

MADRID SALUD Memoria de Gestión

Modelo CAF 2020
Marzo 2025

A – Información clave



TABLA DE CONTENIDO

1 INFORMACIÓN CLAVE	1
Hechos y datos	1
Hitos clave y logros alcanzados	1
Retos y Estrategia	2
Mercados, servicios ofrecidos y clientes	3
Cadena de valor	3
Estructura de gestión y actividades directivas.....	4
Características del modelo de gestión.....	4
Modelo de descripción de las prácticas de gestión.....	4
CRITERIO 1. LIDERAZGO	5
CRITERIO 2. ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN	8
CRITERIO 3. PERSONAS.....	11
CRITERIO 4. ALIANZAS Y RECURSOS	14
CRITERIO 5. PROCESOS.....	17
CRITERIO 6. RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.....	20
CRITERIO 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS	24
CRITERIO 8. RESULTADOS EN RESPONSABILIDAD SOCIAL	28
CRITERIO 9. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO	32

1 INFORMACIÓN CLAVE

Hechos y datos

Madrid Salud (en adelante, MS) es un organismo autónomo del Ayuntamiento de Madrid que se adscribe al Área de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid. Su constitución, el 1 de enero de 2005 por Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid el 23 de julio de 2004, constituye un hito en la gestión sanitaria municipal al integrarse, por primera vez en una sola estructura, todas las competencias municipales en materia de salud, hasta entonces ubicadas en diferentes Áreas de Gobierno.

Tiene por finalidad la gestión de las políticas municipales, en el término municipal de Madrid, en prevención y promoción de la salud, salubridad pública (calidad y seguridad alimentaria, salud ambiental, control zoonosario, sanidad mortuoria, inspección sanitaria, protección y bienestar animal, control de plagas y vectores, establecimiento de directrices, criterios y supervisión de las actividades de los Distritos, auditoria de la inspección sanitaria de los Distritos), adicciones, potestad sancionadora y la gestión de PRL municipal.

Personal: MS cuenta con una plantilla altamente cualificada de 1.071 profesionales a 31 de diciembre de 2024 de los cuales el 75,7 son mujeres y el 24,3 hombres y cuya distribución por categorías profesionales es: 33,3% A1; 27,6% A2; 21,9% C1; 14,3% C2 y 2,8% E.

Presupuesto: se divide en 5 programas presupuestarios. El presupuesto en el año 2024 fue de 112.096.038 € :75% del capítulo I (personal); 20% capítulo II (gastos corrientes) y 5% a capítulo IV (transferencias). La ejecución presupuestaria en 2024 (datos hasta 30 noviembre 2024) es de 75%, demostrando una gestión eficiente de los recursos públicos asignados.

Centros y servicios: La sede central (Avenida del Mediterráneo 63 – Madrid) donde se ubican los servicios centrales de gestión y coordinación y 35 edificios más que albergan 39 centros por los distritos que garantizan la cercanía. Destaca la relevancia institucional de MS su declaración como servicio esencial y prioritario para Madrid por el Pleno del Ayuntamiento en octubre 2017. Esta declaración reconoce la importancia estratégica de sus funciones para el bienestar de la ciudadanía. La actividad desarrollada en 2024 presenta un volumen significativo de intervenciones:

Inspecciones en materia de salud pública ¹	27.244	Personas atendidas en programas de prevención y promoción de la salud	102.322
Actuaciones preventivas en materia de prevención y control de plagas en la red de alcantarillado y en edificios de titularidad municipal	503.011	Personas atendidas en la red de adicciones	11.048
Colonias felinas censadas	2.095	Reconocimientos médicos de vigilancia de la salud a personal municipal	8.108
Toma de muestras analizadas en LSP (análisis alimentos, aguas, calidad del aire y control ambiental y análisis de estupefacientes y sustancias psicotrópicas).			13.395

Estos datos evidencian la magnitud y el impacto de las actuaciones de MS en la protección y promoción de la salud de la población madrileña.

Hitos clave y logros alcanzados

Origen: MS se fundamenta en más de 250 años de salud pública municipal y lleva 10 años con una gestión reconocida con el sello CAF 500+. Su evolución histórica y los logros alcanzados en el periodo 2020-2024 consolidan a MS como un referente en la gestión de la salud pública municipal. Destacan los siguientes hitos y logros recientes:

¹ La Subdirección General de Salud Pública realiza la planificación, coordinación y evaluación de actuaciones inspectoras relacionados con la seguridad alimentaria (incluidas las actuaciones realizadas en Mercamadrid), salud ambiental y salud, protección y bienestar animal

Logros relevantes 2020-2024

Nuevos planes y estrategias	Plan de Actuación de MS 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024 Proyecto Estratégico para la Prevención de la Soledad no Deseada 2021 Plan de Adicciones de la Ciudad de Madrid 2022-2026, mayo de 2022 Plan de Actuación de Prevención del Suicidio 2023-2024, diciembre de 2022	Plan de Inspecciones y Actividades Programadas en materia de Salud Pública del Ayuntamiento de Madrid 2020, 2021, 2022, 2023, y 2024. Estrategia de Prevención y Promoción de la Salud Madrid, una Ciudad Saludable 2021-24
Gestión de Calidad	Premio Accésit a la Excelencia en la Gestión Pública XIII Edición Premio a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública. M.º de Política Territorial y Función Pública, sep. 2020 Renovación de las certificaciones de las cartas de servicio	Renovación en febrero 2022 del Sello de Excelencia CAF 500+ (Marco Común de Evaluación) Aprobación de la Carta de Servicios del Laboratorio de Salud Pública (septiembre 2022)
Reconocimientos y proyectos destacados	Medalla de Oro de la Orden al Mérito del Plan Nacional sobre Drogas (PNSD) del año 2020 (SG Adicciones) Selección como representante de España en el estudio de casos del Proyecto europeo "Reforzando la resiliencia de la administración pública tras el COVID-19"	Premio Madrid Network Awards 2022 a la Innovación en las Administraciones Públicas Distintivo a la Excelencia en Prevención de Riesgos Laborales del Ayuntamiento de Madrid
Innovación y modernización	Premio Accésit a la Excelencia en la Gestión Pública XIII Edición Premio a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública. M.º de Política Territorial y Función Pública, sep. 2020 Renovación de las certificaciones de las cartas de servicio	Renovación en febrero 2022 del Sello de Excelencia CAF 500+ (Marco Común de Evaluación) Aprobación de la Carta de Servicios del Laboratorio de Salud Pública (septiembre 2022)

Retos y Estrategia

MS tiene como Visión "Hacer de Madrid una ciudad cada vez más saludable", situando a la salud en un espacio que promueve el cuidado de las personas.

Existe un documento marco de estrategia que se revisa en cada legislatura y se desarrolla a través de Planes de actuación anuales.

MS enfoca el concepto de salud pública desde los factores determinantes de salud, entendiendo estos como el conjunto de factores personales, sociales, políticos, económicos y ambientales que determinan el estado de salud de los individuos y las poblaciones, de acuerdo con los criterios de la OMS.

Tiene identificados 3 ejes de actuación: «Garantía e impulso a la salubridad de la ciudad», «Prevención de la enfermedad y promoción de la salud y el bienestar» y «Gestión eficaz, transparente y sostenible» que se alinean con el Plan Estratégico 2023-2027 del Ayuntamiento de Madrid, en el eje "Madrid, una ciudad saludable" y con la Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible. Estos tres ejes se desarrollan a través de 13 líneas estratégicas desplegadas en objetivos generales que se traducen en planes estratégicos o de acción sectoriales, programas, proyectos y actividades.

Retos estratégicos principales

- Complejidad del Entorno:** MS realiza su tarea en un contexto complejo y cambiante, gestionando la salud de más de 3 millones de habitantes. La ciudad de Madrid, como capital de estado, es protagonista de cambios sociales que vive desde la multiculturalidad y la complejidad social.
- Salubridad y seguridad:** MS contribuye al mantenimiento de altos estándares en seguridad alimentaria, realiza un control eficaz de vectores y plagas en el entorno urbano, lleva a cabo la vigilancia de los riesgos ambientales emergentes y gestiona, de manera integral la protección y bienestar animal.
- Prevención, Promoción de la salud y Adicciones:** centrado en la reducción de desigualdades en salud entre distritos, el desarrollo de estrategias preventivas, el fomento de estilos de vida saludables, la investigación y la monitorización de las necesidades emergentes y la atención específica a colectivos vulnerables.

- d) **Gestión organizativa:** caracterizada por optimización de recursos, mantenimiento de los estándares de calidad, incorporación de innovaciones tecnológicas, agilidad en la respuesta ante nuevas necesidades y el desarrollo y consolidación de alianzas estratégicas.

Mercados, servicios ofrecidos y clientes

La atención que presta MS se dirige de forma directa a la población de la ciudad de Madrid en general y a colectivos específicos (LE 5 y 6), al personal municipal (LE 7) y, de forma indirecta a toda la ciudadanía al promover condiciones favorables de salubridad pública en la ciudad (LE 1, 2, 3 y 4).

Servicios ofrecidos

Garantía e impulso de la salubridad de la ciudad: servicios de salud pública	
Prevención y control de los riesgos alimentarios y garantizar la calidad y seguridad de los productos alimentarios que se comercializan Investigación y determinación de los agentes causantes relacionados con los brotes de toxiinfecciones y con las alertas que puedan suponer riesgo sanitario Control y vigilancia del agua de consumo en grifo Vigilancia de los efectos en salud de factores ambientales de riesgo alertas en salud ambiental Control de establecimientos / actividades con incidencia en salud pública: estética y gimnasios, aguas recreativas y centros infantiles y sanidad mortuoria.	Intervención en situaciones de insalubridad y deficiente habitabilidad en las viviendas Promoción de entornos urbanos saludables (inspecciones en edificios de titularidad municipal y en instalaciones de nebulización en vía pública) Prevención y control de vectores y plagas Prevención y control de la aparición de problemas para la salud y seguridad derivados de la presencia de animales fomentando su protección y bienestar Mejora de la sostenibilidad en relación con la presencia de animales en la ciudad Promocionar la adopción de los animales de compañía abandonados
Prevención de la enfermedad y promoción de la salud y el bienestar: servicios de prevención y promoción de la salud	
Capacitación de la ciudadanía para mejorar su nivel de salud en condiciones de equidad Fomento del bienestar psicosocial de la población	Prevención de enfermedades
Prevención de la enfermedad y promoción de la salud y el bienestar: servicios de adicciones	
Prevención de las adicciones y reducción de riesgos asociados. Detección y reducción del daño de las personas con dificultades para dejar las adicciones	Atención integral de las adicciones de adolescentes y jóvenes (hasta 24 años) y la atención a sus familias Tratamiento integral y reinserción de las personas que presentan adicciones y la atención a sus familias
Prevención de la enfermedad y promoción de la salud y el bienestar: servicios de prevención de riesgos laborales	
Actuaciones para reducir los accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y todo tipo de incidencias sobre la seguridad y salud del personal público municipal Eliminación o reducción de los riesgos laborales.	Vigilancia de la salud del personal municipal, adaptaciones o cambios de puesto de trabajo necesarios por motivos de salud
Gestión eficaz, transparente y sostenible: servicios transversales	
Escuela Municipal de Salud: proporciona a la ciudadanía un mayor conocimiento y control de los factores que influyen en su salud.	

Cadena de valor

MS estructura su cadena de valor en una secuencia integrada de procesos que transforman los recursos en servicios de valor, teniendo en cuenta cuatro principios fundamentales:

- 1) Monitorización de los cambios sociales con el fin de conocer las necesidades emergentes y poder articular respuestas adaptadas a las mismas
- 2) Consideración de las personas como centro de los procesos de toma de decisiones y su implicación en las actuaciones de salud
- 3) Priorización de los territorios y colectivos más vulnerables o con necesidades especiales, sin descuidar a la población general, para alcanzar el máximo potencial de salud de cada persona
- 4) Visión integral de las personas, teniendo en cuenta variables individuales y sociales y el abordaje conjunto de tres ámbitos relacionados: salud humana, sanidad animal y medio ambiente

Estructura de gestión y actividades directivas

MS posee una estructura de gestión que le permite cumplir eficazmente su misión institucional de gestionar las políticas municipales de salud pública

- Órganos de dirección (de acuerdo con sus estatutos): Consejo Rector, Presidente, Vicepresidente y Gerente de MS
- Estructura operativa
 - o 7 Subdirecciones generales: Salud pública, Prevención y promoción de la salud, Adicciones, Prevención de riesgos laborales, Recursos humanos, Gestión económico-administrativa, y Contratación y régimen patrimonial.
 - o Servicios, departamentos y unidades de apoyo: Servicio de coordinación y apoyo a gerencia, Dpto. de comunicación externa, Dpto. de farmacia, Oficina auxiliar de gerencia.

Características del modelo de gestión

- Flexibilidad organizativa
- Comunicación horizontal y vertical eficiente
- Despliegue estratégico hasta el nivel operativo
- Enfoque centrado en la ciudadanía
- Mejora continua
- Transparencia
- Participación del personal

La cultura organizacional está basada en los valores de: Orientación a la ciudadanía – Excelencia en el servicio – Participación, cooperación y diálogo – Transparencia – Mejora continua – Innovación e investigación – Equidad – Sostenibilidad. Esta estructura de gestión representa un modelo organizativo moderno, flexible y orientado a resultados, que permite una gestión eficiente de las políticas públicas de salud en la ciudad de Madrid, adaptándose constantemente a las necesidades cambiantes de la población.

Modelo de descripción de las prácticas de gestión

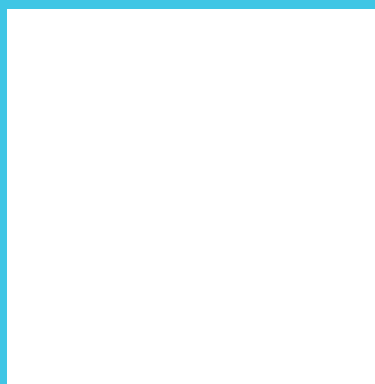
11.1 <<Título del enfoque>>	Evidencias
Planificar (P) Desarrollar(D) Controlar y actuar (CyA)	Evidencia 1 Evidencia 2..... Prop.

B – Agentes facilitadores



B – Agentes facilitadores

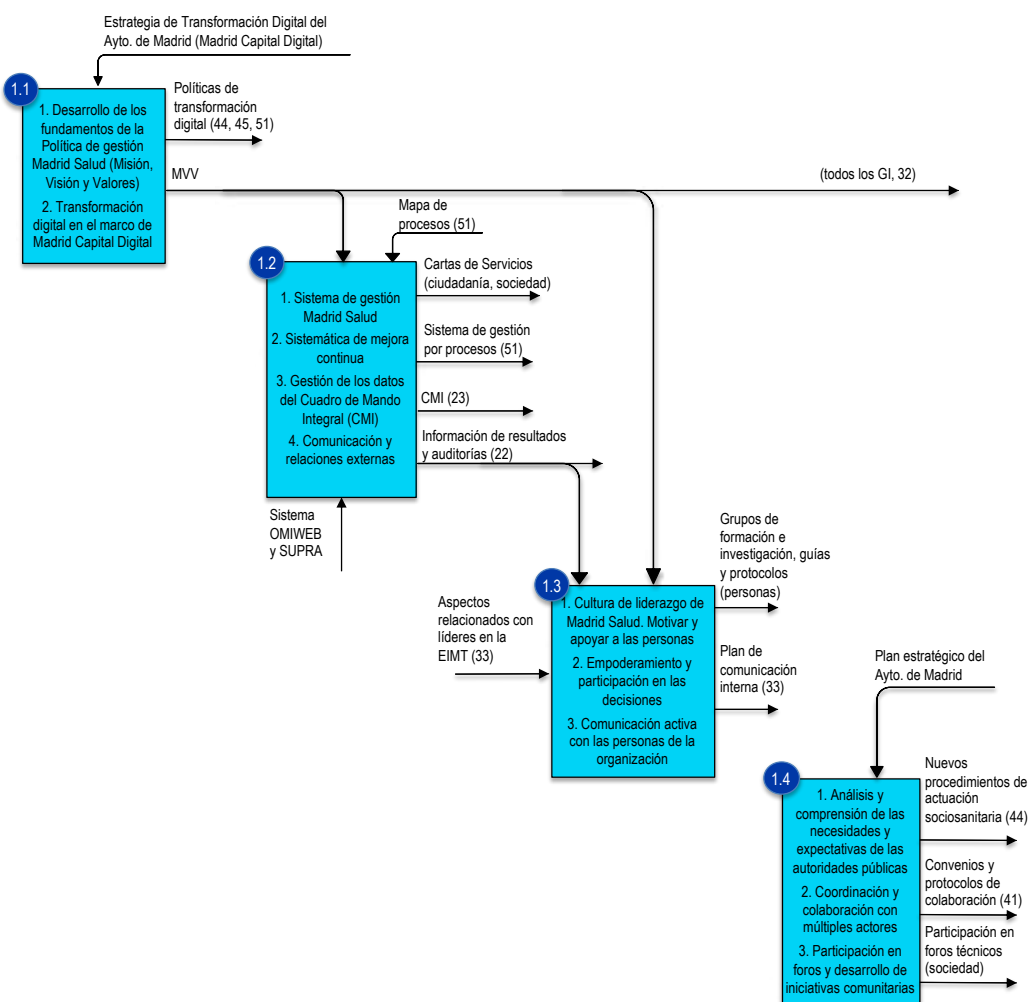
Criterio 1 – Liderazgo



CRITERIO 1. LIDERAZGO.

Informe de Gestión 2024

Introducción



MS, fundamenta su liderazgo en una estructura definida y consolidada que permite desarrollar eficazmente su misión de gestionar las políticas municipales en salud pública, drogodependencias y otros trastornos adictivos. Este liderazgo se ejerce a tres niveles: **Político-institucional**: Pleno del Ayuntamiento, Junta de Gobierno y Área de Gobierno que establecen las directrices estratégicas; **Directivo**, órganos de dirección estatutarios: Consejo Rector, Presidencia (titular del Área de Gobierno), Vicepresidencia y Gerencia; **Operativo**: 65 responsables que gestionan centros y servicios, creando una cadena que despliega la estrategia a nivel operativo y mantiene una comunicación bidireccional eficaz.

La Gerencia ha constituido, como órgano consultivo y de decisión, el Comité de Dirección, integrado por los responsables de las siete Subdirecciones Generales, el Servicio de Coordinación y Apoyo a Gerencia y el Departamento de Comunicación Externa.

Los líderes desarrollan y comunican la misión, visión y valores de la organización, los revisan anualmente (desde 2019) y los alinean con la estrategia municipal. Han consolidado valores como la orientación a la ciudadanía, mejora continua, excelencia en el servicio, innovación e investigación, participación, cooperación, diálogo y transparencia.

La gestión del rendimiento y la mejora continua se realiza con sistemas de información y evaluación como el CMI, que incluye indicadores estratégicos y operativos. Se impulsan certificaciones (CAF 500+, ISO 14001, Cartas de Servicios) y se desarrollan acciones innovadoras como la administración electrónica, transparencia y participación ciudadana.

Los líderes motivan y apoyan a las personas actuando como modelo de referencia, fomentando una cultura de confianza y respeto mutuo. Se promueve la formación continua, el desarrollo profesional y el trabajo en equipo. La comunicación interna se potencia a través de canales como la intranet corporativa, correo electrónico, reuniones periódicas, grupos de trabajo y encuentros informativos.

Las relaciones con las autoridades políticas y otros grupos de interés se gestionan de manera sistemática. Se mantiene una colaboración estrecha con otras áreas, instituciones sanitarias, universidades, colegios profesionales y entidades del tercer sector. La participación ciudadana se canaliza con órganos como el Foro de Adicciones, Foro de Protección y Bienestar Animal, mesas de distritos, etc.

El modelo de liderazgo de MS se caracteriza por ser: **próximo y compartido**, generando **cultura** de equipo; **comunicativo** y **transparente**; **accesible** y de respaldo; potenciador de la **iniciativa** y **autonomía**; **participativo** y promotor del trabajo en equipo; **comprometido** con la igualdad de género; impulsor de la **formación** y **gestión del conocimiento**. Este estilo de liderazgo ha permitido consolidar una organización orientada a resultados, innovadora y comprometida con la mejora continua, que presta servicios de calidad adaptados a las necesidades de la ciudadanía. Los buenos resultados en las encuestas de clima laboral y la consecución de reconocimientos externos avalan la eficacia del modelo.

11.1 Desarrollo de los fundamentos de la política de gestión de MS (Misión, Visión y Valores)	Evidencias
(P) Desde 2005, MS tiene definida la Misión, Visión y Valores, alineados con las políticas públicas y estrategias nacionales e internacionales. Los líderes han sido pioneros en impulsar el enfoque integral y unificador "One Health" orientado hacia el servicio público con un liderazgo participativo y colegiado. (D) MS se ajusta a los valores de excelencia, transparencia y mejora continua, alineándose con los estándares europeos y los principios éticos de sus planes sectoriales. MVV, estrategia y planes se comunican a todo el personal y a GI a través de, p.e: correos, Web, foros y portal transparencia. (C y A) La MVV se han revisado en 2008, 2011, 2014, 2016 y, desde 2019, se revisan anualmente junto con la elaboración de los planes de actuación anuales y se evalúa su conocimiento por parte de las personas de la organización (87,5% en la última encuesta 2022)	• Doc. Actualización Estrategia • Plan de Actuación y Planes sectoriales • Memoria Anual MS • Carteles de difusión MVV Propietario: C. de dirección
11.2 Transformación digital de MS en el marco de la Estrategia Madrid Capital Digital	Evidencias
(P) En línea con la Estrategia de Transformación Digital (Madrid Capital Digital), MS se prepara para los retos digitales y tecnológicos. Los líderes impulsan los avances y mejoras tecnológicas con reuniones para detectar o trasladar necesidades y traslado y seguimiento de solicitudes a IAM. (D) La capacitación en tecnología es constante para ofrecer servicios de calidad. Se tienen en cuenta las oportunidades digitales para la difusión y mejora de los servicios. la publicación proactiva de información y el sistema de indicadores robusto facilitan la transparencia y la rendición de cuentas. (C y A) Se abren canales interactivos, como WhatsApp asociados a webs, la gestión de citas o los programas interactivos de memoria. Se ha hecho la migración completa a OMIWEB, automatización del laboratorio, incorporación de tablets o la implementación de actuaciones de MS en el geoportal.	• PROYECTOS IAM • Acciones y objetivos de digitalización • Interlocutores protección datos • Sistema OMIWEB y SUPRA Propietario: C. de dirección, UTSIPD (SGRRHH)
12.1 Sistema de gestión de MS	Evidencias
(P) MS dispone de órganos de dirección con una estructura flexible que permite la adaptación ante crisis. Los líderes apoyan el desarrollo de herramientas de gestión que permiten evaluar los procesos clave; se implican en la mejora y optimización de soportes tecnológicos y en la innovación. (D) El sistema de gestión por procesos define los procesos clave, protocolos y procedimientos y establece indicadores (CMI, del Plan de Actuación y presupuestarios, de las CS). Los sistemas de información registran y evalúan la actividad y ponen los resultados a disposición del personal. (C y A) La estructura se revisa según necesidades (creación de la Escuela Municipal de Salud o conversión en Dptp. de la unidad de farmacia en 2024). El sistema permite establecer acciones de mejora y desde 2016 las actuaciones y las acciones se evalúan para informar el Plan de Actuación.	• Cartas de servicio • Mapa de procesos y protocolos • CMI y Evaluaciones de servicio • Sistema SyR y sistemas de información (OMIWEB, SUPRA, Salud Pública) Propietario: C. de dirección
12.2 Sistemática de mejora continua	Evidencias
(P) Desde 2011 los líderes impulsan y lideran los procesos de autoevaluación con gran implicación, así como el compromiso con la ciudadanía con las CS. El sistema se basa en una planificación integral con estándares, indicadores y evaluación. Se establecen objetivos de calidad en las CS. (D) Desde 2011 se han llevado a cabo 4 procesos de autoevaluación (2011-2015-2018- 2024) en los que se ha obtenido el nivel de excelencia CAF 500+. En 2022 se acredita la consolidación del nivel de excelencia CAF 500+. Se cuenta con 9 Cartas de Servicios. (C y A) Evaluación anual de las mejoras publicado desde 2015 en la memoria. Desde 2020 se mejora el seguimiento con un registro único de mejoras.	• Autoevaluaciones • CS y evaluaciones • Sistema de gestión de mejoras (RIM) Propietario: C. de dirección
12.3 Gestión de los datos del Cuadro de Mando Integral (CMI)	Evidencias
(P) En 2008, MS implementó el CMI como herramienta para la gestión y la toma de decisiones, y como medio informativo global y de diagnóstico. En junio de 2024, consta de 79 indicadores que ofrecen información desde las 5 perspectivas del CMI (Administración sostenible, Sociedad, Personas usuarias, Procesos y Personas). El CMI está ubicado en la intranet AYRE del Ayto. y toda la plantilla tiene acceso. (D) Se recogen los resultados actualizados según la periodicidad de cada indicador y el código de colores alerta de la desviación al estándar. (C y A) Se analizan las causas de las alertas y se actúa. Semestralmente se realiza un informe de seguimiento e información de la situación.	• Área de actividad Salud>Quiénes somos>Calidad y Evaluación>Cuadro de mando. • Informes semestrales Propietario: C. Dir., UTE (SERCOAG)
12.4 Comunicación y relaciones externas	Evidencias
(P) MS ha desarrollado múltiples canales de comunicación internos y externos: web general y temáticas y participación en web del Ayto., RRSS y comunicación interactiva por WhatsApp, foros, jornadas y carpas informativas. Lo interno a través del Plan de comunicación interna: canal Ayre... (D) Se establecen canales de comunicación con los centros periféricos para su supervisión, y para abordar contingencias. Se informa de resultados (memorias, evaluaciones, procedimientos), en los portales de transparencia del Ayto. y se ha creado la EMS para formación e información. (C y A) Se lleva a cabo una evaluación de la eficacia de la comunicación interna y se evalúa el Plan de comunicación interna	Doc. Canales de comunicación PPS https://madridsalud.es/escuela/ EIMT Evaluación Plan Comunicación Interna. Propietario: C. de dirección, UTC Interna (SGRRHH), Dpto. Comunicación externa

13.1 Cultura de liderazgo de MS. Motivar y apoyar a las personas	Evidencias
(P) Los líderes reconocen a las personas de MS como valor esencial dentro de la misma. Cultura de liderazgo accesible, sensible a las necesidades de las personas y descentralizado. Los líderes están comprometidos con la protección del medio ambiente e impulsan el compromiso social (D) Los líderes reconocen a las personas y los equipos actuando como motor para la dinamización de los mismos, fomentando la identidad común. Son sensibles a las necesidades y dificultades promoviendo un clima laboral adecuado mediante la prevención de situaciones laborales críticas. (C y A) Se proporciona formación y criterios de selección de liderazgo y en la Encuesta de Identificación de Mejoras en el Trabajo se evalúan aspectos como el acceso y la motivación de la jefatura inmediata, trato recibido, ambiente laboral, o reconocimiento al trabajo realizado con resultados positivos.	• Principios de liderazgo • Proced. gestión felicitaciones Gerente • Plan de acogida • Resultados EIMT Liderazgo • Cursos habilidades liderazgo Propietario: C. de dirección
13.2 Empoderamiento y participación en las decisiones	Evidencias
(P) Modelo de liderazgo que promueve la delegación de responsabilidades y favorece una mayor implicación de los y las profesionales y la creación de equipos eficaces y comprometidos con el servicio público. (D) Se delegan competencias y se distribuyen tareas. Las personas tienen una participación activa en los planes de formación e investigación, protocolos y guías clínicas, grupos de trabajo y mejora (37 grupos en 2020; 45 en 2022; 49 en 2023) y se impulsa su colaboración con otras unidades. MS participa en el programa mentoring del Ayto. con 5 mentores de los 96 totales, representando una participación muy alta respecto otras unidades. (C y A) Se evalúa la libertad de hacer sugerencias y su atención, el trabajo en equipo y la formación, y las puntuaciones por encima del estándar.	• Grupo referente de formación, comités formación e invest., guías, protocolos • Cuadro de representación institucional. • Resultados EIMT Propietario: C. de dirección
13.3 Comunicación activa con las personas de la organización	Evidencias
(P) Para facilitar y mejorar la comunicación interna se aprueba en 2021 el Plan de comunicación interna cuyo objetivo es "Poner a las personas en el centro" Se fortalece la comunicación interna mediante las reuniones periódicas sistemáticas en todas las subdirecciones generales (D) Se informa sistemáticamente de las cuestiones clave: logros, publicaciones o eventos. Se desarrollan campañas informativas específicas como, p.e., difusión de MVV. En las diferentes reuniones se fomenta la comunicación vertical y horizontal de los miembros de la organización. (C y A) Se evalúa la comunicación de avances y logros, la transparencia y la comunicación horizontal y vertical, todas con una evolución positiva.	• Plan de comunicación interna 20-21 • Sistema de gestión de felicitaciones • Evaluaciones efectividad comunic. Propietario: Gerente, UTC Interna (SGRRHH)
14.1 Análisis y comprensión de las necesidades y expectativas de las autoridades públicas	Evidencias
(P) MS alinea sus políticas con el Plan Estratégico del Ayuntamiento de Madrid, basándose en indicadores sociodemográficos, encuestas de salud y estudios periódicos. Participa en compromisos internacionales como Fast Track, el Pacto de Milán y los ODS 2030. (D) Transforma directrices políticas en programas concretos y asegura la difusión de información a las autoridades a través de reuniones y publicaciones. Se celebran reuniones periódicas con la Delegada del Área, el Consejo Rector y el Comité de Dirección. (C y A) Se revisan y ajustan planes estratégicos según necesidades detectadas, como el proy. estrat. para la prevención de la soledad no deseada.	• Encuestas Salud (2005/2013/2017/2021) • Estudios de salud (2014, 2018 y 2022) • Mapa estratégico Ayuntamiento • Acuerdos de la Villa Propietario: C. de dirección
14.2 Coordinación y colaboración con múltiples actores	Evidencias
(P) MS establece protocolos y reuniones con diversas administraciones, universidades, sindicatos y ONG, diseñando planes de colaboración en áreas clave como vacunación y salud pública. Se optimizan recursos mediante coordinación permanente y espacios de trabajo conjunto. (D) Participa en iniciativas municipales, nacionales e internacionales como el PEMA, los ODS 2030, Fast Track y Cities Changing Diabetes. Colabora en programas como la prevención del suicidio, inspecciones sanitarias y programas de adicciones con el tercer sector. Además, fomenta la participación ciudadana a través de proyectos como "EnMÁPAte" y promueve el trabajo con el tejido asociativo en salud. (C y A) Se revisan anualmente las colaboraciones con la Comunidad de Madrid (ej. vacunación) y las subvenciones al tercer sector (ej. adicciones). Se amplían redes de cooperación e introducen mejoras en protocolos de coordinación.	• Documento grupos de interés • Reuniones de coord. documentadas • Protocolos de actuación con la CM • Convenios de colaboración • Estrategia de Localización de los ODS Propietario: C. Dirección
14.3 Participación en foros y desarrollo de iniciativas comunitarias	Evidencias
(P) MS promueve la participación en foros y comisiones clave, como el Foro Municipal de Prot. y Bienestar Animal y el Foro Técnico de Adicciones. (D) Impulsan el concepto "One Health" con un enfoque multidisciplinar, fortaleciendo su compromiso con el bienestar de la comunidad. Se desarrollan proyectos comunitarios como "La Tribu del 12" para la prevención de agrupaciones no saludables, el programa PAD NIGHT para la prevención del consumo de alcohol, programa de atención a usuarios con prácticas específicas como ChemSex o la gestión de colonias felinas. (C y A) A partir de estudios de salud, encuestas de satisfacción y foros, se implementan programas específicos como la gestión de colonias felinas (ver Web Gestión Colonias felinas) y el plan de prevención del suicidio.	• CONAMA (Congreso Nac. Medio Amb) • Foros (P. y B. Animal, Adicciones) • Comité organizador Iberzoo, Gr. Trab. Gestión Seg. Aérea Propietario: C. de dirección



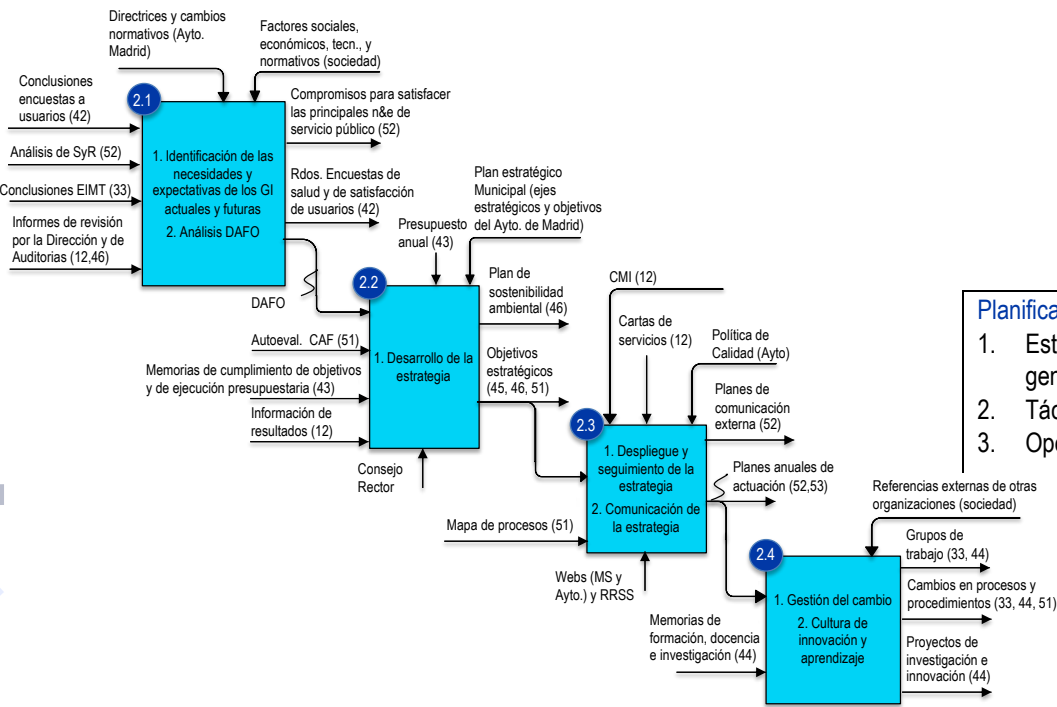
madrid
salud

B – Agentes facilitadores

Criterio 2 – Estrategia y Planificación



CRITERIO 2. ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN



MS desarrolla su estrategia y planificación desde un enfoque sistemático basado en información relevante sobre las necesidades presentes y futuras de sus GI, así como del análisis del rendimiento interno y las capacidades de la organización.

