real.
- Enviar listados de pago a la Recaudación Ejecutiva para comprobación de deudas pendientes.
- Efectuar el pago real.
- Registrar el pago en el sistema.

Tabla 6

INDICADOR	Magnitud	Previsión 2019	Indicador (*)
Periodo medio de pago a proveedores desde recepción de la obligación y pago real	Días	10	A

(\*) *Indicador de actividad (A).*

### ACCIONES DE MEJORA 2019

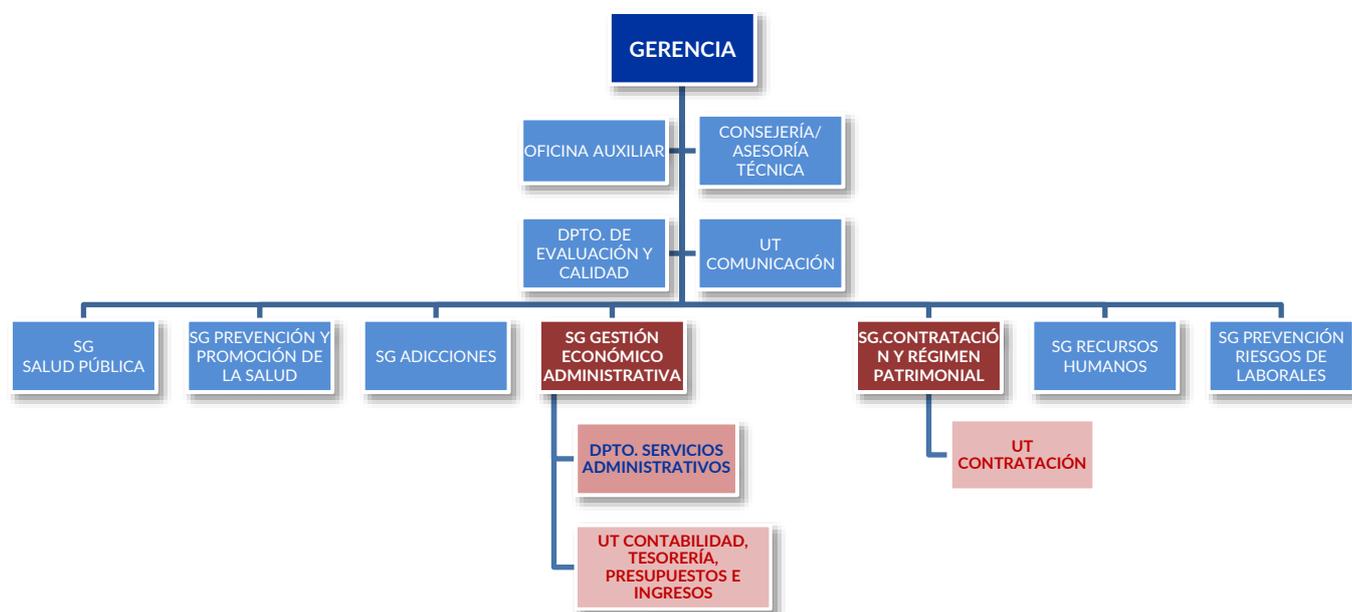
Tabla 7

ACCIÓN DE MEJORA	Previsión Inicio/fin año	Responsable
Manejo de <i>Data Warehouse</i> para la elaboración de informes estadísticos y control de la tramitación de los procedimientos administrativos	01/01/2019	Dpto. de Servicios Administrativos
optimizar los recursos y procesos para la adaptación progresiva a un expediente informatizado	01/01/2019	Dpto. de Servicios Administrativos

### OBJETIVOS E INDICADORES PRESUPUESTARIOS

**Nota:** Todos los objetivos e indicadores presupuestarios de esta Línea Estratégica están incluidos en las tablas anteriores.