La estrategia se alinea con la municipal, desarrollando el área de acción de salud dentro del eje "Madrid, una ciudad saludable" del Mapa Estratégico Municipal. Se fundamenta en el concepto de salud pública de la OMS, trabajando sobre los factores determinantes de salud, especialmente el entorno y los estilos de vida.

Planificación estructurada en tres niveles:

1. Estratégico: define misión, visión, valores y objetivos generales
2. Táctico: establece planes y objetivos a medio plazo
3. Operativo: concreta actividades y metas anuales

Implementación involucrando a la organización:

- C. de dirección
- Cadena de 65 responsables operativos
- Grupos de trabajo y mejora
- Sistema de comunicación interna
- Formación específica

Seguimiento y evaluación:

- Cuadro de Mando Integral con indicadores estratégicos y operativos
- Evaluación de planes y programas
- Memorias anuales de actividad
- Autoevaluaciones de calidad
- Auditorías de certificación

Sistemas para recoger y analizar información relevante						
Normativa europea, nacional y autonómica	Estudios de salud de la ciudad (2005, 2014, 2018, 2022)	Encuestas de satisfacción ciudadana	Análisis de sugerencias y reclamaciones	Indicadores de rendimiento interno	Evaluaciones de calidad y autoevaluaciones	Aportaciones de GI en foros y comisiones
Permite identificar necesidades y expectativas que se traducen en 13 líneas estratégicas						
7 operativas dirigidas a la ciudadanía; 6 de apoyo para el funcionamiento interno con la monitorización del estado de salud de la ciudad y las alianzas necesarias para llevar a cabo servicios de calidad						
Despliegue de las líneas estratégicas						
Documento Marco de la Estrategia 2025-2028	Planes estratégicos sectoriales	Planes de actuación anual	Presupuestos anuales	Planes de mejora	Cartas de servicio	
Impulso a la innovación y al cambio						
Nuevas metodologías de intervención	Incorporación de tecnologías de la información y la comunicación	Simplificación administrativa y administración electrónica	Sistema de gestión ambiental	Alianzas con grupos de interés		
Creación de nuevas estructuras organizativas para la puesta en marcha de nuevos servicios (ejemplos)						
Espacio PAD Joven Usera	CMSc Salamanca	Centro de gestión de colonias felinas	Escuela Municipal de Salud	Ampliación de competencias en Farmacia de MS		

Este sistema de planificación estratégica ha permitido a MS adaptarse a las nuevas necesidades y retos en salud pública, manteniendo la calidad y eficiencia de sus servicios, como demuestran los resultados obtenidos y el reconocimiento externo a través de certificaciones y premios.

21.1 Identificación de las necesidades y expectativas de los GI actuales y futuras	Evidencias
(P) MS tiene identificados a sus grupos de interés y los divide en dos grandes bloques: Para quién trabaja y con quién trabaja. Además, los segmenta por categorías. Establece protocolos específicos de colaboración con grupos de interés como la Comunidad de Madrid (vacunación), otras áreas municipales (Políticas sociales, familia e igualdad) ... (D) Se tienen en cuenta los cambios normativos a la hora de planificar los servicios y se dispone de diferentes mecanismos para la recogida de necesidades de los GI como las encuestas de salud o las encuestas de satisfacción. (C y A) Los GI se revisan anualmente en la elaboración del Plan de Actuación anual y en la Memoria de actividad. Además, la sistemática de realización de encuestas y el seguimiento de los indicadores, junto con la sistemática de mejora continua, permite controlar y actuar cuando no se cubren sus necesidades y expectativas.	• Tabla de grupos de interés • Actas reuniones foros y comités • Mesas de coordinación, convenios y acuerdos con AAPP • Acuerdo SEAM • Planes y programas (suicidio, adicciones, etc.) Propietario: C. de dirección
21.2 Análisis DAFO	Evidencias
(P) MS ha establecido una metodología sistemática para el análisis DAFO que se integra en su proceso de planificación estratégica. Este proceso implica la identificación de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas a través de la participación activa de las unidades organizativas y grupos de interés relevantes. La planificación incluye el análisis del contexto interno y externo, considerando factores sociales, económicos, tecnológicos y normativos que pueden impactar en la organización. (D) La implantación se realiza mediante un proceso participativo con grupos de trabajo multidisciplinares para garantizar una visión integral. El proceso se alinea con los objetivos estratégicos y considera las necesidades específicas de cada área. Se organizan sesiones de trabajo estructuradas donde los diferentes departamentos y unidades aportan su perspectiva y conocimiento específico. Los resultados del análisis se incorporan en la elaboración de planes, guiando el establecimiento de objetivos y la asignación de recursos. (C y A) Se establecen revisiones periódicas para evaluar la vigencia del análisis y su alineación con la realidad. Los resultados se utilizan para ajustar la planificación, implementando acciones correctivas cuando es necesario.	• DAFO actualizados de planes estratégicos • Indicadores de seguimiento y resultados • Memorias anuales Propietario: C. de dirección
22.2 Desarrollo de la Estrategia de MS	Evidencias
(P) MS tiene definida su estrategia en un documento marco que se actualiza en cada legislatura y se desarrolla a través de Planes de Actuación anuales que son aprobados por el Consejo Rector de MS y planes sectoriales de actuación aprobados por junta de gobierno. Se involucra a los grupos de interés en la planificación de los planes y programas y se planifica la necesidad de recursos humanos y alianzas (contratos, subvenciones etc.). (D) Los planes se desarrollan a través de 3 ejes estratégicos y 13 líneas estratégicas que establecen objetivos generales, programas y actuaciones concretas. Se incluyen objetivos específicos relacionados con la sostenibilidad y la responsabilidad social de la organización. (C y A) Los planes se evalúan anualmente y se reestructuran sus servicios en función de las necesidades que se van detectando como la creación de la jefatura de servicio en prevención y promoción de la salud y salud laboral en el año 2024 o la creación de la jefatura de departamento de la Escuela Municipal de Salud en el año 2024	• Documento Marco de la Estrategia • Planes y programas • Metas, objetivos e indicadores • Proceso participativo Foro Adicciones • Presupuesto asignado a objetivos y actividades • Evaluaciones planes, CMI Propietario: C. de dirección
23.1 Despliegue y seguimiento de la estrategia	Evidencias
(P) Los planes de actuación anuales y los planes sectoriales establecen objetivos actuaciones e indicadores propios que se alinean con el documento marco de la estrategia. Los objetivos van asociados a una dotación presupuestaria. (D) La estructura organizativa facilita el despliegue de la estrategia y todos los planes cuentan con un sistema de indicadores clave y cuadros de mando sectoriales que permiten hacer un seguimiento riguroso de su desempeño. Cuenta también con mapas de procesos de todos sus procesos clave.	• Plan de Actuación, Planificación Operativa Plan Adicciones, planes PPS • CMI general, CMI sectoriales, indicadores Presupuestarios • Procesos

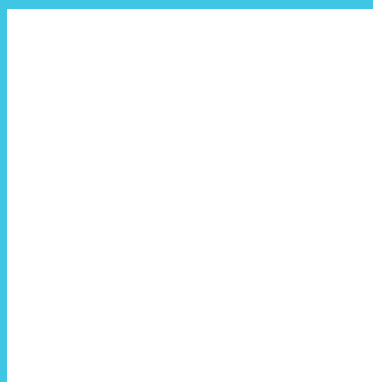
(C y A) El CMI tiene indicadores mensuales, trimestrales, semestrales y anuales y se evalúan anualmente los planes de actuación y sectoriales y el cumplimiento de objetivos e indicadores presupuestarios. En los planes de actuación anuales se incorporan las acciones de mejora derivadas de la evaluación del plan anterior y los programas y proyectos nuevos. Se evalúan las Cartas de servicio y se establecen medidas correctoras o de mejora. Asimismo, se introducen modificaciones en los objetivos e indicadores presupuestarios derivados de su evaluación.	• Evaluaciones Planes, Memoria, Indicadores Sistema Gestión Estratégica • Evaluación cartas de servicio Propietario: C. de dirección
23.2 Comunicación de la estrategia	Evidencias
(P) Se han elaborado planes de comunicación externa específicos para Adicciones y Prevención y promoción de la salud y existe un plan de comunicación interna. Así como un compromiso con la ciudadanía de transparencia tanto en las webs de MS como en las del Ayuntamiento y las RRSS. (D) Se realizan campañas de información y sensibilización dirigidas a diferentes públicos y a través de diferentes canales (Web, RRSS), como las campañas de prevención de la soledad no deseada, adopción animal, prevención de adicciones o prevención del suicidio. Los planes de actuación anuales y sectoriales, así como las memorias anuales se publican en la web de MS y en el portal de transparencia. Se llevan a cabo jornadas y actuaciones en vía pública (carpas) en las que se comunican planes, programas y servicios (C y A) Se evalúa el conocimiento de la estrategia a través de la Encuesta de identificación de mejoras en el trabajo, en 2022 el 78.7% de las personas que contestan la encuesta está satisfecho con el conocimiento que tienen del Plan de actuación (con un objetivo del 60%).	• Plan Comunicación Externa Adicciones, Plan Comunicación Externa Prevención y Promoción de la salud • Campañas en web y podcast • EIMT (conocimiento Planes) Propietario: C. de dirección, Dep. Comunicación externa, U TC Interna (SGRRHH),
24.1 Gestión del Cambio	Evidencias
(P) La gestión del cambio se impulsa a través de la gestión por procesos, grupos de trabajo y proyectos piloto. MS ha logrado impulsar y fomentar una sólida cultura de mejora continua en la organización y sus servicios evidenciado con las autoevaluaciones, certificaciones (como las del Laboratorio de salud pública o las CS) y acreditaciones de los centros. (D) Se realiza formación específica y singularizada para implantar los cambios siempre que se considera necesario. Además, se realizan estudios piloto, como el de la soledad no deseada. En momentos de crisis, como en la pandemia COVID-19, se ha demostrado una gran agilidad para identificar necesidades y responder implantando los cambios necesarios, manteniendo al mismo tiempo la prestación de los servicios. Además, MS tiene en cuenta las necesidades de la transformación digital, fomentando constantemente nuevas ideas y enfoques. (C y A) Derivado de la evaluación de los resultados de los estudios piloto se crean programas específicos que se desarrollan en todos los distritos de la ciudad de Madrid. Como el Proyecto estratégico para la prevención de la soledad no deseada	• Autoevaluaciones y certificaciones • Memoria COVID, informes PEMAM • Estudios piloto, • Convenios de interconexión OMI-CAS, automatización resultados LAC • Formación en prevención del suicidio Propietario: C. de dirección
24.2 Cultura de innovación y aprendizaje	Evidencias
(P) Se impulsa y fomenta la formación e investigación como herramienta de cambio y gestión del conocimiento. En los planes de actuación anuales se incluyen objetivos relacionados con la investigación y la formación (D) Se implementan actuaciones sistemáticas para la gestión del conocimiento a través de encuentros informativos ("Igualdad de género e inteligencia artificial" – marzo 2024), talleres de investigación ("Difusión de trabajos de MS" – dic.2024) y asistencia a congresos ("26 Congreso de Patología dual" – abril 2024. "XI CONGRESO SEMAP Sociedad Madrileña de Enfermería Familiar y Comunitaria – abril 2024"). (C y A) Se llevan a cabo programas y servicios innovadores como los de Chemsex o el programa de Arteterapia	• Encuesta a plantilla, programas innovadores • Geoportal, Visualiza Madrid • Talleres de investigación • Programas chemsex, arte, cultura y salud, nuevos tratamientos agonistas opiáceos Propietario: C. de dirección, UTC Interna (SGRRHH)



madrid
Esalud

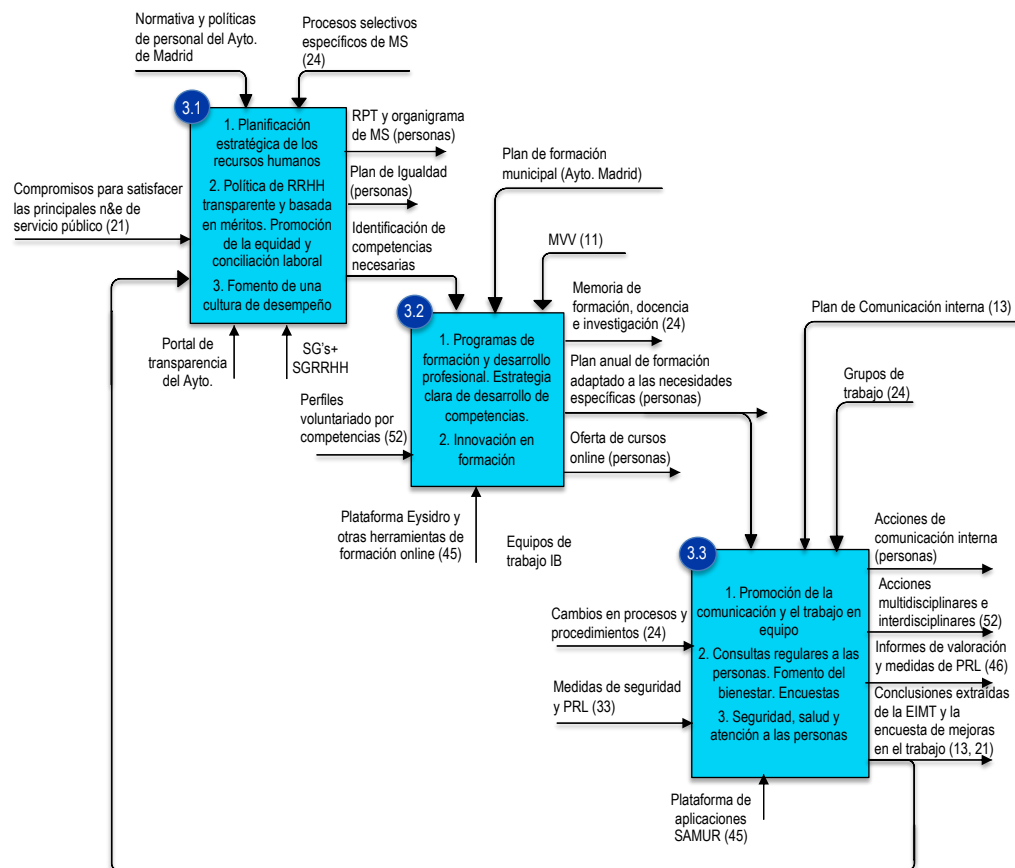
B – Agentes facilitadores

Criterio 3 – Gestión de las personas



CRITERIO 3. PERSONAS.

Introducción



Las personas constituyen el principal activo de MS para el desarrollo de sus competencias en materia de salud pública, adicciones y prevención de riesgos laborales en el Ayuntamiento de Madrid y sus organismos autónomos. La gestión de los recursos humanos se fundamenta en una planificación transparente y orientada al desarrollo profesional, que permite alinear los objetivos individuales con los estratégicos de la organización.

MS cuenta con una estructura propia para la gestión de recursos humanos a través de una subdirección general específica, lo que facilita una administración cercana y ágil del personal. La plantilla, compuesta por 1.071 profesionales, se caracteriza por su alta especialización, con un 61% perteneciente a los grupos A1/A2, y una presencia mayoritaria de mujeres (76%).

La planificación y gestión de los recursos humanos se articula mediante la relación de puestos de trabajo (RPT) que se actualiza periódicamente para adaptarse a las necesidades organizativas. Los procedimientos de selección y promoción se basan en los principios de igualdad, mérito y capacidad, garantizando la transparencia en los procesos. Se aplica una política retributiva equitativa y se desarrollan medidas específicas para promover la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

La transmisión y recogida de conocimientos, así como la formación continuada y especializada del personal de MS es uno de los pilares sobre los que se sustenta la organización para posibilitar el mejor servicio a la ciudadanía. Este conocimiento científico tiene reconocimiento en otras entidades por lo que personas de la organización son invitadas a participar en congresos, realizan investigaciones en colaboración con universidades u otras entidades y son docentes tanto a nivel interno municipal, como en otros ámbitos académicos y receptores de alumnos universitarios o residentes en prácticas. Los manuales y material técnicos elaborados en MS también son reconocidos por otras organizaciones y contextos.

La participación y el diálogo interno se canalizan a través de diversos mecanismos como, los grupos de trabajo y mejora o las encuestas de identificación de mejoras en el trabajo (con una participación del 18,4% en la última encuesta de 2022 frente al 7,3% de participación en la encuesta de Compromiso organizacional y satisfacción ECLAS 2022 de todo el Ayuntamiento) Se realiza un seguimiento sistemático de la satisfacción del personal y se implementan acciones de mejora basadas en sus aportaciones.

MS también cuenta entre sus competencias la prevención de riesgos laborales por lo que es responsable del bienestar y salud laboral de los trabajadores y trabajadoras de todo el ámbito municipal. Se desarrolla tanto actividad preventiva de enfermedades derivadas de la actividad laboral y accidentes en este entorno como del seguimiento del estado de salud de la plantilla.

La gestión de las personas en MS ha permitido consolidar equipos altamente cualificados y comprometidos con el servicio público, como demuestran los resultados de las encuestas y los reconocimientos externos obtenidos por la organización.

31.1 Planificación estratégica de los recursos humanos	Evidencias
(P). MS cuenta con una SG para la gestión de recursos humanos. Al ser un servicio esencial, su planificación se orienta a garantizar la prestación continua de sus servicios, realizando un análisis periódico de las necesidades de personal en el C. de dirección. La especialización de algunos servicios requiere formación específica para asegurar el desarrollo adecuado de competencias. (D) Las necesidades de personal se planifican en las diferentes SG junto con la SGRRHH. La provisión de puestos de trabajo se realiza mediante procesos selectivos específicos de MS. En las convocatorias de las plazas se especifican las características y formación del puesto de manera que se cubran por los perfiles idóneos para el mismo. En las reuniones del C. de dirección se hace un seguimiento de las necesidades y la incorporación del personal. (C y A) Se analiza y revisa la situación de la plantilla y número de efectivos de forma sistemática. Se adapta y modifica la RPT a las necesidades de MS.	• Organigrama de MS • RPT • Actas de reuniones de C. de dirección Propietario: C. de dirección, SG de RRHH
31.2 Política de RRHH transparente y basada en méritos. Promoción de la equidad y conciliación laboral	Evidencias
(P) MS se ajusta a los principios de acceso a la función pública de igualdad, mérito, capacidad, transparencia y seguridad jurídica. La RPT de MS se publica en el Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid. MS se involucra con los trabajadores desarrollando el Plan de igualdad entre hombres y mujeres gestionando las medidas de conciliación familiar y el máximo número de puestos de trabajo teletrabajables. (D) Las SG participan en los criterios de los concursos de méritos, identificando las competencias, aptitudes y necesidades de rendimiento para la promoción del personal. Existe una comisión de valoración permanente para los procedimientos de provisión de puestos en el ámbito de MS. En esta comisión se incluyen vocales en representación de las organizaciones sindicales. Se promueve la flexibilidad horaria, la igualdad de oportunidades, el teletrabajo, la conciliación y la atención a la diversidad funcional, todas estas medidas se encuentran disponibles (tanto su información como su forma de acceso, en los canales de Ayre Salud y en Ayre-mi área personal). En las convocatorias al acceso al Ayuntamiento existe un porcentaje reservado a personas con discapacidad superior al 33%, el 7% de las plazas convocadas. Se tramitan las medidas de conciliación familiar. Se valoran los puestos que son susceptibles de ser teletrabajables facilitando los medios necesarios a los trabajadores. (C y A) Se revisan y ajustan las situaciones de conciliación familiar con procedimientos en atención a las circunstancias personales como: cambio de turno por motivos de conciliación, adaptación del puesto de trabajo, flexibilidades horarias o la autorización de disfrute de hasta 28 horas por motivos personales.	• III Plan de igualdad entre hombres y mujeres • Convenio colectivo • BOCAM 18 Sep. 2023 Comisión de valoración permanente • Actas de proc. selectivos y publicación resultados • Informes de adaptación de puestos • Informe de conciliación anual Propietario: SG de RRHH
31.3 Fomento de la cultura del desempeño	Evidencias
(P) MS desarrolla un marco integral para promover el desempeño dentro de la organización que se apoya en los procesos de selección de personal, con el diseño de puestos donde quedan identificadas las necesidades de MS así como las competencias requeridas, y en la formación, tanto la específica de MS y general del Ayuntamiento, que vincula todas las acciones formativas (a través de las SG correspondientes) a las competencias requeridas por los servicios, como en otras actividades formativas que se orientan a la formación competencial específica (como los cursos singularizados o la prevención del suicidio) En 2024 más del 85% de los cursos específicos de MS están centrados en completar las competencias del puesto de trabajo. (D) MS promueve activamente la participación en acciones de mejora y la asunción de responsabilidades adicionales como parte del desarrollo profesional. (C y A) Se analizan las necesidades de la organización y del desempeño competencial de los puestos de trabajo. En virtud de este análisis se ajustan los programas formativos y el diseño de los puestos de trabajo a cubrir anualmente para el desarrollo de programas o actuaciones de necesidades emergentes.	• Memoria formación, docencia e investigación • Anexos concursos • Actas Comité dirección y reuniones bilaterales de cada SG con RRHH Propietario: C. dirección, UT Sostenibilidad (SERCOAG)
32.1 Programas de formación y desarrollo profesional. Estrategia clara de desarrollo de competencias	Evidencias
(P) Desde la Unidad técnica de sostenibilidad se planifica, coordina y hace seguimiento del Plan de formación anual de MS (que se realiza en colaboración con la Escuela Madrid Talento) y otras actividades de formación que permite adquirir los conocimientos y desarrollar las competencias actuales o futuras. (D) Madrid Salud cuenta con un grupo de referentes de formación en todas las subdirecciones para identificar necesidades y planificar la formación en función de las competencias requeridas. Gran parte de los contenidos formativos son impartidos por profesionales de MS, facilitando la transmisión de conocimientos, cultura y valores organizativos. Además, los nuevos empleados son guiados por profesionales experimentados para su integración. Se colabora con Madrid Talento para captar talento externo y desde hace tres años se imparte el curso de Embajadores de Marca de MS para difundir la identidad organizativa. Los programas de bienestar también contribuyen a la atracción y retención del talento.	• Plan de formación municipal. Formación específica. • Memoria de formación docencia e investigación Propietario: C. de dirección

(C y A) Cada año se revisan las necesidades formativas de la plantilla, adaptando la oferta de formación. Ha aumentado el número de cursos obligatorios según las competencias requeridas. Se evalúan la satisfacción y el aprovechamiento del alumnado, con valoraciones superiores a 4.3/5 en formación general y 4.48/5 en específica. En 2024, 13 actividades formativas están acreditadas por la Comisión de Formación Continuada de las Profesiones de la CM.	UT Sostenibilidad (SERCOAG), UTC Interna (SGRRHH)
32.2 Innovación en formación	Evidencias
(P) La implementación del Plan de formación incorpora modalidades virtuales y plataformas como Eysidro para la formación en herramientas informáticas y se desarrollan programas específicos de liderazgo y competencias transversales, utilizando herramientas como "GoodHabit Power Skills" para potenciar las habilidades de dirección. Asimismo, hay cursos específicos de habilidades sociales y comunicación. (D) Se amplía la oferta formativa con contenidos multimedia y materiales interactivos adaptados a diferentes estilos de aprendizaje. Se adaptan también de forma continua los contenidos de los cursos a las necesidades de la población. Podemos destacar el proceso de formación a los profesionales de los Centros Municipales de Salud comunitaria para poder capacitarlos en el programa de "Prevención del suicidio" a través de un convenio con el Colegio de Psicólogos. (C y A) En el año 2023 se realiza un 34% de la formación on-line. Se realiza un seguimiento sistemático de las metodologías formativas, evaluando el grado de satisfacción de los participantes y el aprovechamiento de los cursos.	• Plataforma Eysidro • GoodHabit Power Skills Propietario: C. de dirección UT Sostenibilidad. (SERCOAG), UTC Interna (SGRRHH)
33.1 Promoción del trabajo en equipo	Evidencias
(P) El trabajo en equipo es una característica pionera y diferencial del trabajo de MS. La planificación que se realiza desde las distintas subdirecciones generales implica la coordinación y trabajo en equipo para el logro de los objetivos que se incluyen en los diferentes planes y programas de actuación. Se estructura en procesos y procedimientos con reuniones de equipos multidisciplinares e interdisciplinares. (D) El trabajo en equipo en MS se fomenta a través de la coordinación interna y con los departamentos de salud de los distritos. La estrategia <i>Madrid, una Ciudad Saludable</i> y el Plan de Adicciones requieren un enfoque interdisciplinar con la participación de distintos perfiles profesionales. Se organizan reuniones periódicas y se utilizan herramientas digitales como Teams para mejorar la colaboración. Además, el programa <i>Nos Cuidamos Desde Dentro</i> promueve actividades culturales y deportivas para fortalecer las relaciones interpersonales y el bienestar del personal. (C y A) El fomento del trabajo en equipo por parte de las jefaturas inmediatas se evalúa en la EIMT estando todos los años por encima del estándar del 60%	• Plan de adicciones • Estrategia Madrid una ciudad saludable • PIAP • Memorias de MS • Actas de reuniones Propietario: Gerente, SGPPS, SGA, SGSP
33.2 Promoción de la comunicación// Consultas regulares a las personas// Fomento del bienestar//Recompensas no económicas	Evidencias
(P) MS cuenta con un Plan de comunicación interna que se pone en marcha en el año 2020. En el marco del PEAUM se llevan a cabo iniciativas por MS como la realizada para personas con dificultades auditivas (instrucciones de utilización de las herramientas informáticas para transcripción de los contenidos). (D) El plan de comunicación interna de MS se estructura en tres ejes: conocimiento de la organización, contenidos y canales de comunicación, y bienestar del personal. Se implementa a través de encuentros informativos, cursos, webinars, podcast (en formato endumentenimientos), boletines y gamificación. MS realiza la Encuesta de identificación de mejoras en el trabajo para detectar áreas de mejora, comunicando previamente las acciones implementadas en respuesta a encuestas anteriores, fomentando un ciclo continuo de retroalimentación. (C y A) La comunicación interna se evalúa mediante la revisión del Plan de Comunicación Interna y determinados ítems de la EIMT, analizando transparencia, comunicación en todos los niveles y la difusión de logros y dificultades. En la EIMT 2022, todas las valoraciones superaron el 60% del estándar establecido.	• Plan de Comunicación Interna. Evaluación. • Ayre • EIMT y estadísticas de participación • Evaluación PEAUM Propietario: C. de dirección
33.3 Seguridad, salud y atención a las personas	Evidencias
(P) MS es la responsable de la prevención de riesgos laborales y del servicio de salud laboral para toda la plantilla municipal. (D) Se realizan inspecciones periódicas en los centros de trabajo para prevenir y diagnosticar problemas de salud laboral, incluyendo riesgos psicosociales. Los informes resultantes valoran la probabilidad y gravedad del riesgo, estableciendo plazos para su corrección. Se evalúan y adaptan los puestos de trabajo según necesidades sanitarias, incluyendo movilidad entre dependencias. Además, se llevan a cabo reconocimientos médicos, con especial atención a la salud de la mujer. (C y A) La implantación de las acciones de mejora es revisada en las reuniones del Comité de seguridad y salud.	• Plan de PRL • Informes de valoración y medidas Propietario Gerente, SG PRL

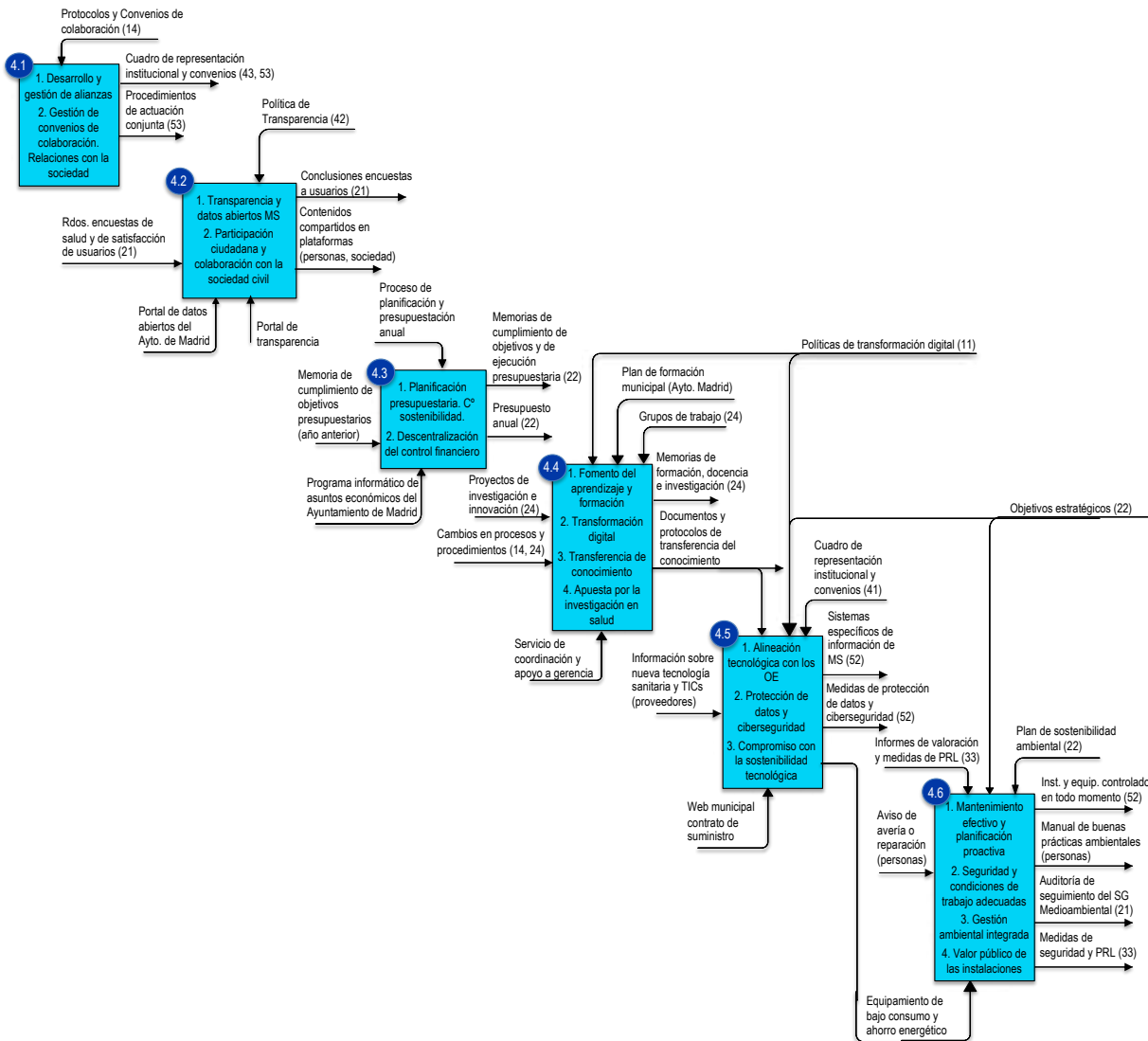
B – Agentes facilitadores

Criterio 4 – **Alianzas y recursos**



CRITERIO 4. ALIANZAS Y RECURSOS

Introducción



MS identifica en su estrategia la importancia de las alianzas, convenios y recursos por lo que dedica una de sus líneas estratégicas al establecimiento e impulso de las alianzas necesarias para el desarrollo de sus competencias. La organización establece y mantiene relaciones de colaboración con múltiples agentes, optimizando simultáneamente la utilización de sus recursos económicos, tecnológicos y materiales.



MS cuenta con un presupuesto propio (112.096.038 € en 2024) y planifica sus presupuestos vinculándolos a los objetivos de la organización incluyendo criterios eficacia y transparencia. La gestión económica está sometida a mecanismos de auditoría interna y externa que garantizan su correcto funcionamiento.

Se ha realizado una fuerte apuesta por la incorporación e innovación tecnológica con el diseño de aplicaciones informáticas para dar soporte a la prestación de servicios, la formación de los empleados y la dotación de herramientas informáticas tanto en software como en hardware.

La información y el conocimiento en materia de salud existente en la organización se gestiona a través de la formación continua, la investigación, la participación en jornadas y congresos, la elaboración y publicación de protocolos, guías y otros documentos para uso interno, pero de utilidad general a profesionales de la salud o a la población general. La protección de datos es un compromiso y deber esencial en la organización ya que los datos en salud son de alta sensibilidad. Para

mayor garantía se realizan auditorías de protección de datos con análisis de riesgo y evaluación de impactos.

La red de instalaciones, compuesta por 39 centros distribuidos por la ciudad, se gestiona mediante planes de mantenimiento preventivo y correctivo, con especial énfasis en la mejora de la accesibilidad y la sostenibilidad ambiental. La optimización de espacios y recursos se realiza considerando criterios de eficiencia energética y respeto al medio ambiente.

41.1 Desarrollo y Gestión de Alianzas	Evidencias
(P) Existe una línea estratégica específica para el establecimiento e impulso de las alianzas. Se establecen marcos anuales de colaboración. (D) Se establecen alianzas con organismos internacionales, administraciones públicas y entidades locales, con cláusulas ambientales y sociales. (C y A) Se evalúan las alianzas con indicadores específicos, supervisión técnica y publicación en los portales de transparencia y datos abiertos.	Memoria anual (LE 12); Portal Transparencia, Datos Abiertos, Visualiza Madrid Prop. C. de dirección
41.2 Gestión de convenios de colaboración. Relaciones con la sociedad	Evidencias
(P) MS utiliza una amplia variedad de alianzas que se formalizan según normativa y objetivos estratégicos, definiendo roles y responsabilidades. (D) Se mantienen convenios con entidades del tercer sector y órganos colegiados, como el Foro Técnico de Adicciones y el Foro Municipal de Protección y Bienestar Animal. Se realiza una coordinación específica con Consejos de Proximidad y se desarrollan proyectos comunitarios. (C y A) Se realizan seguimientos mediante comisiones mixtas de evaluación y sistemas de indicadores en los convenios incluidos en el PES.	• Constitución foros técnicos, procesos participativos • Convenios de colaboración Propietario: C. de dirección
42.1 Transparencia y datos abiertos Madrid Salud	Evidencias
(P) MS asegura una política proactiva y transparente de información a la ciudadanía a través de canales efectivos de difusión de la información. (D) Publica datos sobre salud, inspecciones, adicciones y otros servicios en formatos accesibles para la ciudadanía. (C y A) Se designa personal interlocutor para mejorar la aplicación de la normativa de transparencia y detectar nuevas demandas informativas.	• Correos con incorporaciones al Portal de datos abiertos Propietario: C. de dirección
42.2 Participación ciudadana y colaboración con la sociedad civil	Evidencias
(P) Desde los valores de orientación a la ciudadanía y participación, cooperación y diálogo, MS lleva a cabo una política proactiva que implementa a través de canales formales de participación, protocolos para la gestión de aportaciones ciudadanas y mecanismos de consulta y codecisión. (D) Se analizan necesidades ciudadanas mediante encuestas y participación en órganos colegiados (ej: Foro Técnico de Adicciones). Se desarrollan proyectos comunitarios con asociaciones y universidades (ej: Plataforma madrileña de entidades para la asistencia a la persona adicta y su familia). (C y A) Se adaptan programas a necesidades: p.e. en emergencias alimentarias y en atención en proximidad en adicciones adaptados a los distritos.	• Encuestas de satisfacción • Redes de trabajo intersectorial • Coeval. (SUREX, PIBA, FRT) Propietario: Gerente, SGSP, SGPPS, SGA
43.1 Planificación presupuestaria. Criterios de sostenibilidad y accesibilidad en los presupuestos	Evidencias
(P) MS planifica su presupuesto desde mayo del año anterior, segmentándolo en cinco programas. (D) Se integran criterios de sostenibilidad e igualdad de género en los presupuestos y se publican en el portal de datos abiertos. (C y A) Hasta 2020 existían 4 programas presupuestarios, en 2021 se amplían a 5 para optimizar el control financiero.	• Portal presupuestos abiertos • Memorias impacto de género Propietario: Gerente, SGGEA
43.2 Descentralización del control financiero. Sistemas eficaces de contabilidad y control	Evidencias
(P) MS tiene autonomía financiera con responsabilidades descentralizadas y supervisión del Consejo Rector (D) Se ejecuta el presupuesto mediante procesos controlados por distintas áreas (las propuestas de gasto surgen de cada órgano gestor que son aprobadas por su SG y finalmente por la Gerencia) y herramientas digitales para garantizar trazabilidad y eficiencia (SAP, PLYCA y BAREG). (C y A) Se revisan estados de tesorería mensuales y se evalúan objetivos presupuestarios. Se realizan auditorías y fiscalizaciones periódicas.	• Memorias presupuestarias • Informes de Intervención • Informes de Cámara de Cuentas Propietario: Gerente, SGGEA
44.1 Fomento del aprendizaje y formación	Evidencias
(P) El Programa de Formación específica de MS, dentro del Plan de formación municipal, se adapta a las necesidades organiz. y a los retos en salud. (D) Ampliación ediciones de formación y se establecen colaboraciones con univ. y entidades especializadas. Fomento de participación en congresos y jornadas. (C y A) Se evalúa la formación mediante encuestas y pruebas de aprovechamiento. En 2024 13 cursos están acreditados por la Comisión de formación continuada de las profesiones sanitarias.	• COP – Prevención suicidio Propietario: C. de dirección, UT Sostenibilidad (SERCOAG)
44.2 Transformación digital y herramientas tecnológicas	Evidencias
(P) MS apuesta por la transformación digital. La UT de protección de datos y sistemas de información, actúa como interlocutora única con el IAM. (D) Se ha dotado a toda la plantilla con equipamiento informático y formación en herramientas digitales (del año 2021 al 2024 ha habido un incremento de un 1.114% de ordenadores portátiles). Se implementan protocolos de trabajo digital a través de guías publicadas en AYRE. (C y A) Se realiza control sobre nuevas solicitudes en el apartado TIC, su aprobación por parte de MS y seguimiento de incidencias que surjan y se ajustan los planes de implementación para responder a los cambios tecnológicos y organizativos.	• Inventario de herra. tecnol. • Proyectos IAM de mejora. Propietario: C. de dirección, UTPdySI (SGRRHH)

44.3 Transferencia de conocimiento interno y externo	Evidencias
(P) Se elaboran protocolos y documentos técnicos donde para gestionar la transferencia de conocimiento. Se planifican grupos de mejora, reuniones de trabajo, asistencia a jornadas y eventos, encuentros informativos, webs, etc. Acuerdos de tutorización en prácticas y formación PIR, MIR y EIR. (D) Se organizan grupos de mejora, formación interna y externa, y se promueve la participación en redes de conocimiento (webinar, correo e-). (C y A) En el año 2024 se ha creado la Escuela Municipal de Salud, que ha servido para acometer la actualización de los protocolos.	• Redes de conocimiento (ej:Thivic) Propietario: C. de dirección
44.4 Apuesta por la investigación en salud	Evidencias
(P) Se fomentan proyectos de investigación para mejorar servicios y abrir nuevas líneas de trabajo. Becas de investigación anuales. (D) En 2023 se realizaron 44 proyectos de investigación (18 nuevos, 8 finalizados), incluyendo el "Estudio de Salud de la Ciudad de Madrid". (C y A) Las investigaciones desarrolladas se presentan en congresos científicos y se publican en revistas especializadas.	• Memorias de formación Propietario: UT Calidad e Investig.
45.1 Alineación tecnológica con los objetivos estratégicos. Uso de tecnologías avanzadas	Evidencias
(P) Se diseñan utilizan diferentes aplicaciones informáticas para la gestión de la información y el conocimiento. (D) Actualmente hay 16 sistemas específicos de información en MS para la gestión y consulta de datos clave (Hª clínicas, laboratorios,...) (C y A) Se supervisa el funcionamiento de las aplicaciones y se desarrollan mejoras según necesidades (ej: Visor de Expedientes del Archivo e-).	• Aplicaciones web, Madrid.es Propietario: C. dirección, UTPDySI
45.2 Protección de datos y ciberseguridad	Evidencias
(P) Se planifican las medidas necesarias para proporcionar protección de datos y ciberseguridad efectiva (Política de protección de datos) (D) Se implementan controles de acceso, protocolos de seguridad y formación específica para el personal. (C y A) Se realizan auditorías periódicas de cumplimiento normativo, análisis de riesgo y evaluaciones de impacto sobre la protección de datos.	• Planes de contingencia Propietario: Gerente, UTPDySI (SGRRHH)
45.3 Compromiso con la sostenibilidad tecnológica	Evidencias
(P) MS desarrolla estrategias de sostenibilidad en equipamientos tecnológicos, asegurando eficiencia energética y reducción de impacto ambiental. (D) Se prioriza el uso de elementos de bajo consumo y se incorporan criterios ecológicos en las compras (ej: flota de vehículos 43,6% eléctricos). (C y A) Revisión de las medidas de sostenibilidad ambiental y control del gasto (reducciones en 2023: gas 11%, energía 8%, agua 26%).	• Donación externa eq. sanitario Propietario: Gerente, SGCyRP, UT Sostenibilidad (SERCOAG)
46.1 Mantenimiento efectivo y planificación proactiva. Accesibilidad y sostenibilidad	Evidencias
(P) MS dispone de una unidad técnica especializada en gestión patrimonial y mantenimiento." (D) Se combinan acciones de mantenimiento preventivo y correctivo con protocolos específicos, que permiten priorizar las actuaciones. (C y A) Se han realizado mejoras en accesibilidad y eficiencia energética, con revisión periódica del estado de las instalaciones.	• Contratos de mantenimiento • Actuaciones accesibilidad. Propietario: idem anterior.
46.2 Seguridad y condiciones de trabajo adecuadas	Evidencias
(P) MS integra la seguridad y condiciones laborales en sus planes anuales, con eval. de riesgos, planes de prevención y protocolos de seguridad. (D) Se han instalado medidas de seguridad como desfibriladores, sistemas de calidad del aire y suministro eléctrico ininterrumpido. Formación PRL. (C y A) Se evalúan periódicamente las instalaciones (EIMT y ESUS) y se han reforzado la seguridad y la vigilancia en varios centros.	• Grupo electrógeno a gas, SAIs, placas solares, líneas eléctricas. Propietario: Gerente, SGPRL
46.3 Gestión ambiental. Innovación en gestión de consumos	Evidencias
(P) MS cuenta con un organigrama ambiental con referentes en los ETMS, coordinados por un responsable ambiental. Se establecen objetivos. (D) Dispone de un sistema de gestión ambiental (SGA) basado en la norma ISO 14001 y certificado con EMAS (C y A) Existe un mecanismo de control y evaluación de consumos que se utiliza (agua, luz y gas). Control para minimización y gestión de residuos.	• Registros de consumos Propietario: idem 45.3
46.4 Valor público añadido de las instalaciones	Evidencias
(P) MS pone a disposición de la comunidad local sus instalaciones). Facilita la reunión de distintos colectivos, asociaciones, ONG, etc. en su sede. (D, CMS, CAD, etc. baños OSTO en sede central, DMS Arganzuela, Latina, Ciudad Lineal y LSSP. (C y A) A partir del verano de 2024, los CMSc forman parte del listado de edificios considerados "refugios climáticos" para la población.	• Plataf. para defensa de sanidad Propietario: Gerente, SGCyRP, UT Sostenibilidad (SERCOAG)

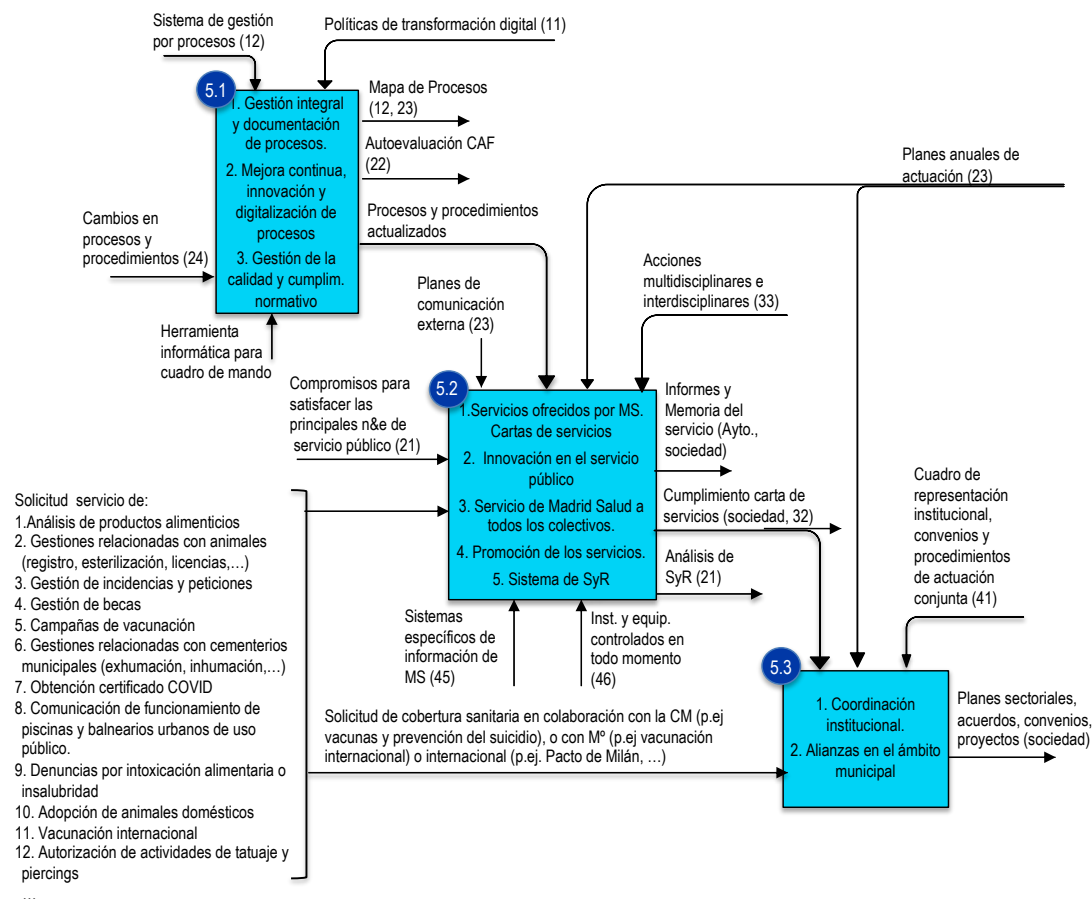


madrid
salud

B – Agentes facilitadores

Criterio 5 – Procesos





MS estructura su actividad mediante procesos claramente definidos y documentados, orientados a la prestación de servicios de calidad a la ciudadanía. El mapa de procesos, revisado periódicamente, identifica procesos estratégicos, operativos y de apoyo, alineados con las líneas estratégicas de la organización.

Los procesos operativos se centran en áreas clave como seguridad alimentaria, control ambiental, protección y bienestar animal, promoción de la salud, adicciones y prevención de riesgos laborales. Cada proceso cuenta con un responsable designado, indicadores de rendimiento, procedimientos documentados y mecanismos de evaluación y mejora continua.

El sistema de gestión por procesos se sustenta en el Cuadro de mando integral, que monitoriza indicadores clave y facilita la toma de decisiones. (con ficha técnica, informe de evolución y desviaciones del indicador). Todas las personas de MS tienen acceso a la totalidad de los indicadores del CMI. La organización mantiene certificaciones de calidad que avalan la eficacia de sus procesos, incluyendo el sello CAF 500+, la acreditación ISO 14001 y las certificaciones de las cartas de servicios. Las cartas de servicio de MS suponen el 13,89% del total de las cartas municipales, lo que pone en evidencia la apuesta por la calidad y orientación a la ciudadanía.

La innovación y mejora de los procesos se impulsa mediante la participación de grupos de interés, el análisis de necesidades y expectativas ciudadanas, y la incorporación de nuevas tecnologías y metodologías. Se presta especial atención a la simplificación administrativa y la administración electrónica para facilitar el acceso a los servicios.

La coordinación entre procesos se garantiza mediante estructuras de gobierno claramente definidas, sistemas de información integrados y mecanismos de comunicación eficaces. La colaboración con otras organizaciones se articula a través

de convenios, protocolos y grupos de trabajo que aseguran una prestación coherente y eficiente de los servicios.

Este enfoque basado en procesos ha permitido a MS estandarizar sus actuaciones, optimizar recursos y mejorar continuamente la calidad de sus servicios, como evidencian los resultados de satisfacción ciudadana y los reconocimientos externos obtenidos.

51.1 Gestión integral y documentación de procesos alineación estratégica	Evidencias
(P) El Mapa de procesos (MP) recoge los procesos clave para desarrollar la estrategia y objetivos en torno a las necesidades y expectativas de los clientes, asegurando una estructura organizativa ágil. Todas las líneas estratégicas están alineadas con los planes de Gobierno y con los objetivos de desarrollo sostenible. (D) Hay mapas de procesos por cada LE que incluyen su responsabilidad y se documentan de forma continua. Los procesos llevan asociados procedimientos, protocolos, guías y documentos. Existen mecanismos que facilitan la coordinación y control de los procesos que exceden los límites de MS y que aumentan el valor a los ciudadanos (Programa de auditorías internas - PIAP, procedimientos conjuntos, comisiones de control de alimentos y salud ambiental...) (C y A) Los procesos de cada LE se revisan, rediseñan y mejoran y se adaptan a las nec. y exp. de los GI a partir de la información de las encuestas de satisfacción, el sistema de SyR, evaluaciones de CS, etc. En las revisiones y mejoras se incluye su adecuación a la normativa vigente en la materia específica.	• Procesos en Ayre • Revisiones de procesos • Coordinación de procesos fuera de límites • Sistema SIMUN Propietario: Com. Dir., UT Evaluación (SERCOAG)
51.2 Mejora continua, innovación y digitalización de procesos	Evidencias
(P) Los procesos se encuentran desarrollados, implantados, evaluados y revisados en toda la organización con diferente nivel de desarrollo, y se encuentran publicados en Ayre Salud. (D) Cada vez que se revisa un proceso, se constituye un grupo de trabajo que se inicia con una fase informativa para su desarrollo y se consensuan los contenidos. Se implementan iniciativas como la tramitación electrónica, la gestión documental digital y la automatización de procesos, lo que facilita la eficiencia operativa. (C y A). Los procesos se revisan periódicamente, en el año 2023 se revisaron y actualizaron los procesos de Inspección central, Adicciones y Prevención y promoción de la salud (procesos del Centro de salud internacional) en el año 2024 se han revisado y actualizado los procesos de Prevención de riesgos laborales, Prevención y promoción de la salud (Intervenir de forma preventiva en el deterioro cognitivo) y Salud ambiental (Salud ambiental, insalubridad- diógenes, habitabilidad) Se dispone de sistema de indicadores que permite conocer el rendimiento y eficacia de los procesos. A través del CMI se evalúan de forma continua los indicadores relevantes para la organización	• Mapa de procesos • Revisión de procesos Propietario: Comité Dirección, UT Evaluación (SERCOAG)
51.3 Gestión de la calidad y cumplimiento normativo	Evidencias
(P) La gestión de la calidad forma parte de la planificación estratégica de MS con objetivos de impulso y gestión de la calidad. Hay certificación ISO 17025 para el Laboratorio de salud pública y protocolos de actuación estandarizados. Se diseñan herramientas de medición y seguimiento en cada servicio. (D) Realiza autoevaluaciones CAF desde 2014 y certifica sus CS según norma UNE-93.200. Se efectúan auditorías internas y externas periódicas, se monitorizan indicadores clave de desempeño y se da seguimiento continuo de los compromisos establecidos en las CS. Se desarrollan programas de formación específica en calidad y se mantiene un enfoque de mejora continua, implementando acciones correctivas y preventivas según las desviaciones. (C y A) Se realiza una evaluación periódica de resultados, revisión de indicadores y actualización de procedimientos. En la revisión y mejora de los procesos se revisa la adecuación a la normativa vigente en protección de datos. Se mantiene un sistema de retroalimentación constante con usuarios y personal. En Seguridad alimentaria existe un programa de auditorías internas y de supervisión de los controles oficiales que permite conocer la eficacia de las actuaciones.	• Autoevaluaciones • Acreditación LSP y CS • Auditorias SP • Acciones correctivas y preventivas Propietario: C. de dirección, UTPDySI (SGRRHH) UT Evaluación (SERCOAG)
52.1 Servicios ofrecidos por MS. Cartas de Servicios	Evidencias
(P) MS tiene identificados sus servicios y prestaciones que son todas las competencias que en materia de salud tiene el Ayto. y hay una alineación con los objetivos estratégicos. Para cada CS se han diseñado unos compromisos medibles considerando las necesidades y expectativas de los GI. (D) Se dispone de 9 CS y MS es la DG con más CS en el Ayuntamiento. Las encuestas de satisfacción de usuarios de las CS tienen preguntas abiertas para sugerir mejoras y hay adaptación continua de las prestaciones (Incremento nº grupos de entrenamiento de memoria / creación plataforma "Mejora la memoria"). (C y A) Las CS se evalúan anualmente y se acreditan. El compromiso de cumplimiento de los dos últimos años se sitúa por encima del 80% en todas ellas. Todas las CS están certificadas. Se realiza un seguimiento sistemático de los compromisos de las CS en cada una de las subdirecciones generales responsables.	• Cartas de Servicios • Informes evaluación Sv,s • Análisis RyS Propietario: SGPPS, SGSP, SGA, UT Cal. e Inv.(SERCOAG)
52.2 innovación en el servicio público	Evidencias
(P) Las innovaciones en los servicios se planifican en función de las necesidades detectadas en la ciudadanía a través de las encuestas de salud, sistema de sugerencias y reclamaciones, ESUS, etc. El personal de MS participa asimismo en la generación de ideas. (D) Tras la detección se han implementado programas innovadores como el Proyecto arte, cultura y salud, Acción Botellón, colonias felinas, así como incorporando nuevas tecnologías para mejorar el servicio (p.e.: Cursos de formación on line de la EMS, tramitaciones on line, etc.	• Arte, Cultura y Salud, Acción botellón, colonias felinas; Interactivos

(C y A) Se realizan pruebas piloto con los proyectos innovadores (ej Programa piloto Proyecto PAD Night). Durante la pandemia COVID-19, la organización demostró una gran agilidad y eficacia en su respuesta, implementando medidas oportunas y manteniendo la continuidad de los servicios esenciales	• Web MS- EMS • Memoria COVID Propietario: C. de dirección
52.3 Servicio de MS a todos los colectivos. Gestión de la diversidad	Evidencias
(P) MS atiende a toda la población en condiciones de igualdad independientemente de su sexo, edad, procedencia, ...y con intervención específica con aquellos colectivos con mayor vulnerabilidad social, diversidad funcional, etc. Además, sus centros se distribuyen por todos los distritos para facilitar su accesibilidad física. (D) Existen programas y protocolos por colectivos como, p.e., para atención a desigualdades en salud, el de personas sin hogar o población inmigrante en adicciones, o con la Federación de Sordos. Los materiales de comunicación se adaptan y a través del proyecto EnMápatate se identifican los activos en salud de cada barrio. Los “mapas saludables” promueven la participación “marcando” espacios de bienestar en la vida cotidiana. (C y A) Se sigue la efectividad por programa, con evaluación de sat. de colectivos específicos (personas en orientación laboral, personas con deterioro cognitivo)	• Web (mapeos en salud) • Protocolos at. diversidad • Evaluaciones accesibilidad • Informes sat. por colectivos • Acuerdo FESORCAM Propietario: SGA, SGPPS
52.4 Promoción de los servicios de MS	Evidencias
(P) Hay 2 planes de comunicación sectoriales (Estrategia de comunicación del Plan de Adicciones y Plan de comunicación de Prevención y promoción de la salud), con canales adaptados por público, con información clara sobre servicios, acceso a centros, actividades y contenidos. (D) A través de la Escuela Municipal de Salud y de la página web de MS se implementan acciones encaminadas a aumentar el conocimiento de los servicios que presta MS: publicación de folletos, publicaciones informativas, documentos técnicos, etc. (C y A) Para la difusión hay webs, canales de participación (Whatsapp, chat) y RRSS y su eficiencia se mide por impactos, visitas o seguidores (con tendencias positivas). Se han montado pantallas informativas en salas de espera y campañas informativas y el Plan de comunicación de Salud Pública está en curso.	• Planes de comunicación • Web EMS • Materiales de promoción • Análisis impacto medios, estadísticas RRSS Propietario: C. de dirección
52.5 Sistema de sugerencias y reclamaciones	Evidencias
(P) MS utiliza el procedimiento de gestión de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones para optimizar los procesos, productos y servicios. (D) Para ello ofrece distintos canales sencillos y accesibles: telemático (web, teléfono móvil, correo electrónico), telefónico (010), presencial (OAC y OAMR) y correo postal. Se realiza un registro sistemático y la respuesta es ágil. (C y A) La U. Gestora SyR facilita informes trimestrales para identificar mejoras. La memoria anual SyR contiene las acciones implementadas.	• Informes SyR • Planes de mejora implementados Propietario: C. Dir. OAC
53.1 Coordinación Institucional	Evidencias
(P) MS considera que la salud es un factor transversal por lo que la colaboración y participación institucional es fundamental para poder llevar a cabo sus competencias de manera efectiva. Por ello se incluye, en sus planes de actuación, una línea estratégica específica: Establecer e impulsar las alianzas (D) MS tiene establecidas un amplio abanico de coordinaciones y alianzas con proyectos conjuntos y reuniones regulares de coordinación: • Autonómico: con la comunidad de Madrid para la administración de vacunas o la prevención del suicidio • Nacional: adhesión a la Estrategia de promoción de la salud y prevención en el Sistema nac. de salud, encomienda de gestión de vacunación internac. • Internacional: Pacto de Milan, Fast track, Cities changing diabetes, Convenio consejo regulador del tequila (C y A) Los indicadores presupuestarios y del CMI evalúan objetivos de la LE y establecen mejoras como la mejora de subvenciones a entidades sociales.	• Cuadro representación institucional • Adhesiones estrategias nac. e internac. • Encomienda Gestión • Acuerdo At. Primaria Propietario: C. de dirección
53.2 Alianzas en el ámbito municipal	Evidencias
(P) La coordinación con otras áreas de gobierno, es una constante en MS por ser esencial para el cumplimiento de su misión y se definen objetivos compartidos (D) Los planes sectoriales de MS se desarrollan en contextos participativos estableciendo sinergias con otras áreas de gobierno del Ayuntamiento: • El PIAP desarrollado con los distritos es la base para que la inspección efectúe los controles oficiales de forma regular y coordinada • El Plan de adicciones se desarrolla con el Foro de adicciones en el que participan áreas del Ayuntamiento y otras entidades del ámbito de las adicciones • Los planes sectoriales (prevención del suicidio o soledad no deseada) se desarrollan con el AG de Políticas sociales y la Comunidad de Madrid. • Se han establecido convenios con Áreas de Gobierno como la de Cultura, Turismo y Deporte o Políticas Sociales, Familia e Igualdad. (C y A) Los planes de MS cuentan con indicadores para evaluar la ejecución e implantar mejoras reguladas por el sistema de mejora continua.	• PIAP, Adicciones, Prevención soledad • Convenio con AGPSFI • Convenio AG CTyD • Foro adicciones Propietario: Gerente SGSP, SGA, SGPPS.



madrid
salud

C – Resultados





madrid
Esalud

C – Resultados

Criterio 6 – Resultados orientados a los ciudadanos



CRITERIO 6. RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES

Introducción

MS evalúa sistemáticamente los resultados alcanzados en relación con la satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía, utilizando diferentes herramientas de medición y análisis. Esta evaluación comprende tanto mediciones de percepción como indicadores de rendimiento operativo.

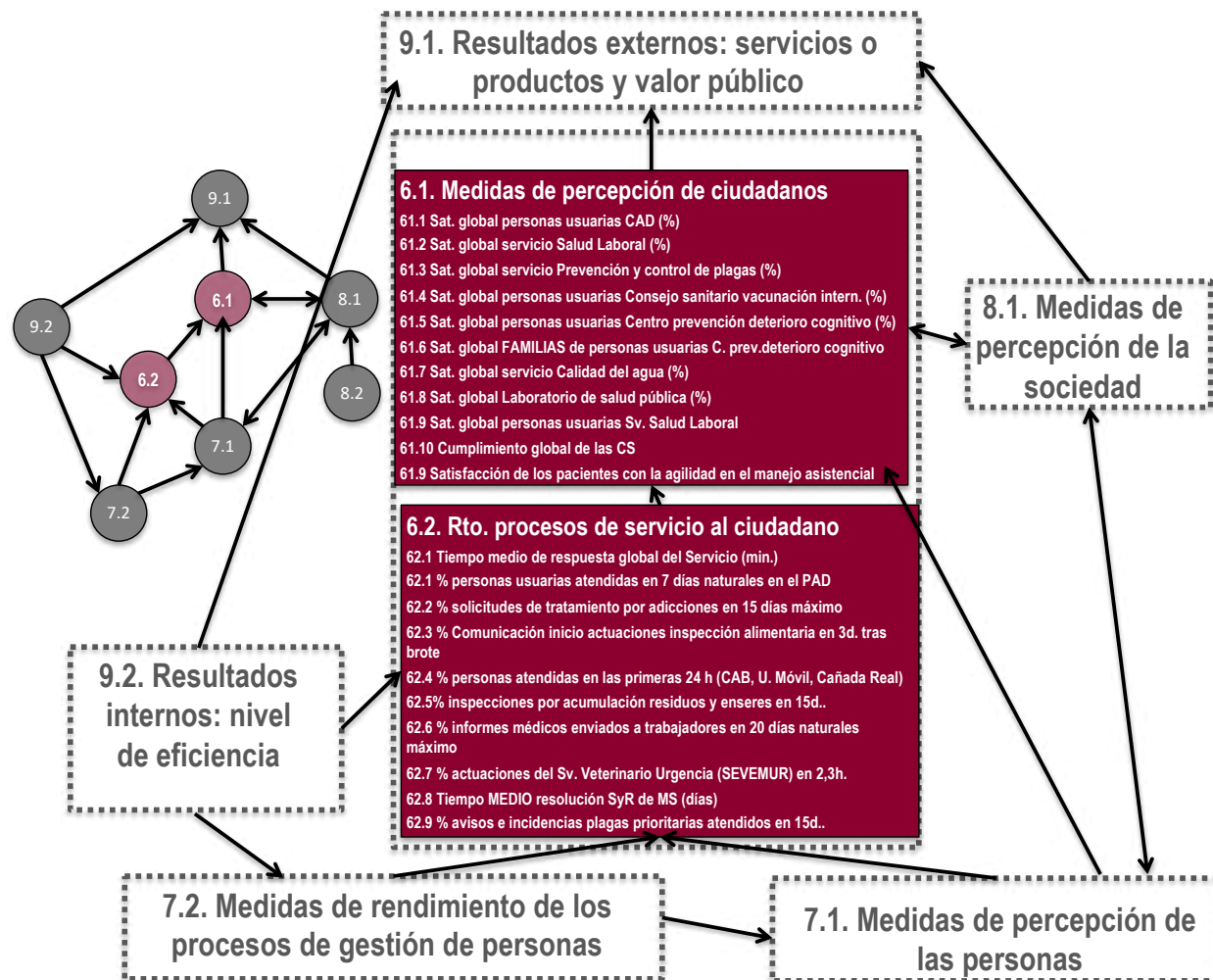
Las mediciones de percepción se realizan mediante encuestas periódicas de satisfacción, estudios específicos de salud, análisis de sugerencias y reclamaciones, y otros mecanismos de participación ciudadana. Los resultados muestran una tendencia positiva en aspectos clave como la calidad percibida de los servicios, la accesibilidad y la atención recibida.

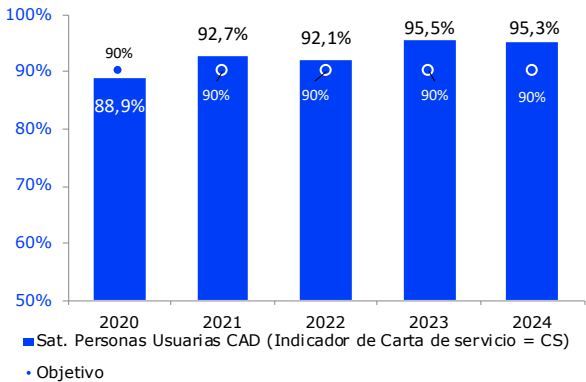
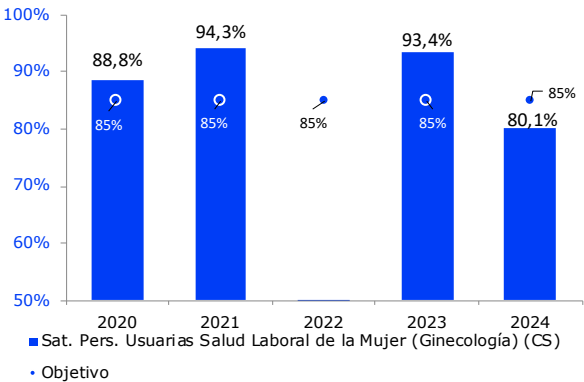
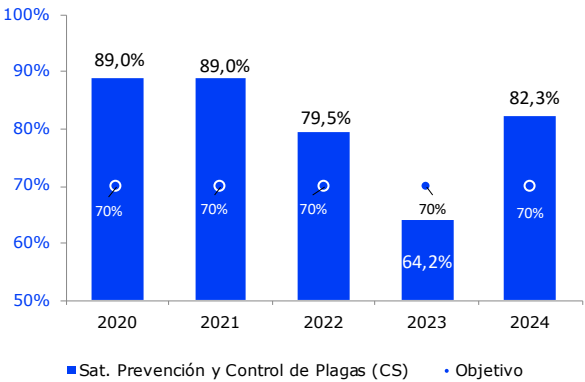
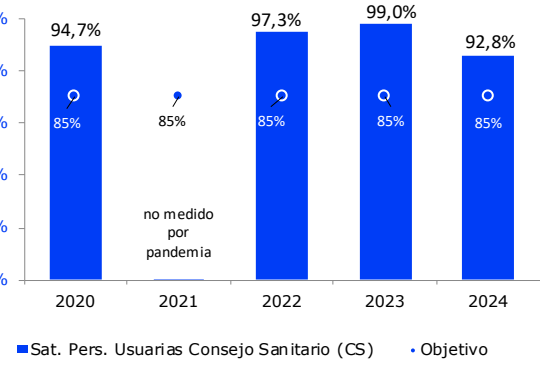
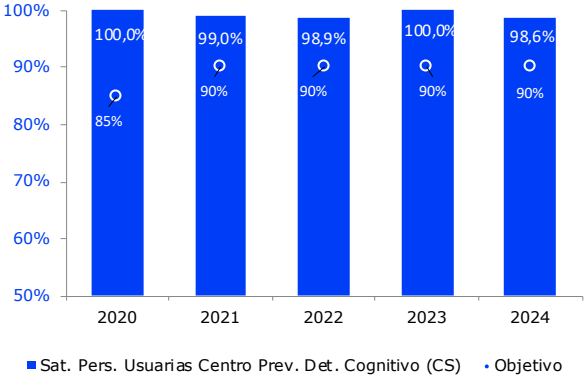
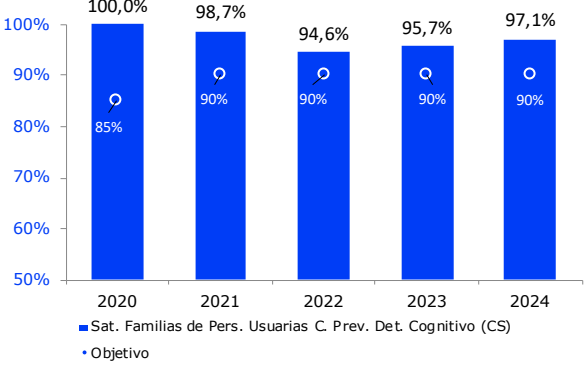
Los indicadores de rendimiento monitorizan aspectos críticos como la seguridad alimentaria, la calidad del agua, la protección y bienestar animal, la promoción de la salud y la atención a las adicciones. Se establecen objetivos anuales y se realiza un seguimiento sistemático a través del Cuadro de mando integral y otros sistemas de información.