## LÍNEA ESTRATÉGICA 11.2: Mejorar los procesos administrativos y optimizar el presupuesto



## 2. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN Y RÉGIMEN PATRIMONIAL

### Evaluación Plan de Actuación 2018

- Grado de cumplimiento de indicadores: 100%

### MISIÓN

Madrid Salud, a través de la UT de Contratación y responsables de Régimen Patrimonial, tiene, respectivamente, la función de mejorar los procesos de tramitación de expedientes para conseguir mayor eficacia y agilidad administrativa, y mejorar la gestión patrimonial de los inmuebles e instalaciones del Organismo Autónomo.

### OBJETIVOS GENERALES:

**OG 1:** Promover la eficaz gestión de los servicios competencia del organismo autónomo Madrid Salud, aportando los medios necesarios para el desarrollo de las funciones del mismo, mediante los correspondientes procedimientos de contratación y tramitación de expedientes de gasto.

**OG 2:** Mejorar la gestión patrimonial de los bienes muebles, inmuebles e instalaciones del OA Madrid Salud.

### INDICADORES ESTRATÉGICOS:

- Contratos tramitados por procedimiento abierto.
- Contratos tramitados por procedimiento negociado.
- Contratos menores tramitados.
- Contratos compras centralizadas.

- Documentos contables realizados.
- Tramitación otros expedientes.
- Control de consumos energéticos de luz, gas, agua y combustible.
- Aplicación de medidas de eficiencia energética en centros.
- Actualización de libros y planos de edificios.
- Renovación de instalaciones eléctricas y de climatización en Madrid Salud.
- Revisión y actualización de sistemas de seguridad y conraincendios en los edificios para la Prevención de riesgos laborales.
- Mejora de la accesibilidad en los centros de Madrid Salud.

## LÍNEAS DE TRABAJO E INDICADORES DE ACTIVIDAD

### Promover la eficaz gestión de los servicios competencia del OA Madrid Salud

- a) Tramitación de expedientes de contratación del Organismo Autónomo, contratos de servicios generales que posibilitan el funcionamiento de los diversos centros del Organismo Autónomo.
- b) Tramitación expedientes de contratación, y expedientes de gasto, promovidos por las distintas subdirecciones que incluyan medidas de impacto de género.
- c) Asesorar y coordinar a los distintos órganos y unidades en la adecuada elaboración de documentos de inicio del expediente de contratación y elaboración de los pliegos de cláusulas administrativas particulares.
- d) Impulsar los trámites de competencia de otros Órganos, Unidades o Áreas, con el fin de agilizar y reducir el tiempo de tramitación de los expedientes de contratación de Madrid Salud.
- e) Tramitación de los expedientes de contratación para el suministro de material de oficina e informático, material de imprenta, mobiliario, etc., a través del procedimiento de compras centralizadas.
- f) Tramitación de expedientes administrativos (convenios subvención, convenios de patrocinio, convenios generales de colaboración, convocatorias de becas, convocatorias de subvenciones, etc.).

Tabla 1

<b>Objetivo 11. Promover la gestión eficaz de los servicios competencia del organismo autónomo Madrid Salud, aportando los medios y realizando las actuaciones necesarias para el desarrollo de las funciones del mismo, mediante los correspondientes procedimientos de contratación y tramitación de expedientes de gasto</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>Magnitud</b>	<b>Previsión 2019</b>	<b>Indicador (*)</b>
Contratos tramitados por procedimiento abierto	Número	25	P
Contratos tramitados por procedimiento negociado	Número	5	P
Contratos menores tramitados	Número	300	P
Contratos compras centralizadas	Número	100	P
Documentos contables realizados	Número	2.500	P
Tramitación otros expedientes	Número	20	P

(\*) *Indicador presupuestario (P).*

### Mejorar la gestión patrimonial de los inmuebles e instalaciones.

- a) Control de consumo energético (electricidad, gas, agua y combustible), mediante seguimiento exhaustivo de facturas y control de lecturas en los Centros de Madrid Salud.