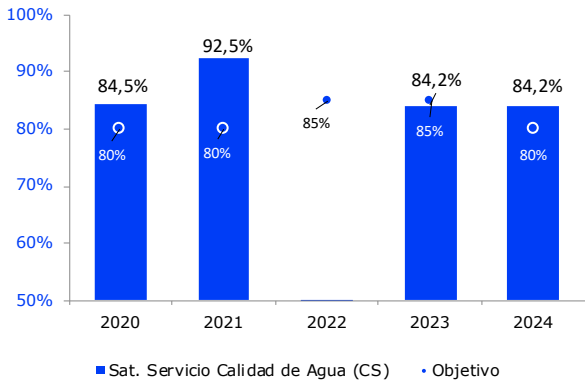
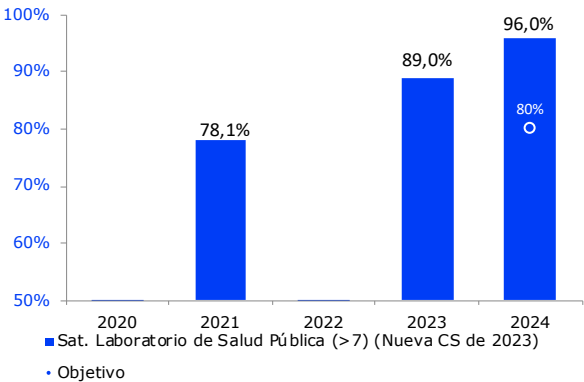
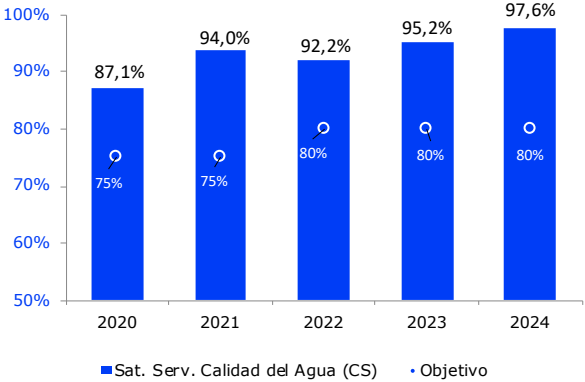
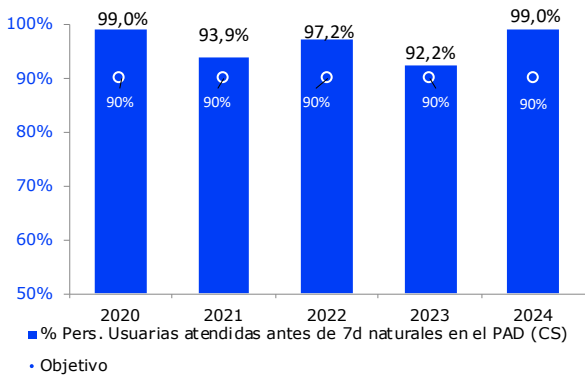
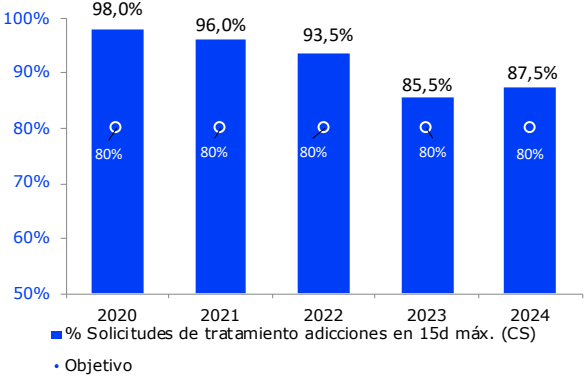
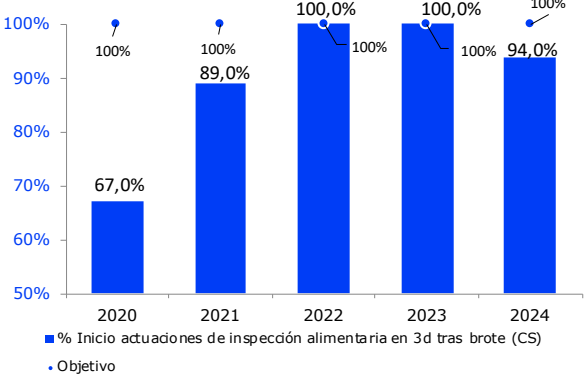
La organización mantiene nueve cartas de servicios, ocho de ellas certificadas, que establecen compromisos específicos con la ciudadanía y son evaluadas anualmente. Los resultados muestran un alto nivel de cumplimiento de los compromisos adquiridos y una mejora continua en la prestación de los servicios.

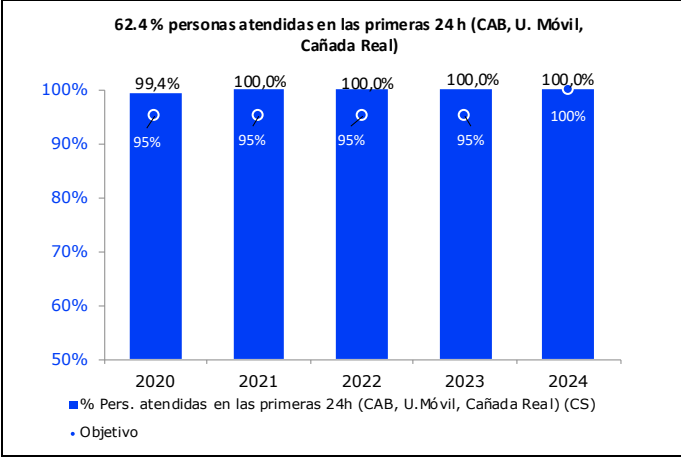
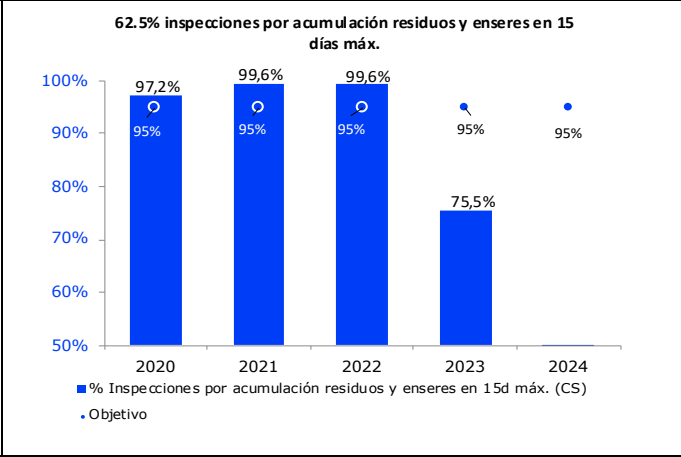
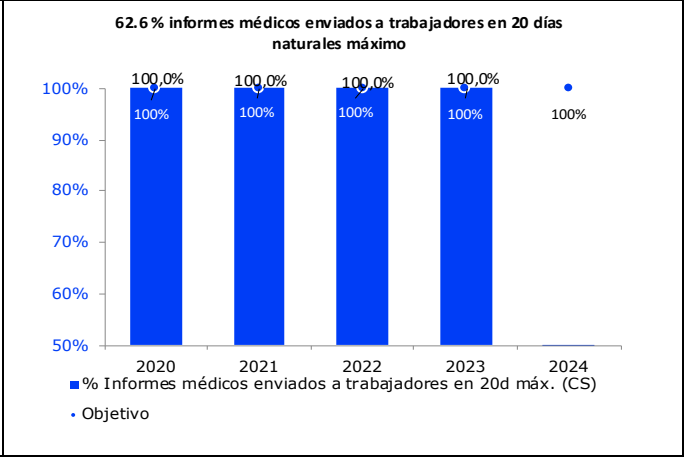
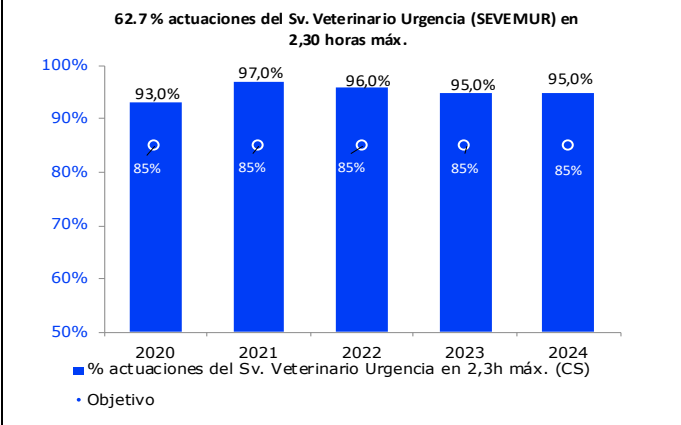
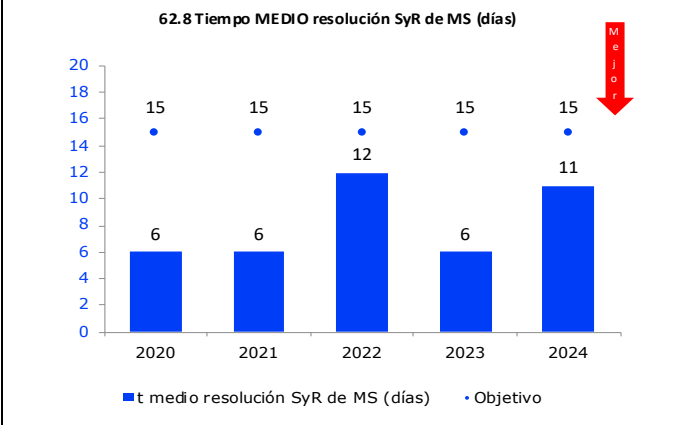
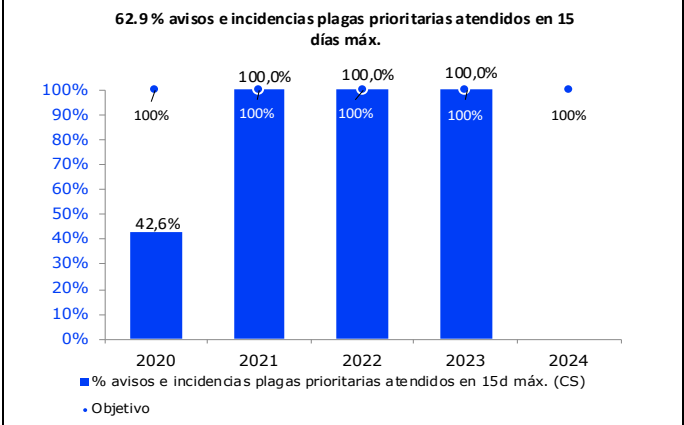
La información obtenida se utiliza para identificar áreas de mejora y adaptar los servicios a las necesidades ciudadanas. Se presta especial atención a colectivos vulnerables y se desarrollan actuaciones específicas para reducir desigualdades en salud.

Los resultados alcanzados demuestran la eficacia de MS en el cumplimiento de su misión de servicio público, como evidencian los altos niveles de satisfacción ciudadana, el cumplimiento de objetivos operativos y los reconocimientos externos obtenidos.



61.1 Sat. global personas usuarias CAD (%)  <table border="1"><thead><tr><th>Año</th><th>Sat. Personas Usuarias CAD (%)</th><th>Objetivo</th></tr></thead><tbody><tr><td>2020</td><td>88,9%</td><td>90%</td></tr><tr><td>2021</td><td>92,7%</td><td>90%</td></tr><tr><td>2022</td><td>92,1%</td><td>90%</td></tr><tr><td>2023</td><td>95,5%</td><td>90%</td></tr><tr><td>2024</td><td>95,3%</td><td>90%</td></tr></tbody></table> ■ Sat. Personas Usuarias CAD (Indicador de Carta de servicio = CS) • Objetivo	Año	Sat. Personas Usuarias CAD (%)	Objetivo	2020	88,9%	90%	2021	92,7%	90%	2022	92,1%	90%	2023	95,5%	90%	2024	95,3%	90%	61.2 Sat. global servicio Salud Laboral (%)  <table border="1"><thead><tr><th>Año</th><th>Sat. Pers. Usuarias Salud Laboral (%)</th><th>Objetivo</th></tr></thead><tbody><tr><td>2020</td><td>88,8%</td><td>85%</td></tr><tr><td>2021</td><td>94,3%</td><td>85%</td></tr><tr><td>2022</td><td>85%</td><td>85%</td></tr><tr><td>2023</td><td>93,4%</td><td>85%</td></tr><tr><td>2024</td><td>80,1%</td><td>85%</td></tr></tbody></table> ■ Sat. Pers. Usuarias Salud Laboral de la Mujer (Ginecología) (CS) • Objetivo	Año	Sat. Pers. Usuarias Salud Laboral (%)	Objetivo	2020	88,8%	85%	2021	94,3%	85%	2022	85%	85%	2023	93,4%	85%	2024	80,1%	85%	61.3 Sat. global servicio Prevención y control de plagas (%)  <table border="1"><thead><tr><th>Año</th><th>Sat. Prevención y Control de Plagas (%)</th><th>Objetivo</th></tr></thead><tbody><tr><td>2020</td><td>89,0%</td><td>70%</td></tr><tr><td>2021</td><td>89,0%</td><td>70%</td></tr><tr><td>2022</td><td>79,5%</td><td>70%</td></tr><tr><td>2023</td><td>64,2%</td><td>70%</td></tr><tr><td>2024</td><td>82,3%</td><td>70%</td></tr></tbody></table> ■ Sat. Prevención y Control de Plagas (CS) • Objetivo	Año	Sat. Prevención y Control de Plagas (%)	Objetivo	2020	89,0%	70%	2021	89,0%	70%	2022	79,5%	70%	2023	64,2%	70%	2024	82,3%	70%
Año	Sat. Personas Usuarias CAD (%)	Objetivo																																																						
2020	88,9%	90%																																																						
2021	92,7%	90%																																																						
2022	92,1%	90%																																																						
2023	95,5%	90%																																																						
2024	95,3%	90%																																																						
Año	Sat. Pers. Usuarias Salud Laboral (%)	Objetivo																																																						
2020	88,8%	85%																																																						
2021	94,3%	85%																																																						
2022	85%	85%																																																						
2023	93,4%	85%																																																						
2024	80,1%	85%																																																						
Año	Sat. Prevención y Control de Plagas (%)	Objetivo																																																						
2020	89,0%	70%																																																						
2021	89,0%	70%																																																						
2022	79,5%	70%																																																						
2023	64,2%	70%																																																						
2024	82,3%	70%																																																						
Indicador de Carta de Servicios Tendencias: Estable (y creciente) con valoraciones muy altas. Objetivos: Se supera el objetivo de estar por encima del 90%.	Indicador de Carta de Servicios Tendencias: En 2022 no se pudo llevar a cabo la encuesta por rechazo por parte de usuarias Objetivos: Se supera el objetivo de estar por encima del 85% excepto en 2024.	Indicador de Carta de Servicios Tendencias: En 2023 se modificó la encuesta de satisfacción para analizar opiniones con peor valoración. En 2024 se estudiarán factores que expliquen el aumento de avisos de ratas y cucarachas. Objetivos: Se supera el objetivo de estar por encima del 70%.																																																						
61.4 Sat. global personas usuarias Consejo sanitario vacunación internacional (%)  <table border="1"><thead><tr><th>Año</th><th>Sat. Pers. Usuarias Consejo Sanitario (%)</th><th>Objetivo</th></tr></thead><tbody><tr><td>2020</td><td>94,7%</td><td>85%</td></tr><tr><td>2021</td><td>no medido por pandemia</td><td>85%</td></tr><tr><td>2022</td><td>97,3%</td><td>85%</td></tr><tr><td>2023</td><td>99,0%</td><td>85%</td></tr><tr><td>2024</td><td>92,8%</td><td>85%</td></tr></tbody></table> ■ Sat. Pers. Usuarias Consejo Sanitario (CS) • Objetivo	Año	Sat. Pers. Usuarias Consejo Sanitario (%)	Objetivo	2020	94,7%	85%	2021	no medido por pandemia	85%	2022	97,3%	85%	2023	99,0%	85%	2024	92,8%	85%	61.5 Sat. global personas usuarias Centro prevención deterioro cognitivo (%)  <table border="1"><thead><tr><th>Año</th><th>Sat. Pers. Usuarias Centro Prev. Det. Cognitivo (%)</th><th>Objetivo</th></tr></thead><tbody><tr><td>2020</td><td>100,0%</td><td>85%</td></tr><tr><td>2021</td><td>99,0%</td><td>90%</td></tr><tr><td>2022</td><td>98,9%</td><td>90%</td></tr><tr><td>2023</td><td>100,0%</td><td>90%</td></tr><tr><td>2024</td><td>98,6%</td><td>90%</td></tr></tbody></table> ■ Sat. Pers. Usuarias Centro Prev. Det. Cognitivo (CS) • Objetivo	Año	Sat. Pers. Usuarias Centro Prev. Det. Cognitivo (%)	Objetivo	2020	100,0%	85%	2021	99,0%	90%	2022	98,9%	90%	2023	100,0%	90%	2024	98,6%	90%	61.6 Sat. global familias de personas usuarias Centro prevención deterioro cognitivo (%)  <table border="1"><thead><tr><th>Año</th><th>Sat. Familias de Pers. Usuarias C. Prev. Det. Cognitivo (%)</th><th>Objetivo</th></tr></thead><tbody><tr><td>2020</td><td>100,0%</td><td>85%</td></tr><tr><td>2021</td><td>98,7%</td><td>90%</td></tr><tr><td>2022</td><td>94,6%</td><td>90%</td></tr><tr><td>2023</td><td>95,7%</td><td>90%</td></tr><tr><td>2024</td><td>97,1%</td><td>90%</td></tr></tbody></table> ■ Sat. Familias de Pers. Usuarias C. Prev. Det. Cognitivo (CS) • Objetivo	Año	Sat. Familias de Pers. Usuarias C. Prev. Det. Cognitivo (%)	Objetivo	2020	100,0%	85%	2021	98,7%	90%	2022	94,6%	90%	2023	95,7%	90%	2024	97,1%	90%
Año	Sat. Pers. Usuarias Consejo Sanitario (%)	Objetivo																																																						
2020	94,7%	85%																																																						
2021	no medido por pandemia	85%																																																						
2022	97,3%	85%																																																						
2023	99,0%	85%																																																						
2024	92,8%	85%																																																						
Año	Sat. Pers. Usuarias Centro Prev. Det. Cognitivo (%)	Objetivo																																																						
2020	100,0%	85%																																																						
2021	99,0%	90%																																																						
2022	98,9%	90%																																																						
2023	100,0%	90%																																																						
2024	98,6%	90%																																																						
Año	Sat. Familias de Pers. Usuarias C. Prev. Det. Cognitivo (%)	Objetivo																																																						
2020	100,0%	85%																																																						
2021	98,7%	90%																																																						
2022	94,6%	90%																																																						
2023	95,7%	90%																																																						
2024	97,1%	90%																																																						
Indicador de Carta de Servicios Tendencias: En 2021 no se realizó la encuesta debido a las circunstancias excepcionales de la pandemia COVID. Objetivos: Se supera el objetivo de estar por encima del 90%	Indicador de Carta de Servicio Tendencias: Satisfacción estable muy alta (en el máximo). Objetivos: Se supera el objetivo de estar por encima del 90%.	Indicador de Carta de Servicios Tendencias: Satisfacción estable muy alta. Objetivos: Se supera el objetivo de estar por encima del 90%.																																																						

61.7 Sat. global servicio Calidad del agua (%)  <table border="1"><thead><tr><th>Año</th><th>Sat. Servicio Calidad de Agua (CS)</th><th>Objetivo</th></tr></thead><tbody><tr><td>2020</td><td>84,5%</td><td>80%</td></tr><tr><td>2021</td><td>92,5%</td><td>80%</td></tr><tr><td>2022</td><td>85%</td><td>80%</td></tr><tr><td>2023</td><td>84,2%</td><td>80%</td></tr><tr><td>2024</td><td>84,2%</td><td>80%</td></tr></tbody></table>	Año	Sat. Servicio Calidad de Agua (CS)	Objetivo	2020	84,5%	80%	2021	92,5%	80%	2022	85%	80%	2023	84,2%	80%	2024	84,2%	80%	61.8 Sat. global Laboratorio de salud pública (%)  <table border="1"><thead><tr><th>Año</th><th>Sat. Laboratorio de Salud Pública (> 7) (Nueva CS de 2023)</th><th>Objetivo</th></tr></thead><tbody><tr><td>2020</td><td>78,1%</td><td>80%</td></tr><tr><td>2021</td><td>89,0%</td><td>80%</td></tr><tr><td>2024</td><td>96,0%</td><td>80%</td></tr></tbody></table>	Año	Sat. Laboratorio de Salud Pública (> 7) (Nueva CS de 2023)	Objetivo	2020	78,1%	80%	2021	89,0%	80%	2024	96,0%	80%	61.9 Sat. global personas usuarias Sv. Salud Laboral  <table border="1"><thead><tr><th>Año</th><th>Sat. Serv. Calidad de Agua (CS)</th><th>Objetivo</th></tr></thead><tbody><tr><td>2020</td><td>87,1%</td><td>80%</td></tr><tr><td>2021</td><td>94,0%</td><td>80%</td></tr><tr><td>2022</td><td>92,2%</td><td>80%</td></tr><tr><td>2023</td><td>95,2%</td><td>80%</td></tr><tr><td>2024</td><td>97,6%</td><td>80%</td></tr></tbody></table>	Año	Sat. Serv. Calidad de Agua (CS)	Objetivo	2020	87,1%	80%	2021	94,0%	80%	2022	92,2%	80%	2023	95,2%	80%	2024	97,6%	80%						
Año	Sat. Servicio Calidad de Agua (CS)	Objetivo																																																						
2020	84,5%	80%																																																						
2021	92,5%	80%																																																						
2022	85%	80%																																																						
2023	84,2%	80%																																																						
2024	84,2%	80%																																																						
Año	Sat. Laboratorio de Salud Pública (> 7) (Nueva CS de 2023)	Objetivo																																																						
2020	78,1%	80%																																																						
2021	89,0%	80%																																																						
2024	96,0%	80%																																																						
Año	Sat. Serv. Calidad de Agua (CS)	Objetivo																																																						
2020	87,1%	80%																																																						
2021	94,0%	80%																																																						
2022	92,2%	80%																																																						
2023	95,2%	80%																																																						
2024	97,6%	80%																																																						
Indicador de Carta de Servicios Tendencias: En 2022 no se evalúa por falta de personal para realizar las encuestas. En mayo-23 se inicia nueva metodología de encuestas, con preguntas nuevas. Objetivos: Se fijó estándar del 85% en 2023 que se ha modificado posteriormente. Se supera el objetivo de estar por encima del 80%.	Indicador de Carta de Servicios Tendencias: Encuesta que se realizaba bienalmente antes de la CS. En 2024 se modifica el indicador de 2023. Objetivos: Se fija objetivo de superar el 80%	Indicador de Carta de Servicios Tendencias: Satisfacción estable (y creciente) muy alta. Objetivos: Se supera el objetivo de estar por encima del 80%.																																																						
62.1 % personas usuarias atendidas antes de 7 días naturales en el PAD  <table border="1"><thead><tr><th>Año</th><th>% Pers. Usuarias atendidas antes de 7d naturales en el PAD (CS)</th><th>Objetivo</th></tr></thead><tbody><tr><td>2020</td><td>99,0%</td><td>90%</td></tr><tr><td>2021</td><td>93,9%</td><td>90%</td></tr><tr><td>2022</td><td>97,2%</td><td>90%</td></tr><tr><td>2023</td><td>92,2%</td><td>90%</td></tr><tr><td>2024</td><td>99,0%</td><td>90%</td></tr></tbody></table>	Año	% Pers. Usuarias atendidas antes de 7d naturales en el PAD (CS)	Objetivo	2020	99,0%	90%	2021	93,9%	90%	2022	97,2%	90%	2023	92,2%	90%	2024	99,0%	90%	62.2 % solicitudes de tratamiento por adicciones en 15 días máximo  <table border="1"><thead><tr><th>Año</th><th>% Solicitudes de tratamiento adicciones en 15d máx. (CS)</th><th>Objetivo</th></tr></thead><tbody><tr><td>2020</td><td>98,0%</td><td>80%</td></tr><tr><td>2021</td><td>96,0%</td><td>80%</td></tr><tr><td>2022</td><td>93,5%</td><td>80%</td></tr><tr><td>2023</td><td>85,5%</td><td>80%</td></tr><tr><td>2024</td><td>87,5%</td><td>80%</td></tr></tbody></table>	Año	% Solicitudes de tratamiento adicciones en 15d máx. (CS)	Objetivo	2020	98,0%	80%	2021	96,0%	80%	2022	93,5%	80%	2023	85,5%	80%	2024	87,5%	80%	62.3 Comunicación de inicio actuaciones de inspección alimentaria en 3 días hábiles máximo tras brote denunciado  <table border="1"><thead><tr><th>Año</th><th>% Inicio actuaciones de inspección alimentaria en 3d tras brote (CS)</th><th>Objetivo</th></tr></thead><tbody><tr><td>2020</td><td>67,0%</td><td>100%</td></tr><tr><td>2021</td><td>89,0%</td><td>100%</td></tr><tr><td>2022</td><td>100,0%</td><td>100%</td></tr><tr><td>2023</td><td>100,0%</td><td>100%</td></tr><tr><td>2024</td><td>94,0%</td><td>100%</td></tr></tbody></table>	Año	% Inicio actuaciones de inspección alimentaria en 3d tras brote (CS)	Objetivo	2020	67,0%	100%	2021	89,0%	100%	2022	100,0%	100%	2023	100,0%	100%	2024	94,0%	100%
Año	% Pers. Usuarias atendidas antes de 7d naturales en el PAD (CS)	Objetivo																																																						
2020	99,0%	90%																																																						
2021	93,9%	90%																																																						
2022	97,2%	90%																																																						
2023	92,2%	90%																																																						
2024	99,0%	90%																																																						
Año	% Solicitudes de tratamiento adicciones en 15d máx. (CS)	Objetivo																																																						
2020	98,0%	80%																																																						
2021	96,0%	80%																																																						
2022	93,5%	80%																																																						
2023	85,5%	80%																																																						
2024	87,5%	80%																																																						
Año	% Inicio actuaciones de inspección alimentaria en 3d tras brote (CS)	Objetivo																																																						
2020	67,0%	100%																																																						
2021	89,0%	100%																																																						
2022	100,0%	100%																																																						
2023	100,0%	100%																																																						
2024	94,0%	100%																																																						
Indicador de Carta de Servicios Tendencias: Decreciente muy suave pero siempre por encima del 90%. Objetivos: Se supera el objetivo de estar por encima del 90%.	Indicador de Carta de Servicios Tendencias: A la baja debido a la progresiva disminución de personal en determinadas épocas del año. Objetivos: Se supera el objetivo de estar por encima del 80%.	Indicador de Carta de Servicios Tendencias: Creciente de 2020 a 2023. Objetivos: Se establece cumplir el 100% que se logra en 2022 y 2023.																																																						

62.4 % personas atendidas en las primeras 24 h (CAB, U. Móvil, Cañada Real)  ■ % Pers. atendidas en las primeras 24h (CAB, U. Móvil, Cañada Real) (CS) • Objetivo	62.5 % inspecciones por acumulación residuos y enseres en 15 días máx.  ■ % Inspecciones por acumulación residuos y enseres en 15d máx. (CS) • Objetivo	62.6 % informes médicos enviados a trabajadores en 20 días naturales máximo  ■ % Informes médicos enviados a trabajadores en 20d máx. (CS) • Objetivo
Indicador de Carta de Servicios Tendencias: Al máximo nivel del 100% los tres últimos años. El dispositivo Cañada real no existe hasta 2023 Objetivos: Se supera el objetivo de estar por encima del 95%.	Indicador de Carta de Servicios Tendencias: En 2023 se produce pérdida de RRHH y medios de transporte alternativos (se han pedido). Pendiente dirimir si es algo puntual o hay que reajustar el objetivo. Objetivos: Se supera el objetivo de estar por encima del 95% hasta 2023.	Indicador de Carta de Servicios Tendencias: Al máximo nivel del 100%. Objetivos: Se cumple el objetivo del 100%.
62.7 % actuaciones del Sv. Veterinario Urgencia (SEVEMUR) en 2,30 horas máx.  ■ % actuaciones del Sv. Veterinario Urgencia en 2,3h máx. (CS) • Objetivo	62.8 Tiempo MEDIO resolución SyR de MS (días)  ■ t medio resolución SyR de MS (días) • Objetivo	62.9 % avisos e incidencias plagas prioritarias atendidos en 15 días máx.  ■ % avisos e incidencias plagas prioritarias atendidos en 15d máx. (CS) • Objetivo
Indicador de Carta de Servicios Tendencias: Valores estables muy altos de cumplimiento. Objetivos: Se supera el objetivo de estar por encima del 85%.	Tendencias: Tiempo medio de resolución SyR algo irregular. Objetivos: Se supera con holgura el objetivo de estar por debajo de 15 días.	Indicador de Carta de Servicios Tendencias: En 2020 hubo dificultades en la coordinación con otros departamentos. En 2022 se modifica reduciendo el plazo a 10 días. Objetivos: Se cumple el objetivo del 100%.



C – Resultados

Criterio 7 – Resultados en las personas



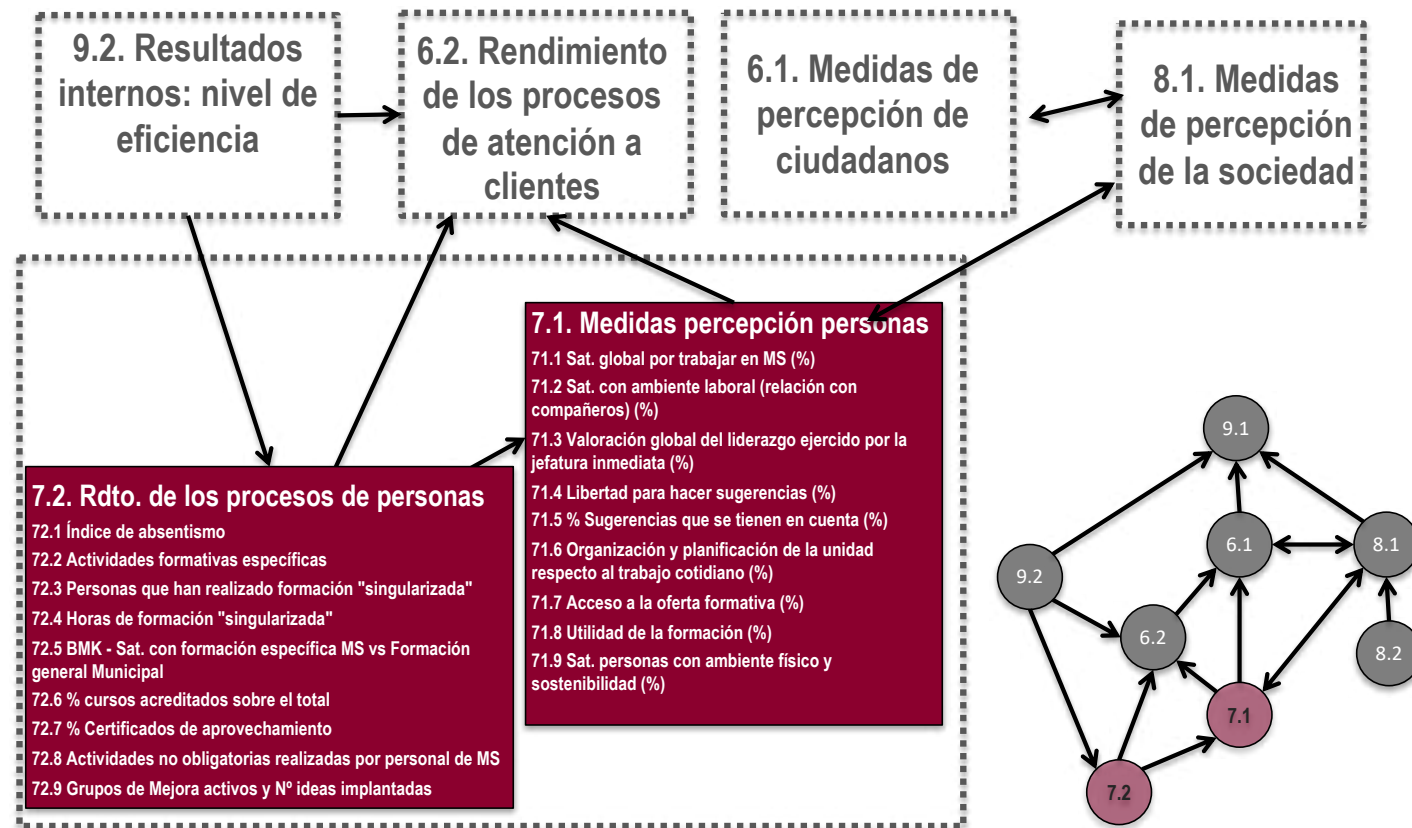
CRITERIO 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Introducción

MS evalúa sistemáticamente los resultados alcanzados en relación con la satisfacción de las personas que integran la organización. Esta evaluación se realiza mediante mediciones de percepción.

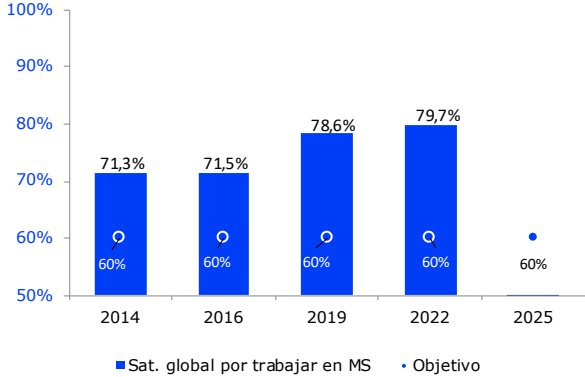
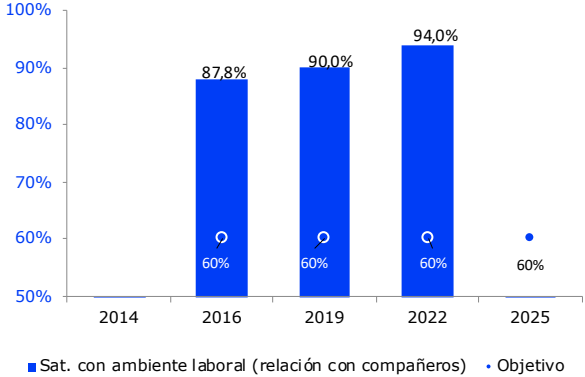
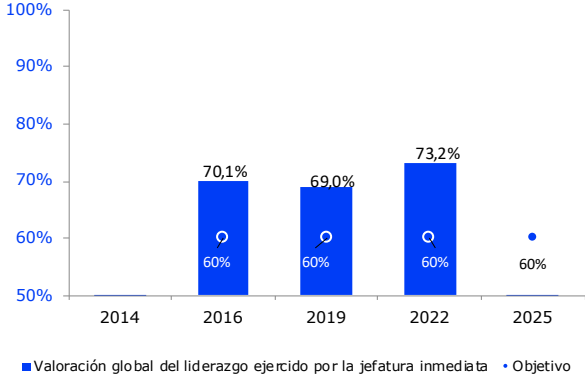
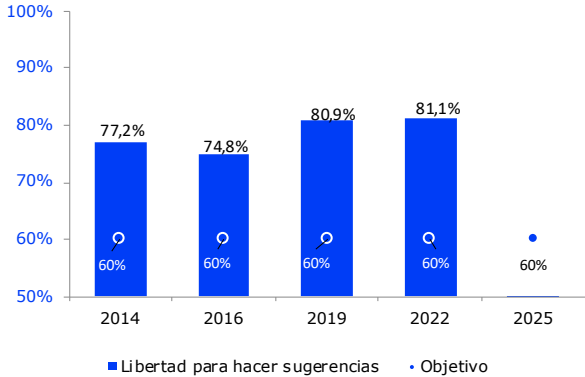
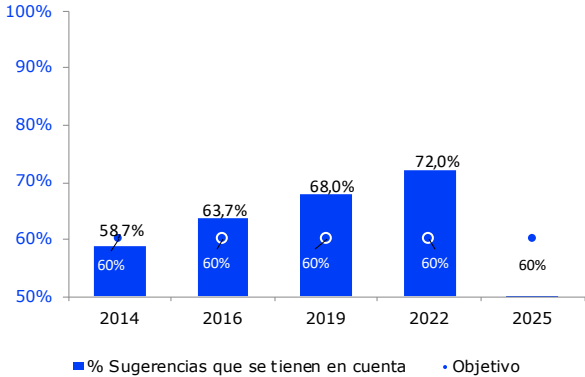
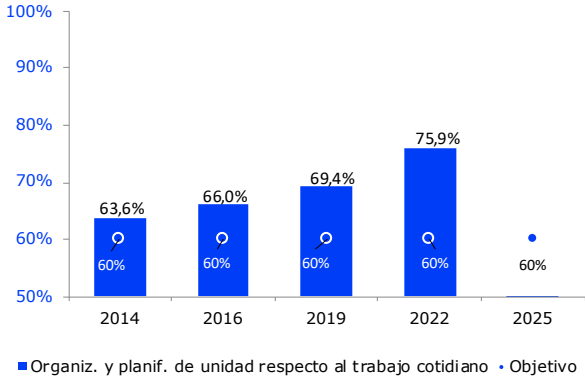
La percepción del personal se mide a través de la Encuesta de Identificación de Mejoras en el Trabajo (EIMT), (realizada bienalmente 2014,2016 y cada tres años a partir de 2016), que analiza aspectos como el liderazgo, la comunicación, las condiciones laborales y el desarrollo profesional. Los resultados muestran una evolución positiva, con incrementos significativos en la satisfacción global y el orgullo de pertenencia.

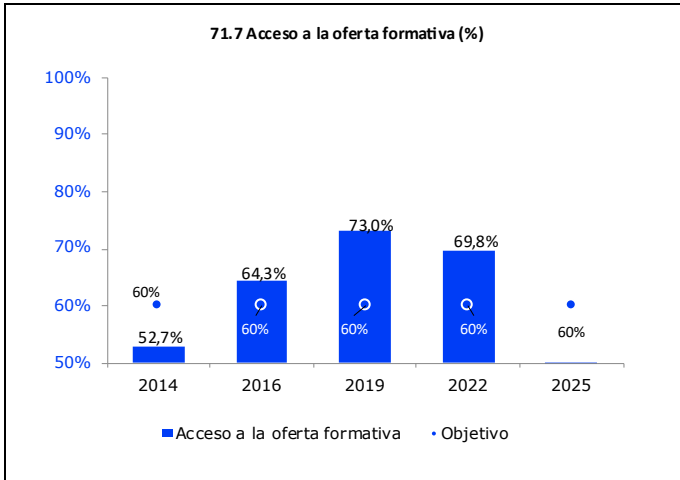
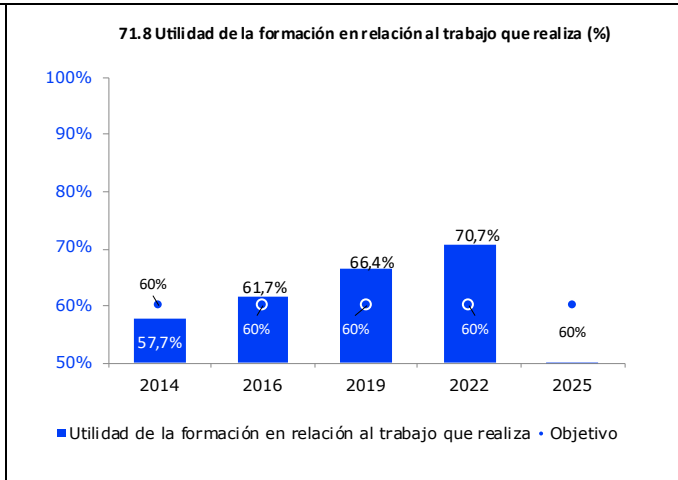
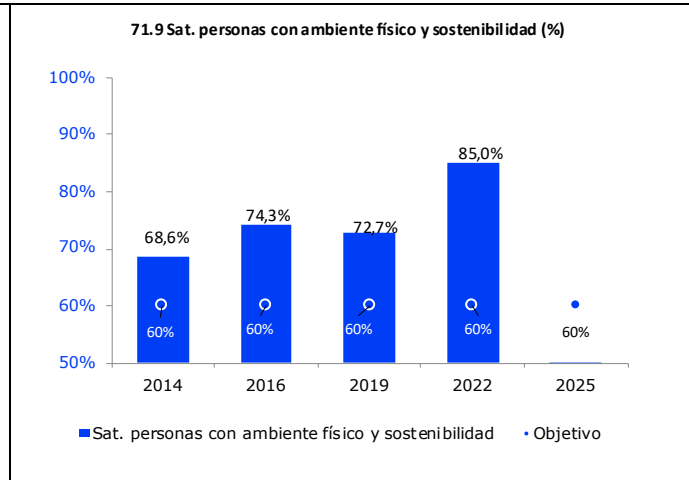
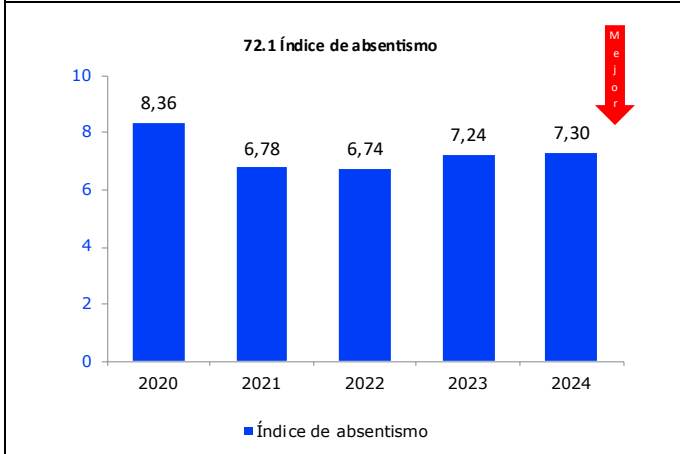
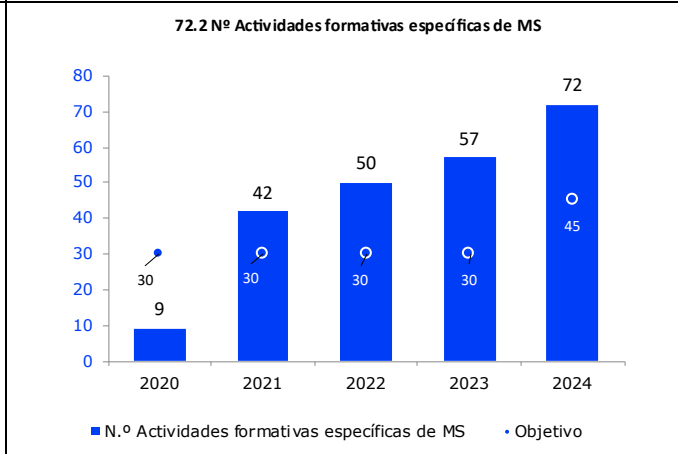
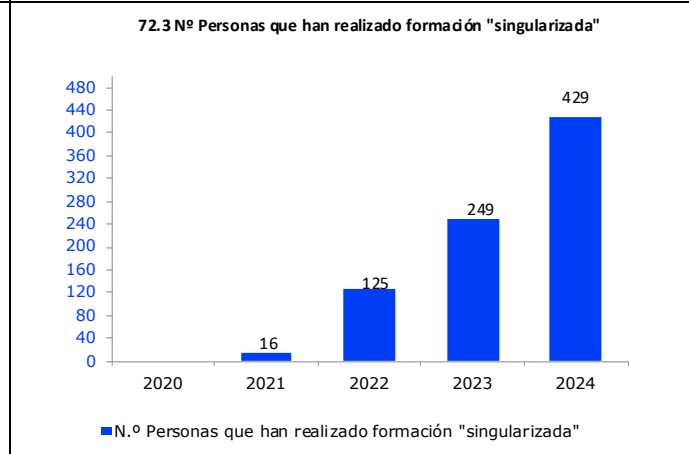
Los indicadores de rendimiento monitorizan aspectos clave como la formación (con una media de 29 horas anuales por persona), la participación en grupos de trabajo y mejora, la producción científica y la siniestralidad laboral. El seguimiento se realiza mediante el Cuadro de Mando Integral, que incluye objetivos específicos para cada indicador.

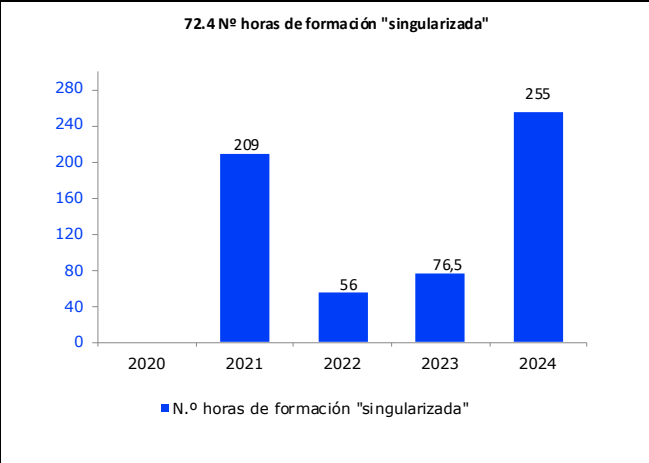


La gestión de recursos humanos se evalúa mediante indicadores relacionados con la estructura de la plantilla, los procesos selectivos, la promoción profesional y las medidas de conciliación. Se presta especial atención a la igualdad de género, con un seguimiento específico de indicadores relacionados con el Plan de Igualdad.

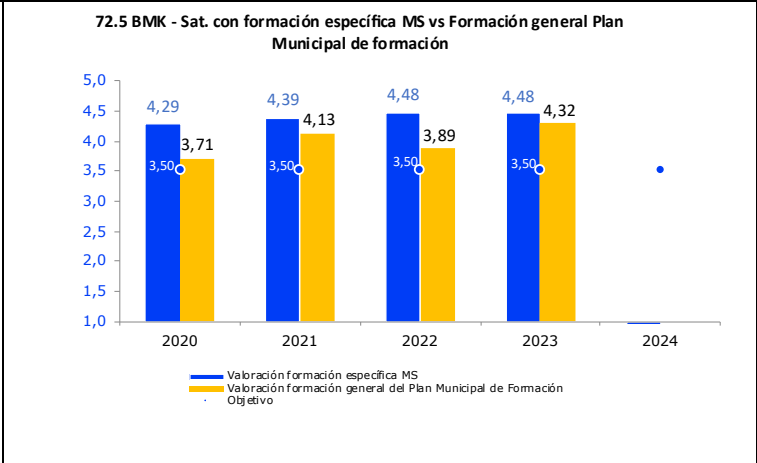
Los resultados obtenidos permiten identificar áreas de mejora y desarrollar actuaciones específicas en ámbitos como la formación, el desarrollo profesional, la comunicación interna y las condiciones de trabajo. La eficacia de estas actuaciones se refleja en los bajos índices de absentismo (7,3% en el personal de MS frente al 9,4% en actividades sanitarias) y la elevada participación del personal en actividades de mejora (49 grupos de trabajo y mejora en 2023).

71.1 Sat. global por trabajar en MS (%)  <table border="1"><thead><tr><th>Año</th><th>Sat. global por trabajar en MS (%)</th><th>Objetivo (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>2014</td><td>71,3%</td><td>60%</td></tr><tr><td>2016</td><td>71,5%</td><td>60%</td></tr><tr><td>2019</td><td>78,6%</td><td>60%</td></tr><tr><td>2022</td><td>79,7%</td><td>60%</td></tr><tr><td>2025</td><td>60%</td><td>60%</td></tr></tbody></table> ■ Sat. global por trabajar en MS • Objetivo	Año	Sat. global por trabajar en MS (%)	Objetivo (%)	2014	71,3%	60%	2016	71,5%	60%	2019	78,6%	60%	2022	79,7%	60%	2025	60%	60%	71.2 Sat. con ambiente laboral (relación con compañeros) (%)  <table border="1"><thead><tr><th>Año</th><th>Sat. con ambiente laboral (relación con compañeros) (%)</th><th>Objetivo (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>2014</td><td>87,8%</td><td>60%</td></tr><tr><td>2016</td><td>90,0%</td><td>60%</td></tr><tr><td>2019</td><td>94,0%</td><td>60%</td></tr><tr><td>2022</td><td>94,0%</td><td>60%</td></tr><tr><td>2025</td><td>60%</td><td>60%</td></tr></tbody></table> ■ Sat. con ambiente laboral (relación con compañeros) • Objetivo	Año	Sat. con ambiente laboral (relación con compañeros) (%)	Objetivo (%)	2014	87,8%	60%	2016	90,0%	60%	2019	94,0%	60%	2022	94,0%	60%	2025	60%	60%	71.3 Valoración global del liderazgo ejercido por la jefatura inmediata (%)  <table border="1"><thead><tr><th>Año</th><th>Valoración global del liderazgo ejercido por la jefatura inmediata (%)</th><th>Objetivo (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>2014</td><td>70,1%</td><td>60%</td></tr><tr><td>2016</td><td>69,0%</td><td>60%</td></tr><tr><td>2019</td><td>73,2%</td><td>60%</td></tr><tr><td>2022</td><td>73,2%</td><td>60%</td></tr><tr><td>2025</td><td>60%</td><td>60%</td></tr></tbody></table> ■ Valoración global del liderazgo ejercido por la jefatura inmediata • Objetivo	Año	Valoración global del liderazgo ejercido por la jefatura inmediata (%)	Objetivo (%)	2014	70,1%	60%	2016	69,0%	60%	2019	73,2%	60%	2022	73,2%	60%	2025	60%	60%
Año	Sat. global por trabajar en MS (%)	Objetivo (%)																																																						
2014	71,3%	60%																																																						
2016	71,5%	60%																																																						
2019	78,6%	60%																																																						
2022	79,7%	60%																																																						
2025	60%	60%																																																						
Año	Sat. con ambiente laboral (relación con compañeros) (%)	Objetivo (%)																																																						
2014	87,8%	60%																																																						
2016	90,0%	60%																																																						
2019	94,0%	60%																																																						
2022	94,0%	60%																																																						
2025	60%	60%																																																						
Año	Valoración global del liderazgo ejercido por la jefatura inmediata (%)	Objetivo (%)																																																						
2014	70,1%	60%																																																						
2016	69,0%	60%																																																						
2019	73,2%	60%																																																						
2022	73,2%	60%																																																						
2025	60%	60%																																																						
Tendencias: Satisfacción creciente. Objetivos: Por encima del objetivo en las últimas cuatro encuestas.	Tendencias: Satisfacción creciente. Objetivos: Por encima del objetivo en las últimas tres encuestas.	Tendencias: Satisfacción estable. Objetivos: Por encima del objetivo en las últimas tres encuestas.																																																						
71.4 Libertad para hacer sugerencias (%)  <table border="1"><thead><tr><th>Año</th><th>Libertad para hacer sugerencias (%)</th><th>Objetivo (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>2014</td><td>77,2%</td><td>60%</td></tr><tr><td>2016</td><td>74,8%</td><td>60%</td></tr><tr><td>2019</td><td>80,9%</td><td>60%</td></tr><tr><td>2022</td><td>81,1%</td><td>60%</td></tr><tr><td>2025</td><td>60%</td><td>60%</td></tr></tbody></table> ■ Libertad para hacer sugerencias • Objetivo	Año	Libertad para hacer sugerencias (%)	Objetivo (%)	2014	77,2%	60%	2016	74,8%	60%	2019	80,9%	60%	2022	81,1%	60%	2025	60%	60%	71.5 Sugerencias que se tienen en cuenta (%)  <table border="1"><thead><tr><th>Año</th><th>% Sugerencias que se tienen en cuenta (%)</th><th>Objetivo (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>2014</td><td>58,7%</td><td>60%</td></tr><tr><td>2016</td><td>63,7%</td><td>60%</td></tr><tr><td>2019</td><td>68,0%</td><td>60%</td></tr><tr><td>2022</td><td>72,0%</td><td>60%</td></tr><tr><td>2025</td><td>60%</td><td>60%</td></tr></tbody></table> ■ % Sugerencias que se tienen en cuenta • Objetivo	Año	% Sugerencias que se tienen en cuenta (%)	Objetivo (%)	2014	58,7%	60%	2016	63,7%	60%	2019	68,0%	60%	2022	72,0%	60%	2025	60%	60%	71.6 Organización y planificación de la unidad respecto al trabajo cotidiano (%)  <table border="1"><thead><tr><th>Año</th><th>Organiz. y planif. de unidad respecto al trabajo cotidiano (%)</th><th>Objetivo (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>2014</td><td>63,6%</td><td>60%</td></tr><tr><td>2016</td><td>66,0%</td><td>60%</td></tr><tr><td>2019</td><td>69,4%</td><td>60%</td></tr><tr><td>2022</td><td>75,9%</td><td>60%</td></tr><tr><td>2025</td><td>60%</td><td>60%</td></tr></tbody></table> ■ Organiz. y planif. de unidad respecto al trabajo cotidiano • Objetivo	Año	Organiz. y planif. de unidad respecto al trabajo cotidiano (%)	Objetivo (%)	2014	63,6%	60%	2016	66,0%	60%	2019	69,4%	60%	2022	75,9%	60%	2025	60%	60%
Año	Libertad para hacer sugerencias (%)	Objetivo (%)																																																						
2014	77,2%	60%																																																						
2016	74,8%	60%																																																						
2019	80,9%	60%																																																						
2022	81,1%	60%																																																						
2025	60%	60%																																																						
Año	% Sugerencias que se tienen en cuenta (%)	Objetivo (%)																																																						
2014	58,7%	60%																																																						
2016	63,7%	60%																																																						
2019	68,0%	60%																																																						
2022	72,0%	60%																																																						
2025	60%	60%																																																						
Año	Organiz. y planif. de unidad respecto al trabajo cotidiano (%)	Objetivo (%)																																																						
2014	63,6%	60%																																																						
2016	66,0%	60%																																																						
2019	69,4%	60%																																																						
2022	75,9%	60%																																																						
2025	60%	60%																																																						
Tendencias: Satisfacción creciente. Objetivos: Por encima del objetivo en las últimas cuatro encuestas.	Tendencias: Satisfacción creciente. Objetivos: Por encima del objetivo en las últimas tres encuestas.	Tendencias: Satisfacción creciente. Objetivos: Por encima del objetivo en las últimas cuatro encuestas.																																																						

71.7 Acceso a la oferta formativa (%)  <table><tr><th>Año</th><th>Acceso a la oferta formativa (%)</th><th>Objetivo (%)</th></tr><tr><td>2014</td><td>52,7%</td><td>60%</td></tr><tr><td>2016</td><td>64,3%</td><td>60%</td></tr><tr><td>2019</td><td>73,0%</td><td>60%</td></tr><tr><td>2022</td><td>69,8%</td><td>60%</td></tr><tr><td>2025</td><td>60%</td><td>60%</td></tr></table> ■ Acceso a la oferta formativa • Objetivo	Año	Acceso a la oferta formativa (%)	Objetivo (%)	2014	52,7%	60%	2016	64,3%	60%	2019	73,0%	60%	2022	69,8%	60%	2025	60%	60%	71.8 Utilidad de la formación en relación al trabajo que realiza (%)  <table><tr><th>Año</th><th>Utilidad de la formación en relación al trabajo que realiza (%)</th><th>Objetivo (%)</th></tr><tr><td>2014</td><td>57,7%</td><td>60%</td></tr><tr><td>2016</td><td>61,7%</td><td>60%</td></tr><tr><td>2019</td><td>66,4%</td><td>60%</td></tr><tr><td>2022</td><td>70,7%</td><td>60%</td></tr><tr><td>2025</td><td>60%</td><td>60%</td></tr></table> ■ Utilidad de la formación en relación al trabajo que realiza • Objetivo	Año	Utilidad de la formación en relación al trabajo que realiza (%)	Objetivo (%)	2014	57,7%	60%	2016	61,7%	60%	2019	66,4%	60%	2022	70,7%	60%	2025	60%	60%	71.9 Sat. personas con ambiente físico y sostenibilidad (%)  <table><tr><th>Año</th><th>Sat. personas con ambiente físico y sostenibilidad (%)</th><th>Objetivo (%)</th></tr><tr><td>2014</td><td>68,6%</td><td>60%</td></tr><tr><td>2016</td><td>74,3%</td><td>60%</td></tr><tr><td>2019</td><td>72,7%</td><td>60%</td></tr><tr><td>2022</td><td>85,0%</td><td>60%</td></tr><tr><td>2025</td><td>60%</td><td>60%</td></tr></table> ■ Sat. personas con ambiente físico y sostenibilidad • Objetivo	Año	Sat. personas con ambiente físico y sostenibilidad (%)	Objetivo (%)	2014	68,6%	60%	2016	74,3%	60%	2019	72,7%	60%	2022	85,0%	60%	2025	60%	60%
Año	Acceso a la oferta formativa (%)	Objetivo (%)																																																						
2014	52,7%	60%																																																						
2016	64,3%	60%																																																						
2019	73,0%	60%																																																						
2022	69,8%	60%																																																						
2025	60%	60%																																																						
Año	Utilidad de la formación en relación al trabajo que realiza (%)	Objetivo (%)																																																						
2014	57,7%	60%																																																						
2016	61,7%	60%																																																						
2019	66,4%	60%																																																						
2022	70,7%	60%																																																						
2025	60%	60%																																																						
Año	Sat. personas con ambiente físico y sostenibilidad (%)	Objetivo (%)																																																						
2014	68,6%	60%																																																						
2016	74,3%	60%																																																						
2019	72,7%	60%																																																						
2022	85,0%	60%																																																						
2025	60%	60%																																																						
Tendencias: Satisfacción se reduce en 2022, aunque está por encima del objetivo. Objetivos: Por encima del objetivo en las últimas tres encuestas.	Tendencias: Satisfacción creciente. Objetivos: Por encima del objetivo en las últimas tres encuestas.	Tendencias: Satisfacción creciente. Objetivos: Por encima del objetivo en las últimas cuatro encuestas.																																																						
72.1 Índice de absentismo  <table><tr><th>Año</th><th>Índice de absentismo</th></tr><tr><td>2020</td><td>8,36</td></tr><tr><td>2021</td><td>6,78</td></tr><tr><td>2022</td><td>6,74</td></tr><tr><td>2023</td><td>7,24</td></tr><tr><td>2024</td><td>7,30</td></tr></table> ■ Índice de absentismo	Año	Índice de absentismo	2020	8,36	2021	6,78	2022	6,74	2023	7,24	2024	7,30	72.2 N° Actividades formativas específicas de MS  <table><tr><th>Año</th><th>N.º Actividades formativas específicas de MS</th><th>Objetivo</th></tr><tr><td>2020</td><td>9</td><td>30</td></tr><tr><td>2021</td><td>42</td><td>30</td></tr><tr><td>2022</td><td>50</td><td>30</td></tr><tr><td>2023</td><td>57</td><td>30</td></tr><tr><td>2024</td><td>72</td><td>45</td></tr></table> ■ N.º Actividades formativas específicas de MS • Objetivo	Año	N.º Actividades formativas específicas de MS	Objetivo	2020	9	30	2021	42	30	2022	50	30	2023	57	30	2024	72	45	72.3 N° Personas que han realizado formación "singularizada"  <table><tr><th>Año</th><th>N.º Personas que han realizado formación "singularizada"</th></tr><tr><td>2020</td><td>0</td></tr><tr><td>2021</td><td>16</td></tr><tr><td>2022</td><td>125</td></tr><tr><td>2023</td><td>249</td></tr><tr><td>2024</td><td>429</td></tr></table> ■ N.º Personas que han realizado formación "singularizada"	Año	N.º Personas que han realizado formación "singularizada"	2020	0	2021	16	2022	125	2023	249	2024	429												
Año	Índice de absentismo																																																							
2020	8,36																																																							
2021	6,78																																																							
2022	6,74																																																							
2023	7,24																																																							
2024	7,30																																																							
Año	N.º Actividades formativas específicas de MS	Objetivo																																																						
2020	9	30																																																						
2021	42	30																																																						
2022	50	30																																																						
2023	57	30																																																						
2024	72	45																																																						
Año	N.º Personas que han realizado formación "singularizada"																																																							
2020	0																																																							
2021	16																																																							
2022	125																																																							
2023	249																																																							
2024	429																																																							
Tendencias: Niveles de absentismo estables, por debajo de la media en España de actividades sanitarias.	Tendencias: N.º creciente de actividades formativas específicas. Objetivos: Se supera el objetivo en los últimos cuatro ejercicios.	Tendencias: N.º creciente de personas que realizan formación "singularizada", aunque el objetivo es hacer los cursos necesarios, no llegar a un número o ir incrementando los cursos, horas, etc.																																																						

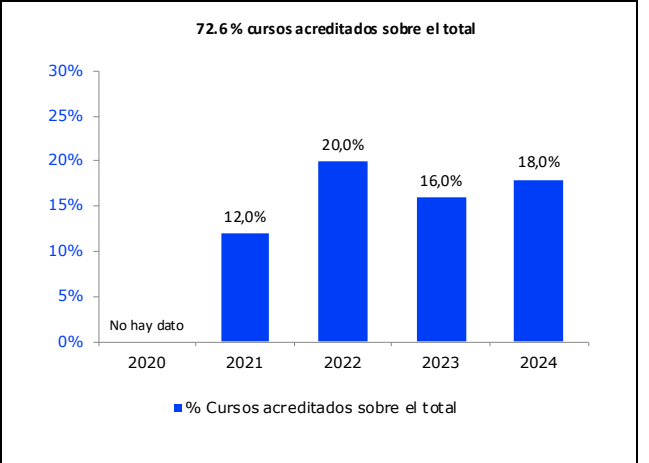


Tendencias: Es formación que ya se ha consolidado, vinculada a una nueva estrategia, línea de actuación o cambio normativo, incluida formación para evitar el suicidio.

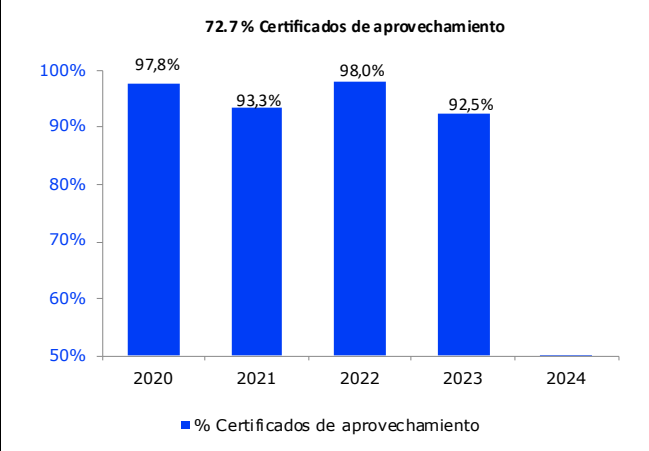


Tendencias: No se hace evaluación de la satisfacción global, sino evaluación cualitativa. Tendencia ligeramente creciente

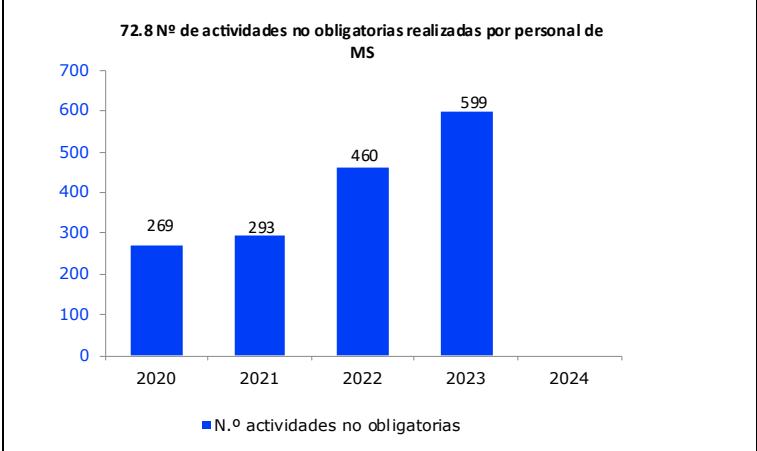
Objetivos: La satisfacción con formación específica de MS supera el objetivo y es sistemáticamente mejor valorada que la formación general, aunque ambas están en valores altos.



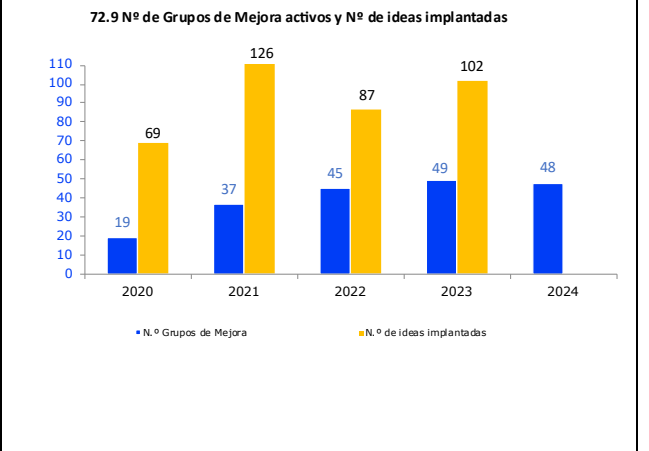
Tendencias: Tendencia estable. En 2024 se cambia el indicador por el de acciones formativas gestionadas respecto a las solicitadas para su acreditación por la Comisión de Formación Continuada de Prof. Sanitarias.



Tendencias: El % de certificados de aprovechamiento se mantiene estable en valores altos.



Tendencias: N° de actividades no obligatorias realizadas con tendencia marcadamente creciente.