- b) Aplicación de medidas de eficiencia energética en centros adscritos a Madrid Salud, mediante control y seguimiento presencial de instalaciones, consumos, estado de conservación y mantenimiento, todo ello mediante personal propio y empresas externas.
- c) Actualización de libros y planos de edificios.
- d) Renovación de instalaciones eléctricas y de climatización en Madrid Salud, para un incremento de la seguridad y eficiencia energética con el correspondiente ahorro económico.
- e) Revisión y actualización de sistemas de seguridad y conraincendios en los edificios para la prevención de riesgos laborales.
- f) Realización de obras de adecuación para garantizar la accesibilidad de personas usuarias con movilidad reducida.

Tabla 2

<b>OBJETIVO 12. Mejorar la gestión patrimonial de los bienes muebles, inmuebles e instalaciones del organismo autónomo Madrid Salud</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>Magnitud</b>	<b>Previsión 2019</b>	<b>Indicador (*)</b>
Control de consumos energéticos de luz, gas, agua y combustible	Porcentaje	100	P
Aplicación de medidas de eficiencia energética en centros a	Porcentaje	15	P
Actualización de libros y planos de edificios	Porcentaje	100	P
Renovación de instalaciones eléctricas y de climatización en Madrid Salud	Porcentaje	5	P
Revisión y actualización de sistemas de seguridad y conraincendios en los edificios para la Prevención de riesgos laborales	Porcentaje	5	P
Mejora de la accesibilidad en los centros de Madrid Salud	Porcentaje	5	P

(\*) *Indicador presupuestario (P).*

**Nota:** Todos los objetivos e indicadores presupuestarios de esta Línea Estratégica están incluidos en las tablas anteriores.