Tendencias: N° de grupos e ideas de mejora (acciones finalizas del RIM) se mantiene estable en valores altos.



madrid
salud

C – Resultados

Criterio 8 – Resultados en responsabilidad social



CRITERIO 8. RESULTADOS EN RESPONSABILIDAD SOCIAL

Introducción

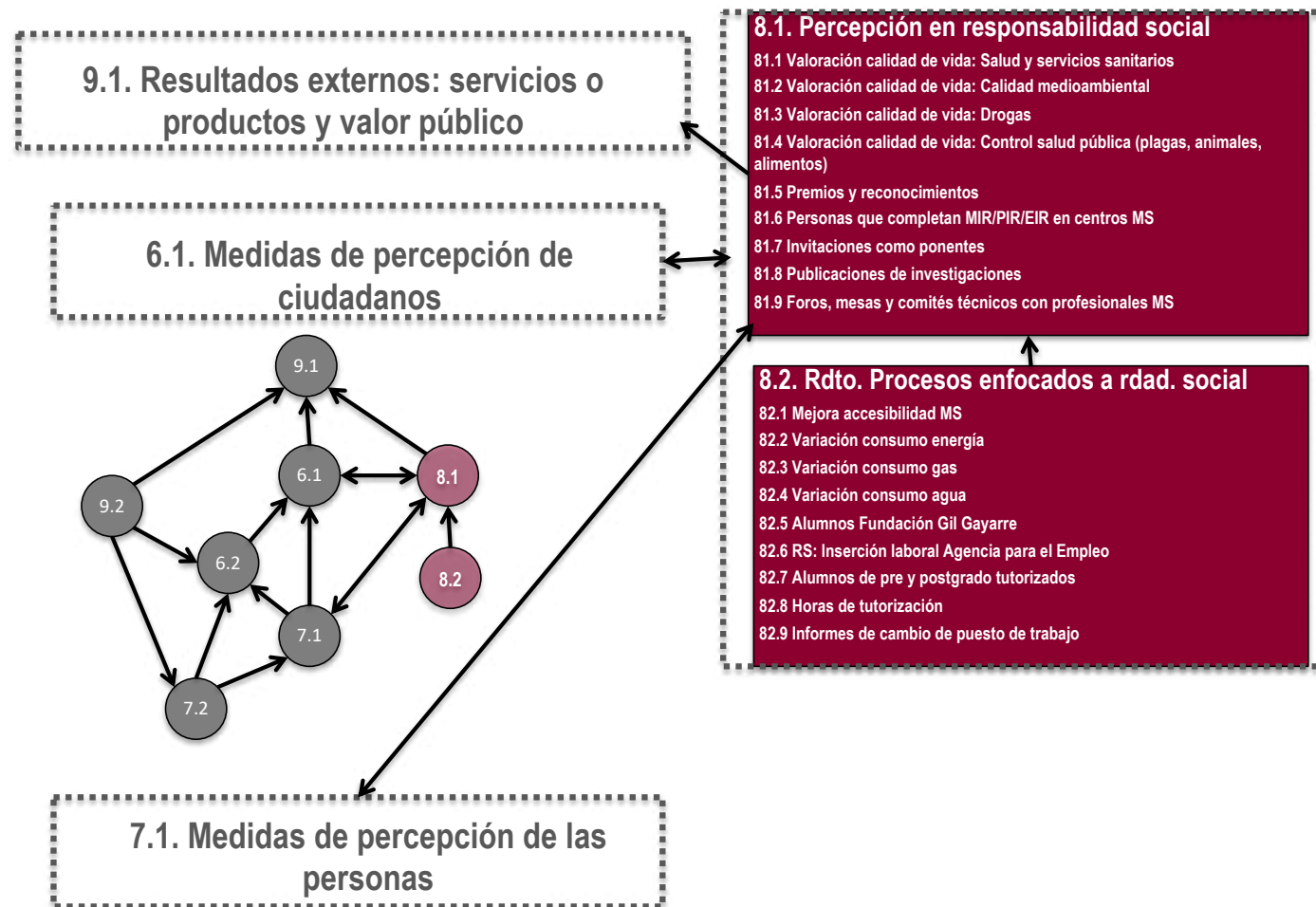
MS evalúa el impacto social de su actividad mediante un sistema integral de medición que comprende tanto la percepción de la sociedad como indicadores objetivos de rendimiento en materia de responsabilidad social corporativa.

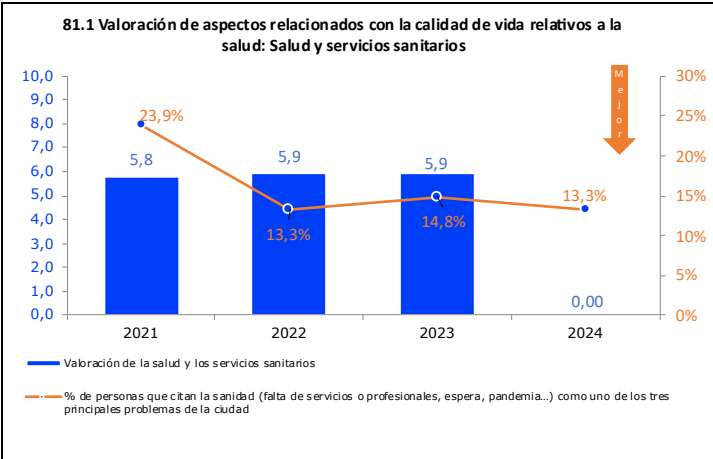
La percepción social se analiza a través de estudios específicos, presencia en medios de comunicación, reconocimientos externos y participación en redes y foros profesionales. Los resultados muestran un reconocimiento creciente de la labor de la organización en ámbitos como la prevención y promoción de la salud, la protección y bienestar animal, el control de plagas y vectores o la atención a las adicciones.

Los indicadores de rendimiento social incluyen aspectos como la cooperación al desarrollo, la inserción de personas con discapacidad, la formación de estudiantes y la participación en proyectos de investigación. El Sistema de Gestión Ambiental monitoriza el consumo de recursos, la gestión de residuos y otros impactos ambientales.

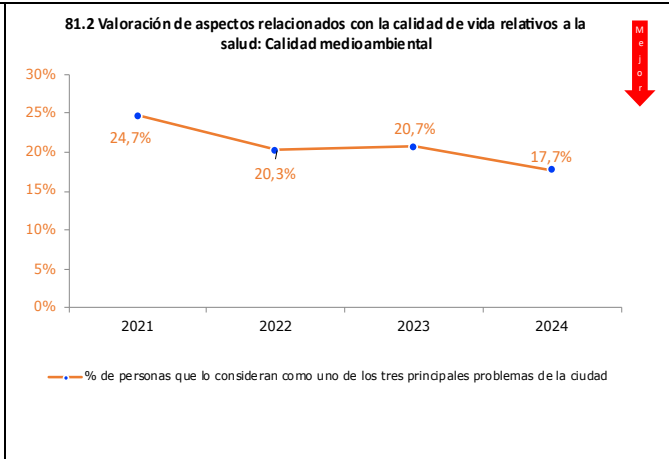
La transparencia y el buen gobierno se evalúan mediante indicadores relacionados con el acceso a la información pública o la publicación de datos e información en formatos reutilizable y la participación ciudadana. Los resultados muestran un cumplimiento elevado de los compromisos establecidos en la Ordenanza de Transparencia.

La contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y al Plan de Igualdad del Ayuntamiento se evalúa mediante indicadores específicos, mostrando avances significativos en áreas como la reducción de desigualdades en salud y la promoción de entornos urbanos saludables.

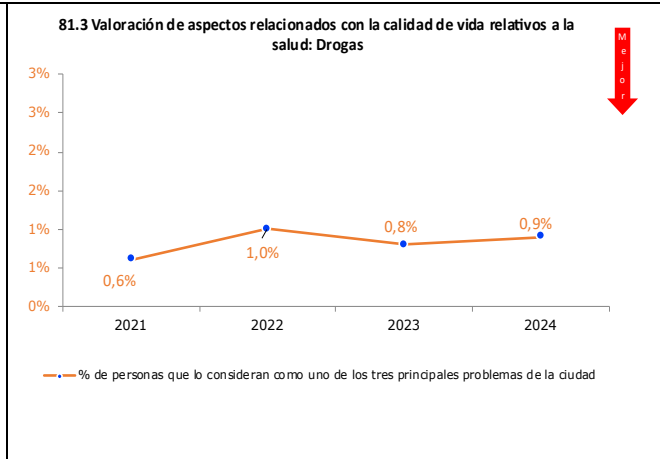




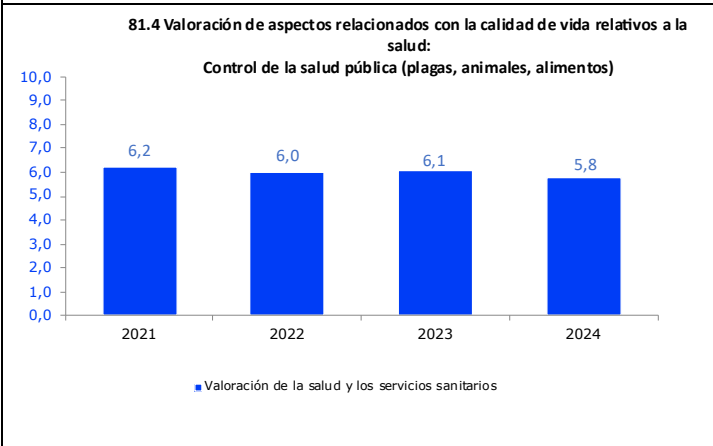
Tendencias: Contribuimos a esta percepción general de la sanidad en su conjunto que, después de la pandemia, se mantiene en valores estables.



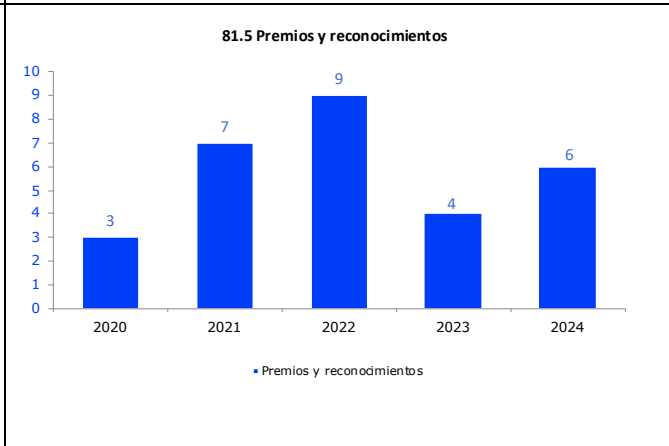
Tendencias: Tendencia ligeramente descendente de la percepción de la calidad medioambiental como un problema de la ciudad. Somos responsables de activar alertas por contaminación o Tª extremas.



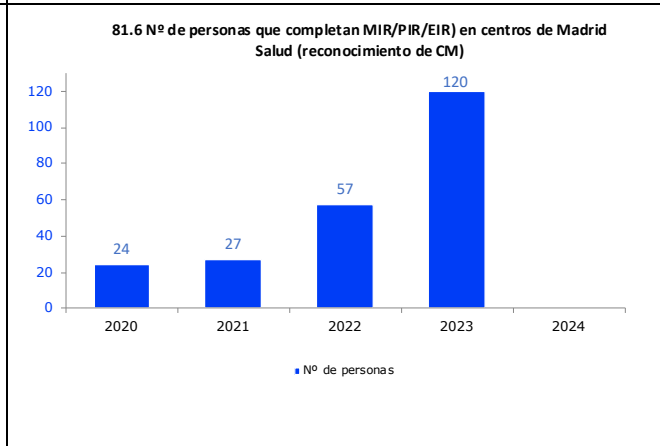
Tendencias: Tendencia ligeramente creciente de la preocupación por el problema de las drogas, si bien se mantiene en valores muy bajos.



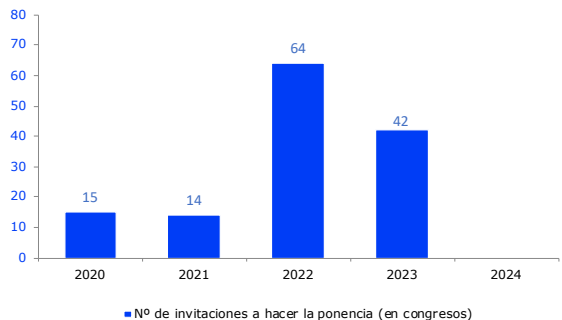
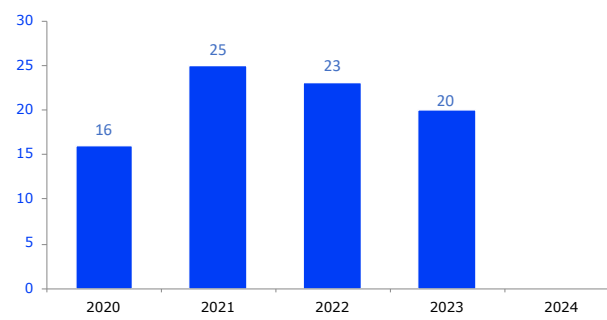
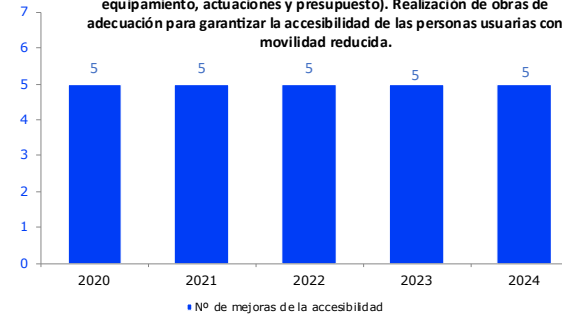
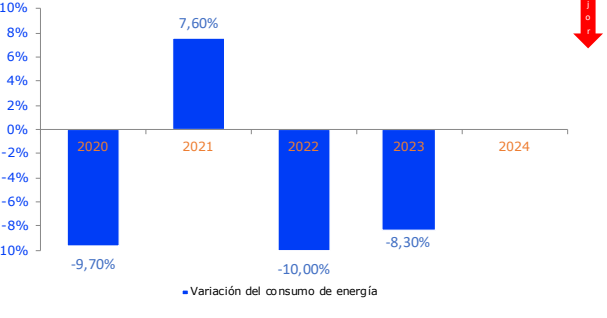
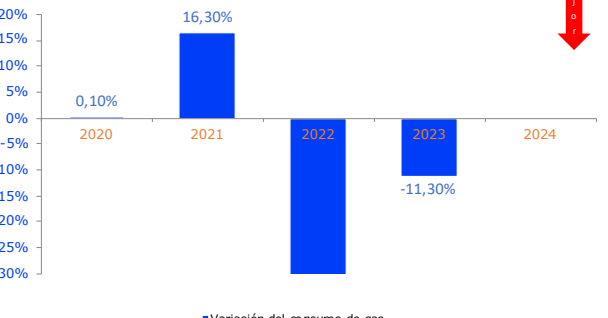
Tendencias: Tendencia ligeramente descendente de la valoración del control de la salud pública (plagas, animales, alimentos) como un problema de la ciudad.

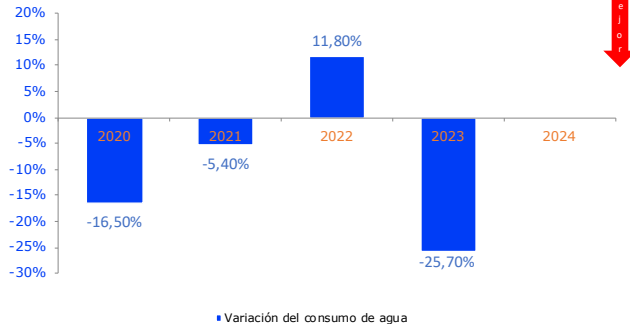
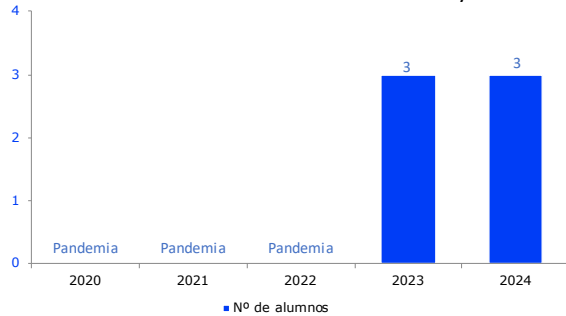
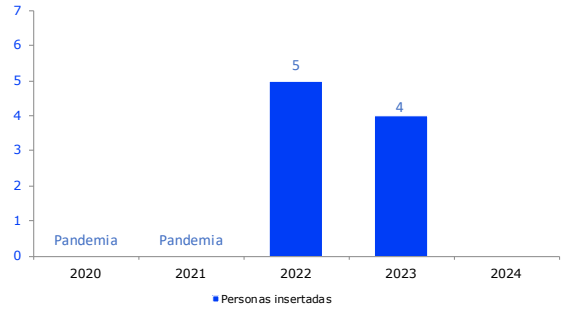
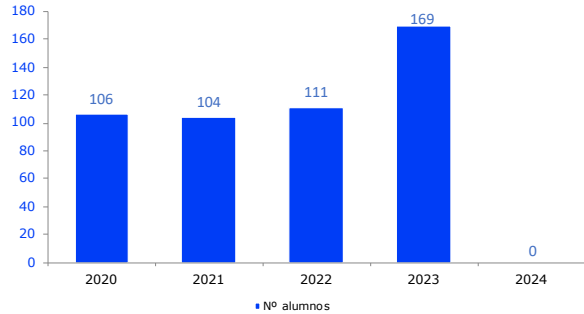
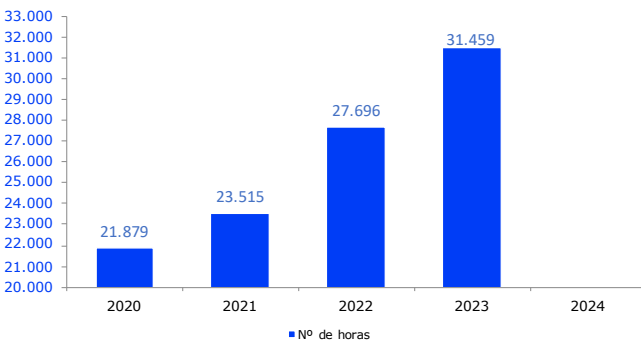
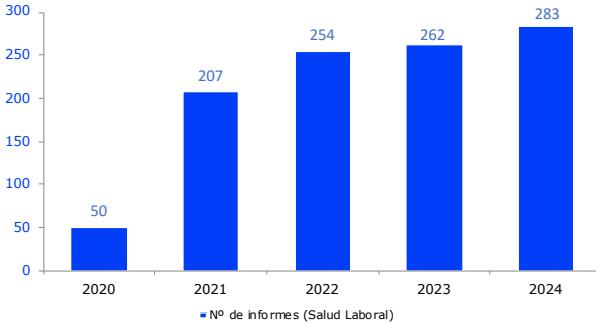


Tendencias: MS tiene un desempeño reconocido desde hace ya muchos años con premios y reconocimientos



Tendencias: los CMSc han sido acreditados entre otros como dispositivos docentes en enfermería y medicina familiar y comunitaria de la Comunidad de Madrid. MS recibe cada año más alumnos MIR/PIR/EIR para hacer sus prácticas.

81.7 N° Invitaciones como ponentes a profesionales de Madrid Salud  <table><tr><th>Año</th><th>Nº de invitaciones a hacer la ponencia (en congresos)</th></tr><tr><td>2020</td><td>15</td></tr><tr><td>2021</td><td>14</td></tr><tr><td>2022</td><td>64</td></tr><tr><td>2023</td><td>42</td></tr></table>	Año	Nº de invitaciones a hacer la ponencia (en congresos)	2020	15	2021	14	2022	64	2023	42	81.8 N° Publicaciones de investigaciones de profesionales de Madrid Salud  <table><tr><th>Año</th><th>Nº de publicaciones</th></tr><tr><td>2020</td><td>16</td></tr><tr><td>2021</td><td>25</td></tr><tr><td>2022</td><td>23</td></tr><tr><td>2023</td><td>20</td></tr></table>	Año	Nº de publicaciones	2020	16	2021	25	2022	23	2023	20	81.9 N° de foros, mesas y comités técnicos en los que están presentes profesionales de Madrid Salud  <table><tr><th>Año</th><th>Espacios de trabajo en los que estamos presentes</th></tr><tr><td>2020</td><td>94</td></tr><tr><td>2021</td><td>114</td></tr><tr><td>2022</td><td>106</td></tr><tr><td>2023</td><td>107</td></tr></table>	Año	Espacios de trabajo en los que estamos presentes	2020	94	2021	114	2022	106	2023	107		
Año	Nº de invitaciones a hacer la ponencia (en congresos)																																	
2020	15																																	
2021	14																																	
2022	64																																	
2023	42																																	
Año	Nº de publicaciones																																	
2020	16																																	
2021	25																																	
2022	23																																	
2023	20																																	
Año	Espacios de trabajo en los que estamos presentes																																	
2020	94																																	
2021	114																																	
2022	106																																	
2023	107																																	
Tendencias: Los profesionales de MS reciben un elevado número de invitaciones para participar como ponentes en foros y eventos sanitarios.	Tendencias: Los profesionales de MS publican, de forma constante, sus investigaciones.	Tendencias: Los profesionales de MS están presentes en un elevado número de foros, mesas y comités técnicos.																																
82.1 Mejora de la accesibilidad en Madrid Salud (instalaciones, equipamiento, actuaciones y presupuesto). Realización de obras de adecuación para garantizar la accesibilidad de las personas usuarias con movilidad reducida.  <table><tr><th>Año</th><th>Nº de mejoras de la accesibilidad</th></tr><tr><td>2020</td><td>5</td></tr><tr><td>2021</td><td>5</td></tr><tr><td>2022</td><td>5</td></tr><tr><td>2023</td><td>5</td></tr><tr><td>2024</td><td>5</td></tr></table>	Año	Nº de mejoras de la accesibilidad	2020	5	2021	5	2022	5	2023	5	2024	5	82.2 Variación del consumo de energía  <table><tr><th>Año</th><th>Variación del consumo de energía</th></tr><tr><td>2020</td><td>-9,70%</td></tr><tr><td>2021</td><td>7,60%</td></tr><tr><td>2022</td><td>-10,00%</td></tr><tr><td>2023</td><td>-8,30%</td></tr></table>	Año	Variación del consumo de energía	2020	-9,70%	2021	7,60%	2022	-10,00%	2023	-8,30%	82.3 Variación del consumo de gas  <table><tr><th>Año</th><th>Variación del consumo de gas</th></tr><tr><td>2020</td><td>0,10%</td></tr><tr><td>2021</td><td>16,30%</td></tr><tr><td>2022</td><td>-28,30%</td></tr><tr><td>2023</td><td>-11,30%</td></tr></table>	Año	Variación del consumo de gas	2020	0,10%	2021	16,30%	2022	-28,30%	2023	-11,30%
Año	Nº de mejoras de la accesibilidad																																	
2020	5																																	
2021	5																																	
2022	5																																	
2023	5																																	
2024	5																																	
Año	Variación del consumo de energía																																	
2020	-9,70%																																	
2021	7,60%																																	
2022	-10,00%																																	
2023	-8,30%																																	
Año	Variación del consumo de gas																																	
2020	0,10%																																	
2021	16,30%																																	
2022	-28,30%																																	
2023	-11,30%																																	
Tendencias: De todas las medidas para mejorar la accesibilidad, se eligen y se implantan 5 cada año.	Tendencias: Indicador del CM que tiene código semafórico: No cumplimiento si el consumo es mayor del 10%, alerta si está entre el 2 y el 10% y cumplimiento por debajo del 2% con respecto al año anterior.	Tendencias: Al igual que el año anterior, en términos generales se consigue disminuir el consumo.																																

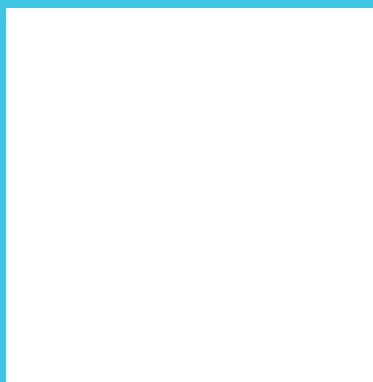
82.4 Variación del consumo de agua <table><tr><th>Año</th><th>Variación del consumo de agua</th></tr><tr><td>2020</td><td>-16,50%</td></tr><tr><td>2021</td><td>-5,40%</td></tr><tr><td>2022</td><td>11,80%</td></tr><tr><td>2023</td><td>-25,70%</td></tr><tr><td>2024</td><td>0%</td></tr></table>	Año	Variación del consumo de agua	2020	-16,50%	2021	-5,40%	2022	11,80%	2023	-25,70%	2024	0%	82.5 Alumnos de la Fundación Gil Gayarre <table><tr><th>Año</th><th>Nº de alumnos</th></tr><tr><td>2020</td><td>0</td></tr><tr><td>2021</td><td>0</td></tr><tr><td>2022</td><td>0</td></tr><tr><td>2023</td><td>3</td></tr><tr><td>2024</td><td>3</td></tr></table>	Año	Nº de alumnos	2020	0	2021	0	2022	0	2023	3	2024	3	82.6 RS: Inserción laboral Agencia para el Empleo <table><tr><th>Año</th><th>Personas insertadas</th></tr><tr><td>2020</td><td>0</td></tr><tr><td>2021</td><td>0</td></tr><tr><td>2022</td><td>5</td></tr><tr><td>2023</td><td>4</td></tr><tr><td>2024</td><td>0</td></tr></table>	Año	Personas insertadas	2020	0	2021	0	2022	5	2023	4	2024	0
Año	Variación del consumo de agua																																					
2020	-16,50%																																					
2021	-5,40%																																					
2022	11,80%																																					
2023	-25,70%																																					
2024	0%																																					
Año	Nº de alumnos																																					
2020	0																																					
2021	0																																					
2022	0																																					
2023	3																																					
2024	3																																					
Año	Personas insertadas																																					
2020	0																																					
2021	0																																					
2022	5																																					
2023	4																																					
2024	0																																					
Tendencias: Al igual que el año anterior, en términos generales se consigue disminuir el consumo.	Tendencias: MS es un organismo abierto a contribuir a la mejora de la sociedad a través de diferentes vías, como es el apoyo en la integración de las personas con discapacidad intelectual.	Tendencias: MS es un organismo abierto a contribuir a la mejora de la sociedad a través de diferentes vías, como es el apoyo en la inserción laboral de las personas inscritas en la Agencia para el Empleo.																																				
82.7 Nº de alumnos de pre y postgrado tutorizados <table><tr><th>Año</th><th>Nº alumnos</th></tr><tr><td>2020</td><td>106</td></tr><tr><td>2021</td><td>104</td></tr><tr><td>2022</td><td>111</td></tr><tr><td>2023</td><td>169</td></tr><tr><td>2024</td><td>0</td></tr></table>	Año	Nº alumnos	2020	106	2021	104	2022	111	2023	169	2024	0	82.8 Nº de horas de tutorización <table><tr><th>Año</th><th>Nº de horas</th></tr><tr><td>2020</td><td>21.879</td></tr><tr><td>2021</td><td>23.515</td></tr><tr><td>2022</td><td>27.696</td></tr><tr><td>2023</td><td>31.459</td></tr><tr><td>2024</td><td>0</td></tr></table>	Año	Nº de horas	2020	21.879	2021	23.515	2022	27.696	2023	31.459	2024	0	82.9 Nº de informes de cambio de puesto de trabajo <table><tr><th>Año</th><th>Nº de informes (Salud Laboral)</th></tr><tr><td>2020</td><td>50</td></tr><tr><td>2021</td><td>207</td></tr><tr><td>2022</td><td>254</td></tr><tr><td>2023</td><td>262</td></tr><tr><td>2024</td><td>283</td></tr></table>	Año	Nº de informes (Salud Laboral)	2020	50	2021	207	2022	254	2023	262	2024	283
Año	Nº alumnos																																					
2020	106																																					
2021	104																																					
2022	111																																					
2023	169																																					
2024	0																																					
Año	Nº de horas																																					
2020	21.879																																					
2021	23.515																																					
2022	27.696																																					
2023	31.459																																					
2024	0																																					
Año	Nº de informes (Salud Laboral)																																					
2020	50																																					
2021	207																																					
2022	254																																					
2023	262																																					
2024	283																																					
Tendencias: MS es un organismo abierto a contribuir a la mejora de la sociedad a través de diferentes vías, como es la tutorización de alumnos de pre y posgrado.	Tendencias: El número de horas de tutorización de alumnos de pre y postgrado ha crecido de forma acusada en los últimos años.	Tendencias: MS contribuye a la salud laboral de los empleados públicos, incrementándose ligeramente el número de informes emitidos de cambio de puesto de trabajo.																																				



madrid
Esalud

C – Resultados

Criterio 9 – Resultados clave del rendimiento



CRITERIO 9. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO

Introducción

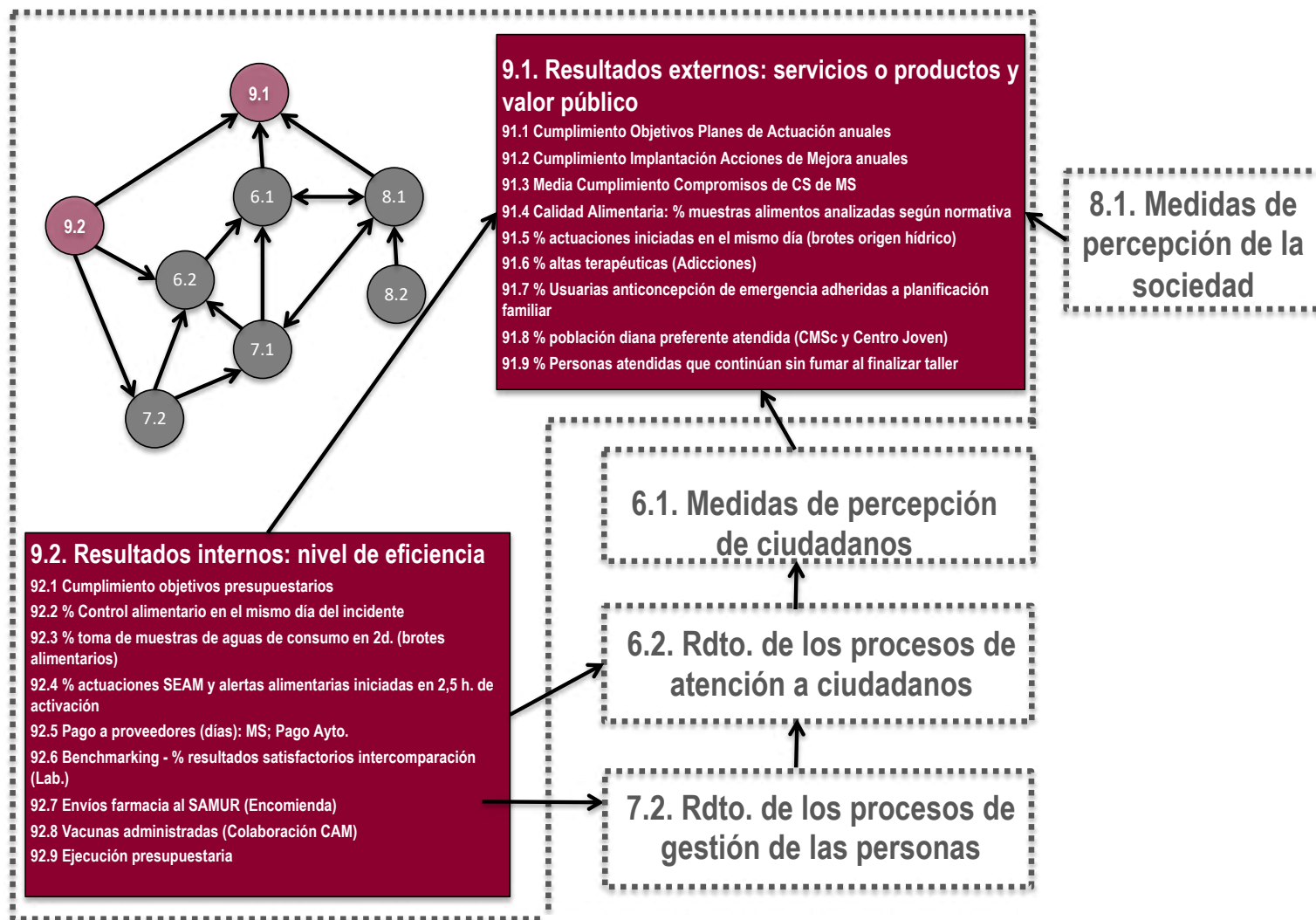
MS evalúa sus resultados clave considerando tanto la eficacia en el cumplimiento de los objetivos estratégicos como la eficiencia en la utilización de los recursos. Este análisis integra indicadores externos relacionados con el impacto de sus servicios e indicadores internos vinculados a la gestión organizativa.

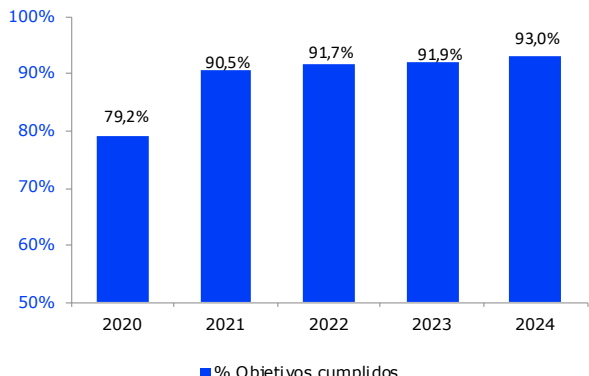
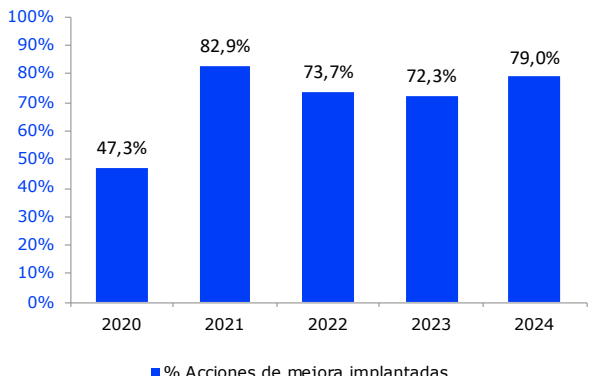
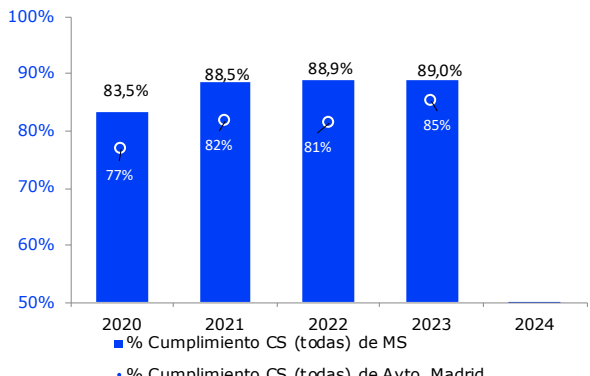
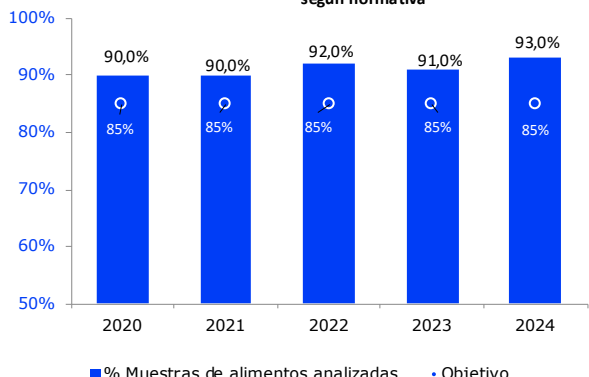
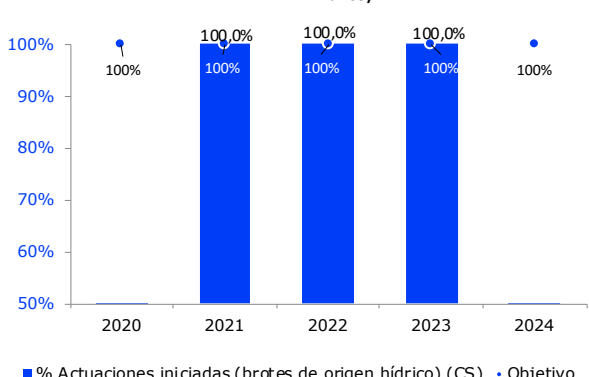
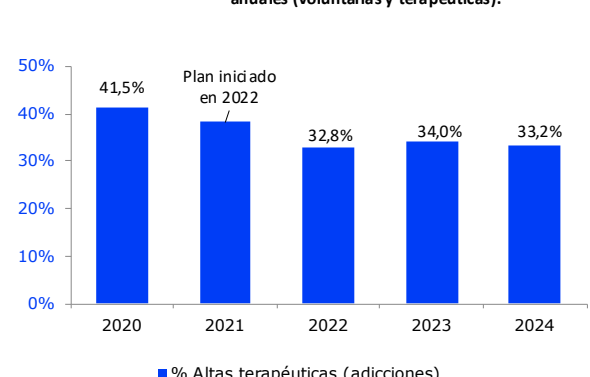
Los resultados externos incluyen indicadores estratégicos como la esperanza de vida, la seguridad alimentaria y la calidad del agua, que muestran una evolución positiva y superan los objetivos establecidos. Los indicadores de acción, vinculados a las líneas estratégicas, evidencian un alto grado de cumplimiento en las áreas de competencia de MS.

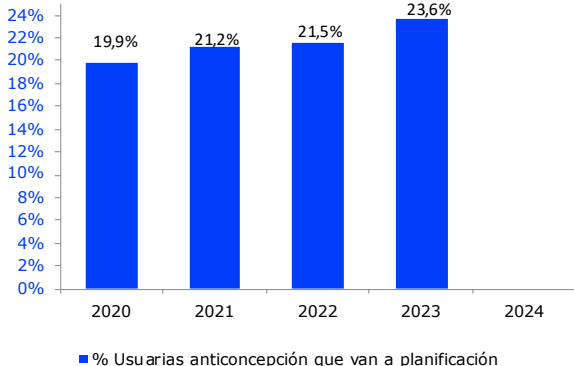
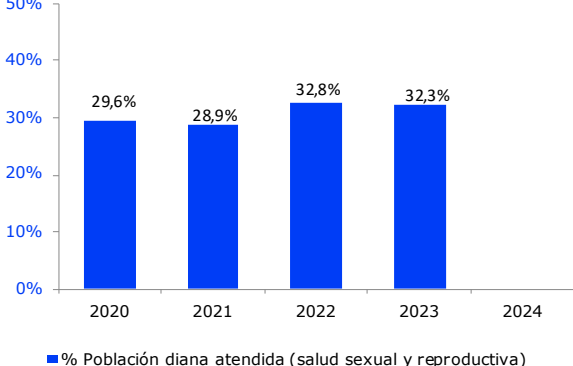
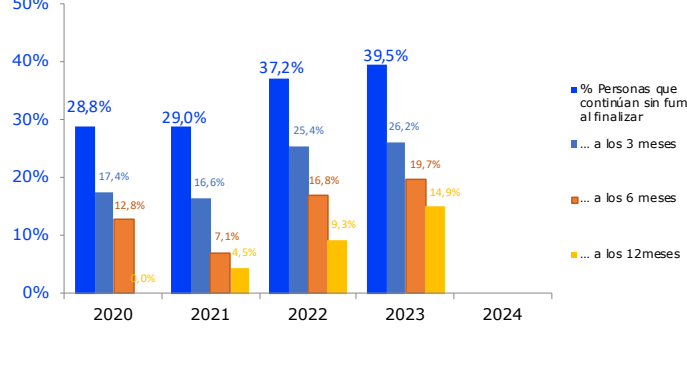
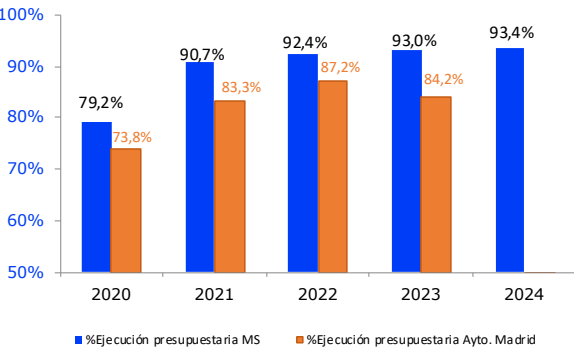
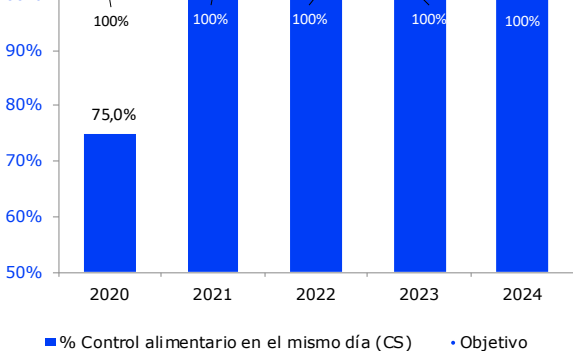
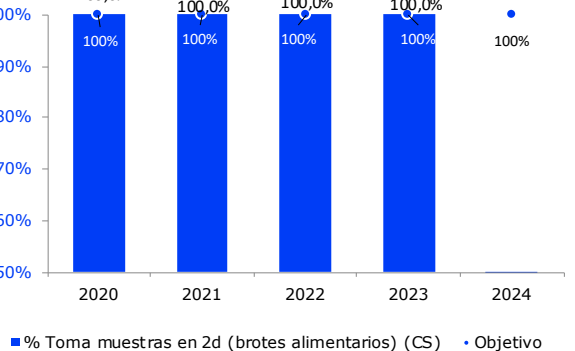
La eficiencia interna se evalúa mediante indicadores presupuestarios, que muestran una ejecución en 2023 del 92,4% y una gestión optimizada de los recursos. Los indicadores de gestión evidencian mejoras en áreas como la administración electrónica, la gestión ambiental y la atención ciudadana.

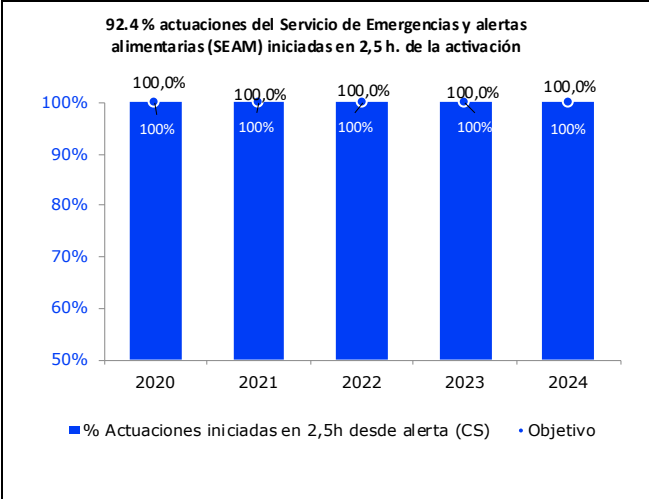
El sistema de certificaciones y reconocimientos externos, incluyendo el sello CAF 500+, la certificación ISO 14001 y la acreditación de Cartas de Servicios, avala la calidad de la gestión. Los indicadores de innovación muestran avances significativos en la implementación de nuevas metodologías y tecnologías.

La comparación con organizaciones similares permite contextualizar los resultados e identificar oportunidades de mejora. Los indicadores de rendimiento demuestran la capacidad de MS para cumplir su misión de servicio público de manera eficaz y sostenible.

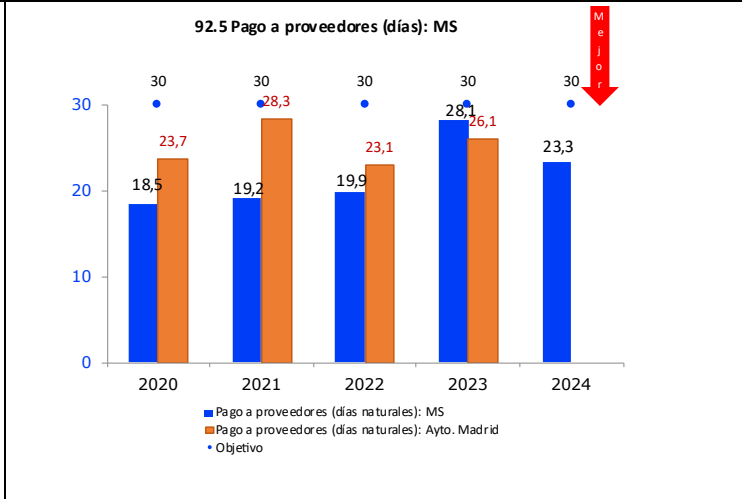


91.1 Cumplimiento Objetivos Planes de Actuación anuales  <table><tr><th>Año</th><th>% Objetivos cumplidos</th></tr><tr><td>2020</td><td>79,2%</td></tr><tr><td>2021</td><td>90,5%</td></tr><tr><td>2022</td><td>91,7%</td></tr><tr><td>2023</td><td>91,9%</td></tr><tr><td>2024</td><td>93,0%</td></tr></table>	Año	% Objetivos cumplidos	2020	79,2%	2021	90,5%	2022	91,7%	2023	91,9%	2024	93,0%	91.2 Cumplimiento Implantación Acciones de Mejora anuales  <table><tr><th>Año</th><th>% Acciones de mejora implantadas</th></tr><tr><td>2020</td><td>47,3%</td></tr><tr><td>2021</td><td>82,9%</td></tr><tr><td>2022</td><td>73,7%</td></tr><tr><td>2023</td><td>72,3%</td></tr><tr><td>2024</td><td>79,0%</td></tr></table>	Año	% Acciones de mejora implantadas	2020	47,3%	2021	82,9%	2022	73,7%	2023	72,3%	2024	79,0%	91.3 Media Cumplimiento Compromisos de TODAS las Cs de MS  <table><tr><th>Año</th><th>% Cumplimiento CS (todas) de MS</th><th>% Cumplimiento CS (todas) de Ayto. Madrid</th></tr><tr><td>2020</td><td>83,5%</td><td>77%</td></tr><tr><td>2021</td><td>88,5%</td><td>82%</td></tr><tr><td>2022</td><td>88,9%</td><td>81%</td></tr><tr><td>2023</td><td>89,0%</td><td>85%</td></tr><tr><td>2024</td><td></td><td></td></tr></table>	Año	% Cumplimiento CS (todas) de MS	% Cumplimiento CS (todas) de Ayto. Madrid	2020	83,5%	77%	2021	88,5%	82%	2022	88,9%	81%	2023	89,0%	85%	2024								
Año	% Objetivos cumplidos																																																	
2020	79,2%																																																	
2021	90,5%																																																	
2022	91,7%																																																	
2023	91,9%																																																	
2024	93,0%																																																	
Año	% Acciones de mejora implantadas																																																	
2020	47,3%																																																	
2021	82,9%																																																	
2022	73,7%																																																	
2023	72,3%																																																	
2024	79,0%																																																	
Año	% Cumplimiento CS (todas) de MS	% Cumplimiento CS (todas) de Ayto. Madrid																																																
2020	83,5%	77%																																																
2021	88,5%	82%																																																
2022	88,9%	81%																																																
2023	89,0%	85%																																																
2024																																																		
Tendencias: MS mantiene un elevado % de cumplimiento (por encima del 90%) de los objetivos de sus Planes de Actuación anuales con tendencia creciente. Objetivos: No se establece objetivo pero se quiere estar siempre por encima del 90% de cumplimiento.	Tendencias: MS también mantiene un registro y consigue un notable nivel de cumplimiento de las acciones de mejora identificadas.	Indicador de Carta de Servicios Tendencias: La media de cumplimiento de los compromisos de todas las CS de MS está por encima de la media de cumplimiento de los compromisos de todas las CS del Ayto. de Madrid. Benchmarking: Se supera siempre el % de cumplimiento del Ayto.																																																
91.4 Calidad Alimentaria: % muestras de alimentos analizadas según normativa  <table><tr><th>Año</th><th>% Muestras de alimentos analizadas</th><th>Objetivo</th></tr><tr><td>2020</td><td>90,0%</td><td>85%</td></tr><tr><td>2021</td><td>90,0%</td><td>85%</td></tr><tr><td>2022</td><td>92,0%</td><td>85%</td></tr><tr><td>2023</td><td>91,0%</td><td>85%</td></tr><tr><td>2024</td><td>93,0%</td><td>85%</td></tr></table>	Año	% Muestras de alimentos analizadas	Objetivo	2020	90,0%	85%	2021	90,0%	85%	2022	92,0%	85%	2023	91,0%	85%	2024	93,0%	85%	91.5 % actuaciones iniciadas en el mismo día (brotes origen hídrico)  <table><tr><th>Año</th><th>% Actuaciones iniciadas (brotes de origen hídrico) (CS)</th><th>Objetivo</th></tr><tr><td>2020</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>2021</td><td>100,0%</td><td>100%</td></tr><tr><td>2022</td><td>100,0%</td><td>100%</td></tr><tr><td>2023</td><td>100,0%</td><td>100%</td></tr><tr><td>2024</td><td>100%</td><td>100%</td></tr></table>	Año	% Actuaciones iniciadas (brotes de origen hídrico) (CS)	Objetivo	2020	100%	100%	2021	100,0%	100%	2022	100,0%	100%	2023	100,0%	100%	2024	100%	100%	91.6 altas terapéuticas (Adicciones) respecto al total de altas anuales (voluntarias y terapéuticas).  <table><tr><th>Año</th><th>% Altas terapéuticas (adicciones)</th></tr><tr><td>2020</td><td>41,5%</td></tr><tr><td>2021</td><td>Plan iniciado en 2022</td></tr><tr><td>2022</td><td>32,8%</td></tr><tr><td>2023</td><td>34,0%</td></tr><tr><td>2024</td><td>33,2%</td></tr></table>	Año	% Altas terapéuticas (adicciones)	2020	41,5%	2021	Plan iniciado en 2022	2022	32,8%	2023	34,0%	2024	33,2%
Año	% Muestras de alimentos analizadas	Objetivo																																																
2020	90,0%	85%																																																
2021	90,0%	85%																																																
2022	92,0%	85%																																																
2023	91,0%	85%																																																
2024	93,0%	85%																																																
Año	% Actuaciones iniciadas (brotes de origen hídrico) (CS)	Objetivo																																																
2020	100%	100%																																																
2021	100,0%	100%																																																
2022	100,0%	100%																																																
2023	100,0%	100%																																																
2024	100%	100%																																																
Año	% Altas terapéuticas (adicciones)																																																	
2020	41,5%																																																	
2021	Plan iniciado en 2022																																																	
2022	32,8%																																																	
2023	34,0%																																																	
2024	33,2%																																																	
Tendencias: MS mantiene un elevado cumplimiento (por encima del 90 del % de muestras de alimentos analizadas según normativa%). Objetivos: Se supera el objetivo de estar por encima del 85%.	Indicador de Carta de Servicios Tendencias: Se cumple al 100%. En caso de brotes de origen hídrico, el 100% de las actuaciones se inician en el mismo día en que se detectan. Objetivos: Se cumple el objetivo del 100%.	Tendencias: Este indicador recoge el % de personas que finalizan la intervención con criterios de alta terapéutica respecto al número total de salidas de tratamiento anuales (alta terapéutica, alta voluntaria, abandonos y otros) de adicciones.																																																

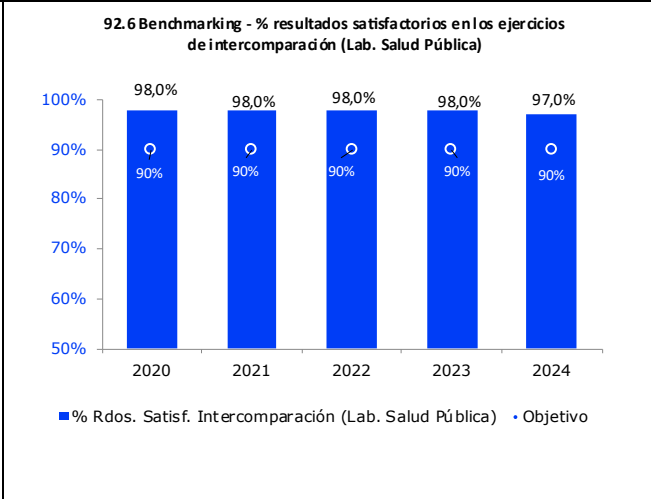
91.7 % Usuarías anticoncepción de emergencia que acuden a planificación familiar  <table><tr><th>Año</th><th>% Usuarías anticoncepción que van a planificación</th></tr><tr><td>2020</td><td>19,9%</td></tr><tr><td>2021</td><td>21,2%</td></tr><tr><td>2022</td><td>21,5%</td></tr><tr><td>2023</td><td>23,6%</td></tr></table>	Año	% Usuarías anticoncepción que van a planificación	2020	19,9%	2021	21,2%	2022	21,5%	2023	23,6%	91.8 % de personas usuarias nuevas de atención individual residentes en zona ZIP (zona de intervención preferente)  <table><tr><th>Año</th><th>% Población diana atendida (salud sexual y reproductiva)</th></tr><tr><td>2020</td><td>29,6%</td></tr><tr><td>2021</td><td>28,9%</td></tr><tr><td>2022</td><td>32,8%</td></tr><tr><td>2023</td><td>32,3%</td></tr></table>	Año	% Población diana atendida (salud sexual y reproductiva)	2020	29,6%	2021	28,9%	2022	32,8%	2023	32,3%	91.9 % Personas atendidas que continúan sin fumar al finalizar el taller  <table><tr><th>Año</th><th>% Personas que continúan sin fumar al finalizar</th><th>... a los 3 meses</th><th>... a los 6 meses</th><th>... a los 12 meses</th></tr><tr><td>2020</td><td>28,8%</td><td>17,4%</td><td>12,8%</td><td>0%</td></tr><tr><td>2021</td><td>29,0%</td><td>16,6%</td><td>7,1%</td><td>4,5%</td></tr><tr><td>2022</td><td>37,2%</td><td>25,4%</td><td>16,8%</td><td>9,3%</td></tr><tr><td>2023</td><td>39,5%</td><td>26,2%</td><td>19,7%</td><td>14,9%</td></tr></table>	Año	% Personas que continúan sin fumar al finalizar	... a los 3 meses	... a los 6 meses	... a los 12 meses	2020	28,8%	17,4%	12,8%	0%	2021	29,0%	16,6%	7,1%	4,5%	2022	37,2%	25,4%	16,8%	9,3%	2023	39,5%	26,2%	19,7%	14,9%									
Año	% Usuarías anticoncepción que van a planificación																																																							
2020	19,9%																																																							
2021	21,2%																																																							
2022	21,5%																																																							
2023	23,6%																																																							
Año	% Población diana atendida (salud sexual y reproductiva)																																																							
2020	29,6%																																																							
2021	28,9%																																																							
2022	32,8%																																																							
2023	32,3%																																																							
Año	% Personas que continúan sin fumar al finalizar	... a los 3 meses	... a los 6 meses	... a los 12 meses																																																				
2020	28,8%	17,4%	12,8%	0%																																																				
2021	29,0%	16,6%	7,1%	4,5%																																																				
2022	37,2%	25,4%	16,8%	9,3%																																																				
2023	39,5%	26,2%	19,7%	14,9%																																																				
Tendencias: Indicador con tendencia creciente que demuestra una actuación eficaz de los servicios de planificación familiar.	Tendencias: % creciente de personas usuarias nuevas de atención individual residentes en zona ZIP (Zona de Intervención Preferente)	Tendencias: % creciente de personas que continúan sin fumar transcurridos distintos periodos de tiempo después de finalizar el taller.																																																						
92.1 Cumplimiento objetivos presupuestarios  <table><tr><th>Año</th><th>%Ejecución presupuestaria MS</th><th>%Ejecución presupuestaria Ayto. Madrid</th></tr><tr><td>2020</td><td>79,2%</td><td>73,8%</td></tr><tr><td>2021</td><td>90,7%</td><td>83,3%</td></tr><tr><td>2022</td><td>92,4%</td><td>87,2%</td></tr><tr><td>2023</td><td>93,0%</td><td>84,2%</td></tr><tr><td>2024</td><td>93,4%</td><td></td></tr></table>	Año	%Ejecución presupuestaria MS	%Ejecución presupuestaria Ayto. Madrid	2020	79,2%	73,8%	2021	90,7%	83,3%	2022	92,4%	87,2%	2023	93,0%	84,2%	2024	93,4%		92.2 % Control alimentario en el mismo día del incidente  <table><tr><th>Año</th><th>% Control alimentario en el mismo día (CS)</th><th>Objetivo</th></tr><tr><td>2020</td><td>75,0%</td><td>100%</td></tr><tr><td>2021</td><td>100,0%</td><td>100%</td></tr><tr><td>2022</td><td>100,0%</td><td>100%</td></tr><tr><td>2023</td><td>100,0%</td><td>100%</td></tr><tr><td>2024</td><td>100,0%</td><td>100%</td></tr></table>	Año	% Control alimentario en el mismo día (CS)	Objetivo	2020	75,0%	100%	2021	100,0%	100%	2022	100,0%	100%	2023	100,0%	100%	2024	100,0%	100%	92.3 % toma de muestras de aguas de consumo en 2 días hábiles máx. (brotes alimentarios)  <table><tr><th>Año</th><th>% Toma muestras en 2d (brotes alimentarios) (CS)</th><th>Objetivo</th></tr><tr><td>2020</td><td>100,0%</td><td>100%</td></tr><tr><td>2021</td><td>100,0%</td><td>100%</td></tr><tr><td>2022</td><td>100,0%</td><td>100%</td></tr><tr><td>2023</td><td>100,0%</td><td>100%</td></tr><tr><td>2024</td><td>100%</td><td>100%</td></tr></table>	Año	% Toma muestras en 2d (brotes alimentarios) (CS)	Objetivo	2020	100,0%	100%	2021	100,0%	100%	2022	100,0%	100%	2023	100,0%	100%	2024	100%	100%
Año	%Ejecución presupuestaria MS	%Ejecución presupuestaria Ayto. Madrid																																																						
2020	79,2%	73,8%																																																						
2021	90,7%	83,3%																																																						
2022	92,4%	87,2%																																																						
2023	93,0%	84,2%																																																						
2024	93,4%																																																							
Año	% Control alimentario en el mismo día (CS)	Objetivo																																																						
2020	75,0%	100%																																																						
2021	100,0%	100%																																																						
2022	100,0%	100%																																																						
2023	100,0%	100%																																																						
2024	100,0%	100%																																																						
Año	% Toma muestras en 2d (brotes alimentarios) (CS)	Objetivo																																																						
2020	100,0%	100%																																																						
2021	100,0%	100%																																																						
2022	100,0%	100%																																																						
2023	100,0%	100%																																																						
2024	100%	100%																																																						
Tendencias: % Cumplimiento de objetivos presupuestarios por encima del 90% creciente. El dato de 2024 de MS es provisional y el del Ayto. a cierre del informe no ha salido. Benchmarking: MS está siempre por encima del % del Ayto.	Indicador de Carta de Servicios Tendencias: El control alimentario en caso de incidente se realiza en el mismo día, excepto en 2020, que fue notificado un mes después de acontecidos los hechos. Objetivos: Se cumple el objetivo del 100%.	Indicador de Carta de Servicios Tendencias: Se cumple al 100%. La toma de muestras de aguas de consumo en brotes alimentarios se realiza en menos de 2 días hábiles. Objetivos: Se cumple el objetivo del 100%.																																																						



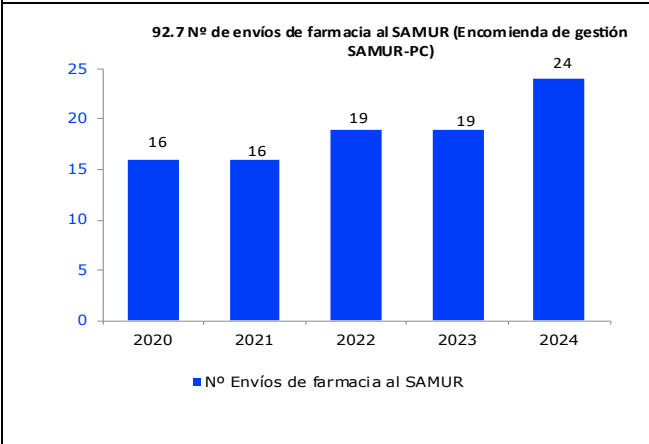
Indicador de Carta de Servicios
Tendencias: Se cumple al 100%. El SEAM se activa en menos de 2,5h.
Objetivos: Se cumple el objetivo del 100%.



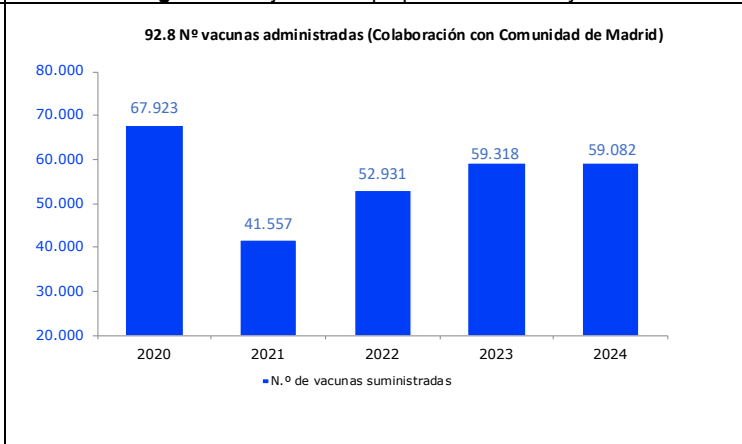
Tendencias: En términos generales, el tiempo promedio de pago a los proveedores se mantiene por debajo del tiempo promedio destinado en el Ayto. de Madrid y, en todo caso, por debajo de los 30 días naturales.
Benchmarking: Por debajo del tiempo promedio en el Ayto.



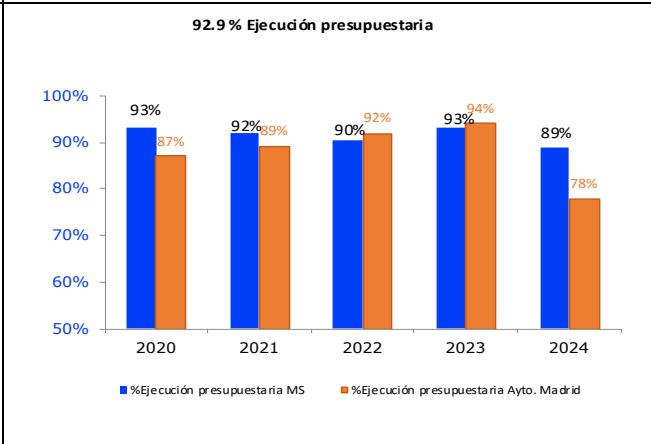
Tendencias: El % de resultados satisfactorios obtenidos en la participación de ejercicios de inter-comparación del Laboratorio de Salud Pública se mantiene en valores excelentes.
Objetivos: Se supera el objetivo de estar por encima del 90%.



Tendencias: MS tiene convenios específicos de colaboración con diversos organismos, como la encomienda de gestión de farmacia con SAMUR-PC o la administración de vacunas con la CM.
Es un indicador relevante para la imagen de buena gestión de MS en el Ayto.



Tendencias: Hubo un pico de vacunas administradas por el COVID en 2020. Actualmente, se ha estabilizado el nº de vacunas en torno a las 60.000 anuales.
Es un indicador relevante para la imagen de buena gestión de MS en el Ayto.