## ABREVIATURAS / SIGLAS

<b>ACS</b>	Agua Caliente Sanitaria	<b>JD / JJ. DD. / JJ. MM. DD.</b>	Junta-s de Distrito-s / Juntas Mpales. Distritos
<b>AEAT</b>	Agencia Estatal de Administración Tributaria	<b>LAC</b>	Laboratorio de Análisis Clínicos
<b>AENOR</b>	Asociación Española de Normalización y Certificación	<b>LE</b>	Línea estratégica
<b>AFS</b>	Agua Fría Sanitaria	<b>LGTBQIA</b>	Lesbianas, Gays, Transexuales, Bisexuales, Quer, Intersexuales, Asexuales
<b>AG</b>	Área de Gobierno	<b>LSP</b>	Laboratorio de Salud Pública
<b>AG SSyE</b>	Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias	<b>M.º</b>	Ministerio
<b>ALAS</b>	Programa Alimentación, Actividad física y Salud	<b>MS</b>	Madrid Salud
<b>APPC</b>	Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos	<b>MSCBS</b>	Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social
<b>Ayre</b>	Intranet municipal	<b>OA / OO. AA.</b>	Organismos/-s Autónomo/-s
<b>Ayto. .</b>	Ayuntamiento	<b>OAC</b>	Oficina de Atención a la Ciudadanía
<b>BOAM</b>	Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid	<b>OG</b>	Objetivo /-s General/-s
<b>CAD</b>	Centros de Atención a las Adicciones	<b>OMG</b>	Organismos modificados genéticamente
<b>CAF</b>	<i>Common Assessment Framework</i>	<b>ONG</b>	Organización/-es no Gubernamental/-es
<b>CAF</b>	Centros de Apoyo a la Familia	<b>PAAF</b>	Punción por Aspiración con Aguja Fina
<b>CE</b>	Comunidad Europea	<b>PAI</b>	Programa de Atención Infantil
<b>CLA</b>	Censo de Locales y Actividades	<b>PAM</b>	Programa de Atención Maternal
<b>CM</b>	Comunidad de Madrid	<b>PCH</b>	Prácticas Correctas de Higiene
<b>CMI</b>	Cuadro de Mando Integral	<b>PDI</b>	Propuesta de Evolución de Ingresos
<b>CMSc</b>	Centro/-s Municipales de Salud comunitaria	<b>PIAP</b>	Plan de Inspecciones y Actividades Programadas
<b>COA</b>	Control Oficial de Alimentos	<b>PIAP</b>	Plan de Inspecciones y Actividades Programadas
<b>CONAMA</b>	Congreso Nacional de Medio Ambiente	<b>PLATEA</b>	Aplicación informática específica común para todo el Ayuntamiento de Madrid
<b>CPA</b>	Centro de Protección Animal	<b>PMCC</b>	Plan Madrid Ciudad de los Cuidados
<b>CS</b>	Carta/-as de Servicios	<b>PNCOCA</b>	Plan Nacional de Control Oficial de la Cadena Alimentaria
<b>DCV</b>	Dpto. de Control de Vectores	<b>PPS</b>	Prevención y Promoción de la Salud
<b>DEC</b>	Dpto. Evaluación y Calidad	<b>PRL</b>	Prevención de Riesgos Laborales
<b>DG</b>	Dirección/-es General/-es	<b>R.D./R.D.L.</b>	Real Decreto Legislativo
<b>DIU</b>	Dispositivo intrauterino	<b>RAPP</b>	Registro Animales Potencialmente Peligrosos
<b>Dpto./Dptos.</b>	Departamento/-s	<b>REAC</b>	Registro de Centros de Adorno Corporal
<b>DSS</b>	Desigualdades Sociales en Salud	<b>RPT</b>	Relación de Puestos de Trabajo
<b>DSV</b>	Departamento de Servicios Veterinarios	<b>RR. HH.</b>	Recursos Humanos
<b>ECA</b>	Episodios de Contaminación Atmosférica	<b>RRSS</b>	Redes sociales
<b>EFAM</b>	Escuela Municipal de Formación	<b>SAJIAD</b>	Servicio de Asesoramiento a Jueces e Información y Asesoramiento al detenido drogodependiente
<b>EIMT</b>	Encuesta de Identificación de Mejoras en el Trabajo	<b>SAMUR</b>	Servicio Atención Municipal a las Urgencias
<b>EMAS</b>	Sistema comunitario de gestión y auditoría medioambiental	<b>SAMUR-PC</b>	SAMUR - Protección Civil
<b>ETM</b>	Edificio/s de Titularidad Municipal	<b>SANYCO</b>	Sanidad y Consumo
<b>FMI</b>	Frecuencias Mínimas de Inspección	<b>SAP</b>	Sistema integrado (ERP) para la gestión económico-financiera y de RR.HH. del Ayto.
<b>GI</b>	Grupos de interés	<b>SASA</b>	Sistema de Alertas Salud Ambiental
<b>GIP</b>	Gestión Integrada de Plagas	<b>SCIRI</b>	Sistema Coordinado de Intercambio Rápido de Información
<b>GPCH</b>	Guías Prácticas Correctas de Higiene	<b>SEAM</b>	Servicio de Emergencias Alimentarias
<b>HPV</b>	Virus del Papiloma Humano	<b>SEVEMUR</b>	Servicio Veterinario Municipal de Urgencia
<b>IAM</b>	Informática Ayuntamiento de Madrid	<b>SG</b>	Subdirección General-
<b>IMC</b>	Índice de Masa Corporal	<b>SG PPS</b>	SG de Prevención y Promoción de la Salud
<b>IT</b>	Incapacidad Temporal	<b>SG PRL</b>	SG de Prevención de Riesgos Laborales
<b>ITS</b>	Infección/-es de Transmisión Sexual	<b>SG RR. HH.</b>	SG de Recursos Humanos
<b>IVE</b>	Interrupción Voluntaria del embarazo	<b>SGA</b>	Sistema Gestión Ambiental

**Abreviaturas / Siglas (Cont.)**

<b>SIGSA</b>	Sistema Integrado (ERP) para la gestión económico-financiera y de RR.HH. del Ayto.	<b>SMI</b>	Salud Materno Infantil
<b>SIGSA-SANYCO</b>	Sistema Integrado para la gestión económico-financiera y de RR.HH. del Ayto. /Sanidad y Consumo	<b>SPPS</b>	Servicio de Prevención y Promoción de la Salud
<b>SIR</b>	Sistema Intercomunicado de Registro	<b>SSR</b>	Salud sexual y reproductiva
		<b>SyR</b>	Sugerencias y Reclamaciones