Tendencias: Ejecución presupuestaria por encima del 90% y, en general, mayor que en el Ayto. El dato de 2024 es hasta el mes de octubre.
Benchmarking: Por encima del % ejecución del Ayto.



madrid
+salud

D – Anexos



LISTADO DE ANEXOS

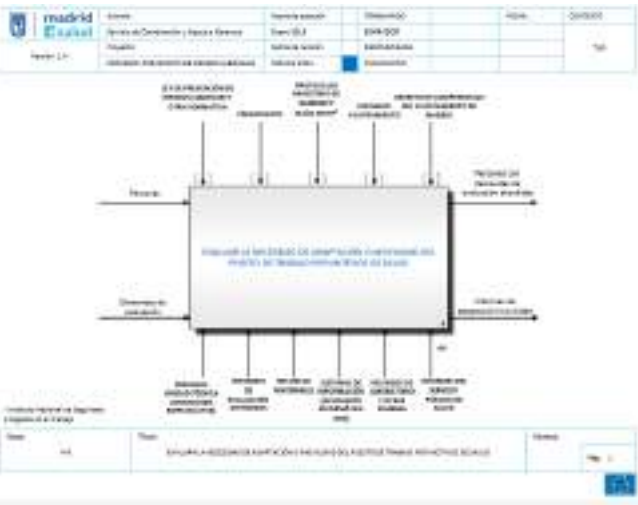
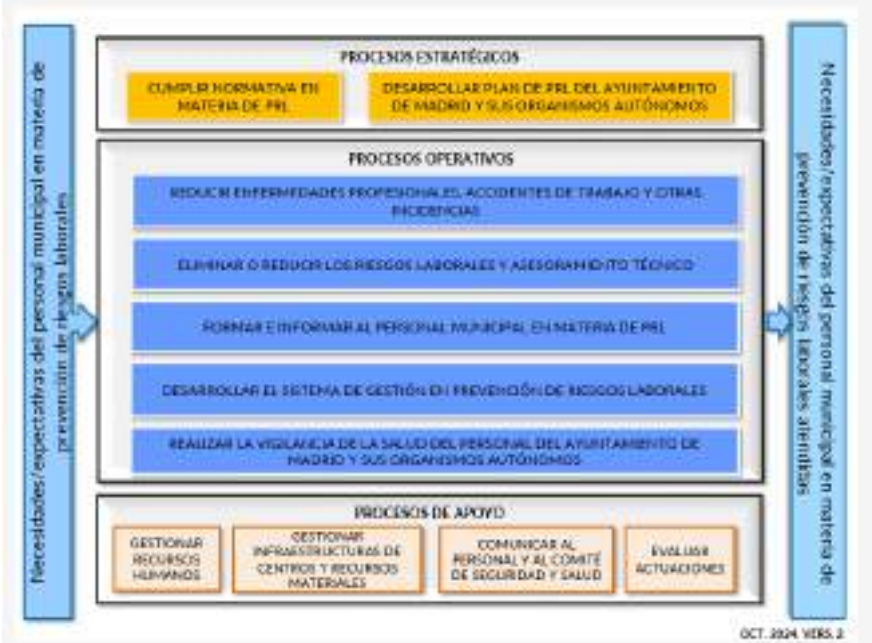
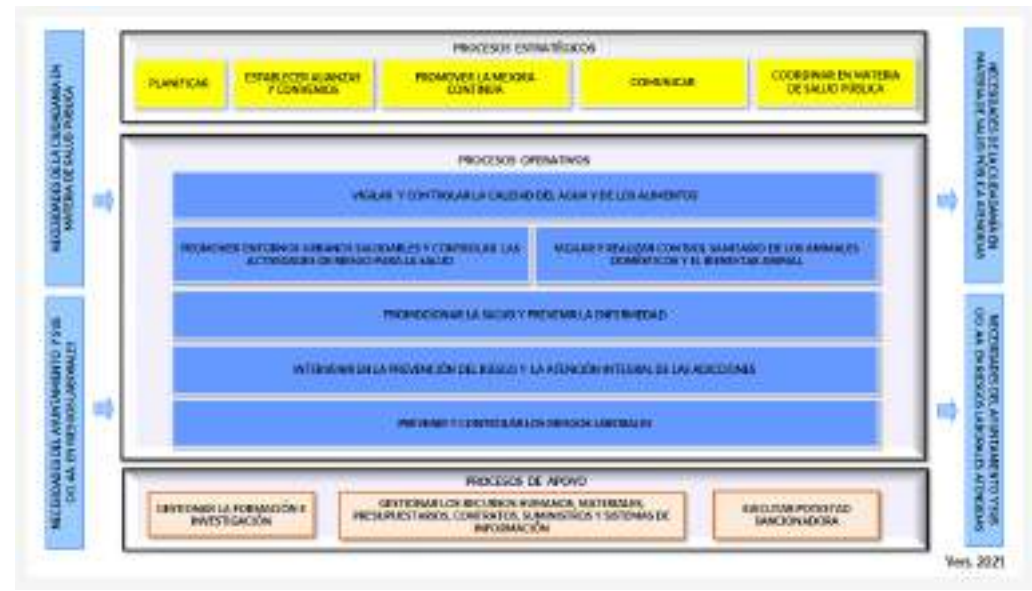
0.1 Enlaces internet	1
0.2 Organigrama.....	2
0.3 Mapa de procesos.....	3
0.4 Grupos de Interés de Madrid Salud	4
0.5 Certificaciones y acreditaciones vigentes. Cartas de Servicios vigentes.....	6
1.1 Carteles de difusión MVV	7
1.2 Sistema OMIWEB y Aplicación SUPRA	8
1.3 Plan Adicciones; Planes de Prevención y Promoción de la Salud; PIAP	9
1.4 Convenios de colaboración interinstitucional.....	11
1.5 Plan de Actividades Comunitarias.....	12
2.1 DAFO actualizados de planes estratégicos.....	14
2.2 Doc. Actualización Estrategia.....	16
2.3 Plan de Actuación de MS con metas e indicadores generales.....	17
2.4 Sistema de Gestión de Mejoras (RIM)	19
2.5 Programas innovadores implementados (Arte, cultura y salud, acción botellón, colonias felinas...).....	20
2.6 Geoportal y sistemas de visualización	21
2.7 Cuadro de Mando Integral	22
3.1 Manual de acogida y orientación	24
3.2 Tríptico de bienvenida.....	25

3.3 III Plan de igualdad	26
3.4 Plan de formación	27
3.5 Plataforma de formación online.....	28
3.6 GoodHabit Power Skills	29
3.7 Evaluación del Plan de Comunicación Interna	30
3.8 Encuesta de identificación de mejoras en el trabajo (EIMT) y estadísticas de participación....	31
4.1 Portal de Transparencia, Portal de Datos Abiertos, Visualiza Madrid.....	32
4.2 Convenios con entidades formativas (COP – Prevención suicidio). Participación en redes de conocimiento (Thivic - Innovación social)	33
4.3 Inventario de herramientas tecnológicas	34
4.4 Proyectos IAM de mejora de las aplicaciones	35
4.5 Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios	36
4.6 Informe de auditoría de seguridad (protección de datos y ciberseguridad)	37
4.7 Registros de consumos energéticos, gas, agua	38
5.1 Procesos publicados en Ayre.....	40
5.2 Web Escuela Municipal Salud.....	41
5.3 Programa de desigualdades sociales	42
5.4 Procedimientos gestión SyR	43
5.5 Planes de mejora implementados.....	44
5.6 Acuerdo MS- At. Primaria	45
5.7 Cuadro representación institucional.....	46
6.1 Informe de satisfacción de la ciudadanía.....	47
6.2 Informe de satisfacción de las personas.....	49

0.1 Enlaces internet

Tema	Direcciones Web			
Agenda gerente	Agendas del Ayuntamiento de Madrid			
Buenas prácticas de Madrid Salud	Código de Buenas Prácticas del Ayuntamiento de Madrid - SEDE ELECTRÓNICA			
Cartas de servicio	Cartas de Servicios vigentes - Portal de transparencia del Ayuntamiento de Madrid			
Cartas de servicio	Mapa interactivo de las cartas de servicios vigentes			
Comunicación estrategia	Planes - Portal de transparencia del Ayuntamiento de Madrid			
Cumplimiento presupuestario objetivos portal transparencia	Sanidad - Presupuestos Abiertos del Ayuntamiento de Madrid			
Datos abiertos	Conjuntos de datos - Portal de datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid			
ESUS y Estudios de Salud (datos abiertos)	ESUS Datos abiertos			
ESUS y Estudios de Salud (Transparencia)	ESUS y Estudios de Salud - Portal de transparencia del Ayuntamiento de Madrid			
Enlace a política ambiental	https://madridsalud.es/sistema-gestion-ambiental/			
Enlace a webs MS	https://madridsalud.es/	www.adopcionanimal.es	www.coloniasfelinas.es	www.mejoramemoria.es
Enlace a webs MS	www.prevenciondelsuicidio.es	www.serviciopad.es	www.soledadnodeseada.es	
Escuela Municipal de Salud	Escuela municipal de salud			
Foro Técnico de Adicciones	Foro técnico de adicciones de la ciudad de Madrid			
Foro Municipal Protección y Bienestar de los Animales	Foro Municipal de Protección y Bienestar de los Animales en la Ciudad de Madrid - Ayuntamiento de Madrid			
Georreferenciación rutas WAP	Rutas WAP Geoportal			
Interactivos (área interactivos envejecimiento activo y saludable)	https://madridsalud.es/envejecimiento-activo-saludable/			
Manual identidad corporativa	https://madridsalud.es/manual-identidad-corporativa.pdf			
Memorias	Memorias - Portal de transparencia del Ayuntamiento de Madrid			
MVV en web	https://madridsalud.es/quienes-somos/			
Plan de formación específica MS	Plan de formación específica de Madrid Salud pág. 124 y siguientes			
Plan de prevención de riesgos laborales	Plan de Prevención de riesgos Laborales			
Planes y programas de Madrid Salud	Planes y programas de Madrid Salud			
Política ambiental de Madrid Salud	https://madridsalud.es/sistema-gestion-ambiental/			
Presupuestos abiertos	Presupuestos abiertos - Sanidad			
Proyecto comunitario EnMÁPAte	enMÁPAte: mapeo de activos en salud. Inicio - Página de Salud Pública del Ayuntamiento de Madrid (madridsalud.es)			
RRSS	https://www.facebook.com/madridsalud		https://www.instagram.com/Fmadridsalud	
RRSS	https://www.tiktok.com/@madridsalud		https://www.youtube.com/madridsalud	
RRSS	https://www.youtube.com/watch?v=CAz5nnb-Oek		https://x.com/i/flow/login?redirect_after_login=%2Fmadridsalud	
Seguimiento POG y Sit. Gestión estratégico	Ayuntamiento de Madrid Año 2020-2023			
Visualiza Madrid	https://visualizadatos.madrid.es/			
Espacios comunitarios del distrito compartidos (MS y AG PSFI)	ESPACIOS COMUNITARIOS - geoportal			

0.3 Mapa de procesos



PROCESO DE SALUD LABORAL					
Proceso de salud laboral de adaptación a las necesidades del puesto de trabajo por actividad de salud					
Tabla de diagnóstico (octubre 2024)					
	UNIDAD TÉCNICA DE COORDINACIÓN DE SALUD LABORAL			NÚCLEO SALUD	
	Atención al cliente	Gestión de recursos	Atención Técnica (RL)	Prevención de riesgos laborales	Gestión de otros servicios de salud laboral
Vigilar la salud					
Identificar necesidades y condiciones de salud					
Analizar riesgos de salud laboral					
Identificar riesgos de salud					
Vigilar y controlar la exposición a riesgos					
Evaluar y mejorar la salud laboral					

0.4 Grupos de Interés de Madrid Salud

PARA QUIÉN

AYUNTAMIENTO	- Alcaldía, Pleno - Área de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias - Resto de Áreas de Gobierno - Juntas Municipales de Distrito
CIUDADANÍA	Ciudadanía
	- Población general (infantil, adolescente, adulta, tercera edad) - Población en situación de dificultad o vulnerabilidad - Población en riesgo de padecer diabetes tipo II y/u obesidad - Población en riesgo de malestar psicosocial: con sentimientos de soledad no deseada; en duelo u otros malestares de la vida cotidiana - Población en edad fértil, embarazadas o en fase de crianza - Población fumadora - Población afectada o en riesgo de contraer ITS/VIH - Población con problemas de adicción - Personal docente, mediadores/as, agentes sociales - Familias - Personas titulares y responsables de animales de compañía
	Animales de compañía
	Operadores económicos - Sector de la restauración colectiva. (Centros escolares y de cuidado infantil, centros de mayores, hoteles, bares, cafeterías y restaurantes, comedores de empresa y celebraciones de eventos, etc.) - Sector del comercio minorista de la alimentación. (Carnicerías, pescaderías, fruterías, platos preparados, etc) - Sector del comercio mayorista de la alimentación (Mercamadrid) - Sector del transporte de alimentos - Sector de establecimientos de estética y adorno corporal - Sector de gimnasios. - Sector del animal de compañía.
PERSONAL MUNICIPAL	

CON QUIÉN

AYUNTAMIENTO	• Alcaldía, Pleno • Área de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias • Áreas de Gobierno • Juntas Municipales de Distrito
ADMINISTRACIONES Y ENTIDADES PÚBLICAS	• Unión Europea y Administración General del Estado • Comunidad de Madrid (CM) • Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) • Colegios Oficiales
SOCIEDAD	• Comunidad científica y universidades • Entidades sociales relacionadas con las acciones y con la prevención y promoción de la salud, entidades de responsabilidad social y cooperación internacional, entidades relacionadas con la sostenibilidad • Entidades de protección animal

ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS CONTRATADAS POR MADRID SALUD**ENTIDADES PROVEEDORAS DE SUMINISTROS O SERVICIOS SOPORTE****ALIANZAS**

◆ Convenios interáreas, Inter administraciones o con otras instituciones, con asociaciones y con personas jurídicas ◆ Foros ◆ Patrocinios ◆ Encomiendas ◆ Sociedades científicas y universidades ◆ Asociaciones de ciudadanos	◆ Participación en comisiones inter/intrainstitucionales ◆ Colaboración con planes estratégicos ◆ Cooperación internacional ◆ Entidades sociales de la convocatoria de subvenciones ◆ Colegios profesionales ◆ Asociaciones sectoriales y empresariales
--	--

CARTA DE SERVICIO	Aprobación. Pleno	Auditorías			Última Evaluación.
		1ª Certificación	Última Renovación	Vigencia	
Instituto de Adicciones	08.02.2007	23 -dic- 14	23 -dic- 23	23 -dic- .26	18/03/2024
Centro de Protección Animal	30/04/2009	23-dic-14	23-dic-20	Derogada 3 marzo 2022	10/06/2020
Actuaciones urgentes en brotes y alertas alimentarias.	22.07.2010	23 -dic- 14	23 -dic- 23	23 -dic- 26	18/03/2024
Salud laboral	19.05.2011	15-ene-16	03-dic-24	03-dic-27	14/03/2024
Insalubridad (Cambio de nombre en 2023)	7.07.2011	15-ene-16	03-dic-24	03-dic-27	20/03/2024
Prevención y Control de Plagas	20.02.2014	01-feb-18	15-dic-23	15-dic-26	21/03/2023
Consejo Sanitario en Viajes y Vacunación Internacional	29.04.2015	29 -dic- 16	29 -dic- 22	29 -dic- .25	14/03/2024
Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo	24.11.2016	4 -dic- 18	23 -dic- 23	23 -dic- 27	21/03/2024
Calidad del Agua de Consumo en Grifo	Nov. 2018	23 -dic- 20	23-dic-23	23 -dic- .26	21/03/2023
Laboratorio Municipal de Salud Pública	22/09/2022	Sin certificar			06/03/2024

1.2 Sistema OMIWEB y Aplicación SUPRA



1.3 Plan Adicciones; Planes de Prevención y Promoción de la Salud; PIAP



ÍNDICE

1. Introducción	4
2. Marco normativo	6
3. Fundamentación	11
4. Misión y visión de la estrategia	18
5. Principios rectores y criterios metodológicos	19
6. Objetivos	22
7. Líneas de actuación	24
7.1. Orientación en Salud Pública	27
7.2. Proyecto Estratégico para la Prevención de la SIND	30
7.3. Programa de Prevención de las Desigualdades Sociales en Salud	37
7.4. Programa de Alimentación, Actividad Física y Salud	39
7.5. Programa de Salud Sexual y Reproductiva	41
7.6. Programa de Prevención y Control del Consumo de Tabaco	43
7.7. Programa de Promoción de la Salud Mental	45
7.8. Programa de Salud Materno Infantil	47
7.9. Programa de Promoción de la Salud en el Ámbito Educativo	49
7.10. Programa de Envejecimiento Activo y Saludable	51
8. Marco operativo	54
9. Actuaciones de soporte	60
10. Alianzas	64
11. Evaluación	69
12. Compromisos	70
13. Anexos	73

ÍNDICE



PLAN DE ACTUACIÓN DE PREVENCIÓN DEL SUICIDIO DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID 2023-2024	1
1. EPIDEMIOLOGÍA DEL SUICIDIO	3
2. EVIDENCIAS SOBRE LA PREVENCIÓN DE LA CONDUCTA SUICIDA	16
3. UNA ESTRATEGIA DE PREVENCIÓN DEL SUICIDIO PARA LA CIUDAD DE MADRID	25
4. OBJETIVOS GENERALES Y ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN	27
5. MEDIDAS DE PREVENCIÓN DEL SUICIDIO PARA LA CIUDAD DE MADRID	29
ANEXOS	37



Plan de Adicciones de la Ciudad de Madrid 2022/2024

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	5
2. SITUACIÓN ACTUAL DE LAS ADICCIONES	7
3. MARCO NORMATIVO	19
4. PROCESO DE ELABORACIÓN DEL PLAN DE ADICCIONES 2022-2024	19
5. PRINCIPIOS Y CRITERIOS ORIENTADORES DEL PLAN	25
6. LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y OBJETIVOS	27
7. PREVENCIÓN FRENTE A LOS RIESGOS RELACIONADOS CON LAS ADICCIONES	39
8. ATENCIÓN INTEGRAL A ADOLESCENTES Y JÓVENES, TANTO LOS QUE PRESENTAN UNA SITUACIÓN DE RIESGO COMO QUIENES CUMPLEN CRITERIOS DE ADICCIÓN	39
9. EDUCACIÓN DE LOS RIESGOS Y DAÑOS ASOCIADOS A LAS ADICCIONES	54
10. TRATAMIENTO INTEGRAL DE LAS PERSONAS CON ADICCIONES	59
11. ATENCIÓN Y REVENCIÓN DE LA ADICCIÓN AL JUEGO	83
12. COORDINACIÓN Y TRABAJO EN RED	92
13. CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	99
14. REFERENCIAS	130
15. GLOSARIO	142

Plan de Inspecciones y Actividades Programadas en materia de Salud Pública (PIAP) 2024 del Ayuntamiento de Madrid

1. Inspecciones y actividades programadas en materia de control oficial de alimentos

ÍNDICE	
1.1.- INTRODUCCIÓN	5
1.2.- CENSO DE ESTABLECIMIENTOS	11
1.3.- PLANIFICACIÓN DE LOS CONTROLES OFICIALES EN BASE AL RIESGO	14
1.4.- PROTOCOLOS TÉCNICOS DE INSPECCIÓN	15
1.5.- PROGRAMAS DE CONTROL OFICIAL DE ALIMENTOS	17
PROGRAMA 1.- INSPECCIÓN DE ESTABLECIMIENTOS ALIMENTARIOS	19
SUBPROGRAMA 1.1.- INSPECCIÓN DE ESTABLECIMIENTOS ALIMENTARIOS DE LOS SECTORES DE LA RESTAURACIÓN COLECTIVA Y DEL COMERCIO MINORISTA DE LA ALIMENTACIÓN EN LOS DISTRICTOS	25
SUBPROGRAMA 1.2.- INSPECCIÓN DE ESTABLECIMIENTOS ALIMENTARIOS DEL SECTOR DEL COMERCIO MAYORISTA DE LA ALIMENTACIÓN (Unidad Alimentaria de Mercaderías)	25
SUBPROGRAMA 1.3.- PREVENCIÓN Y CONTROL DE RIESGOS EN EL TRANSPORTE DE ALIMENTOS 2023	25
PROGRAMA 2.- AUDITORÍAS DE LOS SISTEMAS DE AUTOCONTROL EN LOS ESTABLECIMIENTOS ALIMENTARIOS	39
SUBPROGRAMA 2.1.- AUDITORÍAS DE LOS SISTEMAS DE AUTOCONTROL EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE LOS SECTORES DE LA RESTAURACIÓN COLECTIVA Y DEL COMERCIO MINORISTA DE LA ALIMENTACIÓN EN LOS DISTRICTOS	45
SUBPROGRAMA 2.2.- AUDITORÍAS DE LOS SISTEMAS DE AUTOCONTROL EN LOS ESTABLECIMIENTOS DEL SECTOR DEL COMERCIO MAYORISTA DE LA ALIMENTACIÓN (Unidad Alimentaria de Mercaderías)	52
PROGRAMA 3 (*) No procede para el municipio de Madrid según el Plan Nacional de Control Oficial de la Cadena Alimentaria (PNCOCA) 2023-2025	
PROGRAMA 4.- ETIQUETADO DE LOS ALIMENTOS Y DE LOS MATERIALES EN CONTACTO CON LOS ALIMENTOS	97
PROGRAMA 5.- ADitivos Y SUSTANCIAS QUE CAUSAN INTOXICACIONES	99
PROGRAMA 6.- ORGANISMOS MODIFICADOS GENÉTICAMENTE (OMG)	103
PROGRAMA 7.- ETIQUETADO Y COMPOSICIÓN DE COMPLEMENTOS ALIMENTICIOS	117
PROGRAMA 8.- RESIDUOS BIOLÓGICOS EN ALIMENTOS	124
PROGRAMA 9.- ANISANTES	129
PROGRAMA 10 (*) No procede para el municipio de Madrid según el Plan Nacional de Control Oficial de la Cadena Alimentaria (PNCOCA) 2023-2025	
PROGRAMA 11.- CONTAMINANTES EN ALIMENTOS	130
PROGRAMA 12 ADITIVOS Y OTROS INGREDIENTES TECNOLÓGICOS EN ALIMENTOS	131
PROGRAMA 13.- MATERIALES EN CONTACTO CON ALIMENTOS	139
PROGRAMA 14.- RESIDUOS DE PLASQUICIDAS EN ALIMENTOS	149
PROGRAMA 15.- RESIDUOS DE MEDICAMENTOS VETERINARIOS Y OTRAS SUSTANCIAS EN ALIMENTOS DE ORIGEN ANIMAL	153

ISBN: 978-84-692-7817-1
Verificado en Internet: www.madrid.es

2. Inspecciones y Actividades Programadas en establecimientos con incidencia en la salud pública

ÍNDICE	
2.1.- INTRODUCCIÓN	165
2.2.- RELACIÓN DE PROGRAMAS EN ESTABLECIMIENTOS CON INCIDENCIA EN SALUD PÚBLICA	165
2.3.- CRITERIOS DE PROGRAMACIÓN	165
2.3.1.- PROGRAMAS DE INSPECCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS CON INCIDENCIA EN SALUD PÚBLICA	165
2.3.2.- EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LOS PROGRAMAS	165
PROGRAMA 1.- CONTROL DE ESTABLECIMIENTOS DE ESTÉTICA Y GIMNASIO	166
SUBPROGRAMA 1.1.- CONTROL DE CENTROS DE ESTÉTICA Y GIMNASIO	166
SUBPROGRAMA 1.2.- CONTROL DE CENTROS DE ENCAMBIO	166
SUBPROGRAMA 1.3.- CONTROL DE PELUQUERÍAS, INSTITUTOS DE BELLEZA, CENTROS DE ESTÉTICA Y CENTROS DE TONIFICACIÓN	166
SUBPROGRAMA 1.4.- CONTROL DE GIMNASIOS	166
PROGRAMA 2.- CONTROL DE CENTROS INFANTILES	166
SUBPROGRAMA 2.1.- CONTROL DE CENTROS DE RECREO Y ESPARCIMIENTO INFANTIL	166
SUBPROGRAMA 2.2.- CONTROL DE ESCUELAS INFANTILES	166
SUBPROGRAMA 2.3.- CONTROL DE CENTROS DE CUIDADO INFANTIL	166
PROGRAMA 3.- CONTROL DE INSTALACIONES DE AGUAS RECREATIVAS	167
SUBPROGRAMA 3.1.- CONTROL DE PISCINAS	167
SUBPROGRAMA 3.2.- CONTROL DE BALNEARIOS URBANOS	167
SUBPROGRAMA 3.3.- CONTROL DE LA CALIDAD DE AGUA EN ESTABLECIMIENTOS DE AGUAS RECREATIVAS	167
PROGRAMA 4.- CONTROL DE INSTALACIONES DE RIESGO DE LEGIONELLOSIS	167
2.5.- ANEXO I. CRITERIOS DE REFERENCIA	169
2.7.- ANEXO II. PERFILES DE ACTIVIDAD EN FUNCIÓN DEL RIESGO	171
2.8.- ANEXO III. ESTABLECIMIENTOS A INSPECCIONAR EN FUNCIÓN DE CRITERIOS DE PROGRAMACIÓN	173
2.9.- ANEXO IV. ESTABLECIMIENTOS A INSPECCIONAR POR DISTRICTOS Y MADRID SALUD	179
2.10.- ANEXO V. TOMA DE MUESTRAS DE AGUA	189
2.11.- ANEXO VI. INSPECCIONES DEL PROGRAMA CONTROL DE INSTALACIONES DE RIESGO DE LEGIONELLOSIS	191

3. Inspecciones y Actividades Programadas en materia de salud y protección animal

ÍNDICE	
3.1.- INTRODUCCIÓN	195
3.2.- PROTOCOLOS TÉCNICOS DE INSPECCIÓN	197
3.3.- PROGRAMAS DE INSPECCIÓN EN ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA SALUD Y PROTECCIÓN ANIMAL	197
PROGRAMA 1.- CONTROL DE CENTROS VETERINARIOS	197
PROGRAMA 2.- CONTROL DE CENTROS DE TRATAMIENTO HIGIÉNICO DE ANIMALES DE COMPAÑÍA	198
PROGRAMA 3.- CONTROL DE ESTABLECIMIENTOS DE VENTA DE ANIMALES DE COMPAÑÍA	199
PROGRAMA 4.- CONTROL DE CENTROS DE ADIESTRAMIENTO Y RESIDENCIAS DE ANIMALES DE COMPAÑÍA	199
PROGRAMA 5.- CONTROL DE CENTROS ESCUELAS DE OJOS O DEPORTIVOS	200
3.4.- INSPECCIONES PROGRAMADAS	200
3.5.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	200
3.6.- ANEXO.- INSPECCIONES PROGRAMADAS POR DISTRITO	204

1.4 Convenios de colaboración interinstitucional

Título / Objeto	Inicio de vigencia	Fin de vigencia	Documento del Convenio
Convenio entre el Organismo Autónomo Madrid Salud y la Asociación Grupo de Rehabilitación de la Fauna Autóctona y su Hábitat (GREFA) para el desarrollo de un proyecto de atención a pequeños animales urbanos huérfanos.	08/04/2024	07/04/2028	Convenio
Convenio de colaboración entre el Organismo Autónomo Madrid Salud y la Academia Española de Dermatología y Venereología AEDV, para la realización del proyecto Madrid Dermosaludable.	06/03/2024	05/03/2028	Convenio
Prórroga del convenio suscrito el 18 de mayo de 2023 entre el Organismo Autónomo Madrid Salud y la Fundación de Patología Dual: Adicciones y otros trastornos mentales, para la microeliminación de la hepatitis C de las personas en tratamiento en los Centros de Madrid Salud.	18/05/2024	17/05/2025	Convenio
Convenio entre el Organismo Autónomo Madrid Salud y el Consejo Oleícola Internacional, COI, para el desarrollo de acciones de promoción del aceite de oliva virgen extra.	15/04/2024	14/04/2028	Convenio
Convenio entre el Organismo Autónomo Madrid Salud y la Asociación Nacional de Empresas de Sanidad Ambiental (ANECPLA) para la formación e información en gestión de plagas, vectores y otros agentes nocivos con interés en salud pública en la ciudad de Madrid.	13/08/2024	12/08/2028	Convenio
Convenio de subvención directa entre el Organismo Autónomo Madrid Salud y la Unión Española de Asociaciones y Entidades de Atención al Drogodependiente (UNAD), para el desarrollo de un programa de formación, investigación y sensibilización en el ámbito de las adicciones, para el año 2024.	29/07/2024	31/12/2024	Convenio
Convenio de subvención directa entre el Organismo Autónomo Madrid Salud y Cruz Roja Española para la realización de un programa de atención integral a personas con adicciones, durante el año 2024.	18/09/2024	31/12/2024	Convenio
Convenio de subvención directa entre el Organismo Autónomo Madrid Salud y la Asociación Proyecto Hogar para el desarrollo de un programa de mediación comunitaria en el ámbito de las adicciones, año 2024.	11/07/2024	31/12/2024	Convenio
Convenio de subvención directa entre el Organismo Autónomo Madrid Salud y FERMAD VIVE CONTIGO, para la potenciación del asociacionismo familiar en el campo de las adicciones, durante el año 2024.	11/07/2024	31/12/2024	Convenio
Convenio de subvención directa entre el Organismo Autónomo Madrid Salud y Cáritas Diocesana de Madrid para la atención integral a personas con adicciones, durante el año 2024.	19/07/2024	31/12/2024	Convenio
Convenio entre el Organismo Autónomo Madrid Salud y el Consejo Regulador del Tequila, Asociación Civil, para el control de calidad del tequila que se comercializa en la Unión Europea.	04/11/2024	03/11/2028	Convenio

1.5 Plan de Actividades Comunitarias

Tenemos actividades para todos los grupos de edad en todos los Centros Municipales de Salud comunitaria. Jóvenes, Adultos Mayores e Intergeneracionales. Algunos ejemplos:

Ver todas las actividades. Aplicación

Entra y mira las actividades que hemos preparado para ti. Puedes elegir a qué quieres apuntarte mediante una selección, también dónde te viene bien acudir, o para qué edad quieres que te muestre las actividades.

Entra y apúntate

Actividades de marzo por distritos



Paseos en compañía



Grupos de whatsapp



Culturizando



Quedadas de cine

Actividades en los Centros de Mayores del Ayuntamiento de Madrid, bibliotecas y centros





ACTIVIDADES

BUSCAR

Escribe el texto a buscar...

ACTIVIDAD DE:

☐ Mañana ☒ Mañana y tarde ☐ Tarde

TIPO DE ACTIVIDAD:

— Elige una opción —

DIRIGIDO A:

— Elige una opción —

DISTRITO:

— Elige una opción —

CENTRO:

— Elige una opción —

MES:



SALUD POSTURAL

Ubicación: CMSc Usera. Cf. A Madrid

Fecha: Viernes 28 de junio a 18h

DIRIGIDO A: Población general





ACTIVIDADES

BAILA CON TU BARRIO

● ● ● ● ●



ACTIVIDAD DE: Tarde



TIPO DE ACTIVIDAD: Actividad física y salud | Bienestar emocional | Encuentros en el barrio

DIRIGIDO A: Población general

DISTRITO: VILLAVERDE

UBICACIÓN: CMSc Villaverde. Avenida de la felicidad, 17 28041 Madrid.

MES: JUNIO

FECHA: JUEVES 13 DE JUNIO DE 16.30H A 17.30H

DESCRIPCIÓN: Actividad de baile en línea, aprende nuevos ritmos y diviértete entre personas de tu barrio.

INSCRIPCIONES: No requiere inscripción



ÑÍA DE LAS



2.1 DAFO actualizados de planes estratégicos

DAFO
Documento marco Estrategia de Madrid Salud 2025-2028

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Personas con gran experiencia y formación. Actual relevo generacional y renovación de la plantilla, en algunos ámbitos de MS. Motivación y creatividad. Sentido de pertenencia a la organización. Buen clima de trabajo. Programas presupuestarios propios dentro del Organismo Autónomo de Madrid Salud que permiten una gestión más ágil. Se avanza en procesos de formación e investigación a través de cursos, participación en jornadas y congresos, becas de formación e investigación, acogida de prácticas, rotaciones... Las actuaciones de Madrid Salud están respaldadas por el Ayuntamiento de Madrid, Comunidad de Madrid y Ministerio de Sanidad. Desarrolla una política de alianzas y convenios que permite visibilizar y transversalizar la salud como un elemento fundamental en las políticas públicas. Se lidera la participación de entidades y personas, impulsando la corresponsabilidad de la población en salud. Se lidera la participación de entidades y personas, impulsando la corresponsabilidad en salud de la población. Foro Técnico de Adicciones de la Ciudad de Madrid, órgano colegiado cuyo objetivo es facilitar los canales de coordinación entre diversas áreas y direcciones generales de nuestro Ayuntamiento, así como con otras acciones que desarrollen su actividad en el ámbito de las adicciones en la ciudad de Madrid y que resultan necesarios para facilitar la consecución de los objetivos de los planes de adicciones. Participación de entidades del tercer sector expertas en adicciones en la estrategia y coordinación. Convocatoria de subvenciones. La actividad desarrollada en el periodo anterior se incorpora en el Programa de Gobierno 2023-2027.	Falta de dotación de RR.HH. y lentitud en su cobertura. Rigidez en la forma de contratación. Dificultades para reposición de plazas vacantes de plantilla. Desproporción entre la carga de tareas y los RR.HH. Recursos limitados que obliga a gestionar con eficiencia y tomar medidas de adaptación a las nuevas situaciones. Necesidad, debido a los RR.HH., de priorizar o eliminar acciones dentro de los programas y proyectos o reducir centros u horarios. Incremento de expectativas de la organización municipal en su conjunto y obias respecto a la capacidad real de respuesta en función de los recursos. Condiciones poco atractivas para captar profesionales. Asunción de directrices del Equipo de Gobierno sin venir acompañadas de dotación de personal. Desaparición de ciertas categorías profesionales en el Ayuntamiento que se extinguen y reducen la plantilla y son absolutamente necesarias para el correcto funcionamiento de nuestros centros (auxiliares sanitarios, metrones, POSI). Hay categorías profesionales (médicos, por ejemplo) con dificultades para la contratación por exceso de oferta de profesionales. El déficit de personal administrativo tiene consecuencias negativas, especialmente en la primera acogida en los centros de atención. El actual relevo generacional y renovación de la plantilla implica más necesidades de formación y supervisión. Dificultades para la investigación: la presión asistencial, la poca cultura de investigación y falta de conocimientos, hace que la investigación no esté extendida y se publiquen escasos trabajos en medios científicos. La no existencia de carrera profesional y las características del empleo público dificultan la motivación y evaluación por objetivos del personal. Necesaria la mejora en reconocimiento y motivación. Reuniones periódicas para mantenerse al tanto del trabajo general de la SG. Comunicación interna: dificultades en la transmisión vertical (hacia abajo) de información y directrices. Comunicación interna: necesidad de mejorar la escucha en la comunicación vertical (hacia arriba) de sugerencias e ideas innovadoras. Brecha digital.
Experiencia en adaptación y actualización de las nuevas necesidades y nuevos perfiles. Demostrada capacidad de acceder y atender a personas vulnerables o con mayores dificultades. Respuesta eficaz a situaciones de emergencia sanitaria. Planes de Madrid Salud aprobados por la Junta de Gobierno con evaluaciones anuales. Capacidad para anticipar posibles crisis gracias a sistemas de alarma en la gestión (CMI, evaluaciones periódicas con los equipos directivos, reuniones semanales). Se consolida una red de prevención y promoción de la salud única en España con una cartera de servicios unificada para en todos los centros. Red de atención a las adicciones con una historia de más de 35 años y con plantilla estable con formación y experiencia. Formada por los CAO y todos los recursos de apoyo a la prevención y al tratamiento que trabajan de forma coordinada. Esto permite el trabajo en red. Cultura de evaluación y calidad: autoevaluaciones periódicas, cartas de servicios, cuadro de mando, evaluaciones de satisfacción, seguimiento <i>posita</i>, etc. Transparencia en resultados y procedimientos. Desarrollo de servicios digitales y nuevas tecnologías.	Dificultades y poca agilidad en la actualización de los sistemas de información (SUPRA, GESMETA, CITA PREVIA...). Sistema de información inadecuado (CMI). Material informático: es necesario tener mejor conectividad, ya que se falla muy a menudo (WiFi). Falta de DOCKS. Exceso de archivos en papel, es necesaria una digitalización para tener mejor acceso a los expedientes. Coordinación más eficiente con RR.HH. del Ayuntamiento para la consulta de empleados/as cuyos expedientes no estén en nuestras instalaciones.

OPORTUNIDADES

Existencia de sinergias potenciales.

Possibilidad de alianzas o colaboraciones para la formación y desarrollo profesional y el conocimiento de Madrid Salud.

Desarrollo de una política de alianzas y convenios que permite visibilizar y transversalizar la salud como un elemento fundamental en las políticas públicas.

Possibilidades de mayor visibilidad.

Acreditación formativa por parte del Ministerio de Sanidad (MIS) **representativos**.

Invitaciones a participar en congresos internacionales y nacionales.

Referencia en acciones específicas (arte, cultura y salud, servicios sociales, atención primaria, prevención de ITS, adicciones, seguridad).

Liderazgo comunitario en los distritos.

Visitas de delegaciones extranjeras para conocer los servicios.

Invitaciones para representación en grupos de trabajo regionales (universidades, foros, etc.).

Imagen en el exterior como una red con experiencia, cohesionada y con un trabajo integral desde la prevención hasta la integración social en adicciones.

Reconocimiento de los sistemas de evaluación y calidad por parte del Plan Nacional sobre Drogas (PNSD) y otras entidades.

También ha recibido reconocimientos externo a nivel nacional e internacional: OMS, Red Española de Ciudades Saludables.

Reconocimiento de la calidad de la atención y de la red del Ayuntamiento de Madrid por parte del PNSD. Somos receptores de subvenciones (PNSD y la Federación Española de Municipios y Provincias) y de la Medalla de Oro de la Orden al Mérito del PNSD por la labor de prevención y atención a las adicciones durante la pandemia COVID-19.

Reconocimiento por parte de sociedades científicas.

Digitalización e innovación.

AMENAZAS

Dificultades de coordinación con la Comunidad de Madrid, tanto Salud Pública como Salud Mental, por estar fuera del Sistema Nacional de Salud.

Competencias municipales aún no definidas en cuanto al tratamiento de las adicciones.

Comunicación entre administraciones.

Rápido desarrollo del mercado e innovación de sus productos.

Gran dinamización de la actividad económica.

Riesgo de no cumplir las tareas encomendadas por la falta de recursos humanos.

La adicción es una enfermedad mental grave que requiere medios para dar una respuesta ágil y de calidad. Importancia de contar con los recursos humanos y servicios necesarios.

Consecuencias que produce el estigma asociado a las adicciones y a su tratamiento.

La problemática de las adicciones no está entre las preocupaciones de la ciudadanía ni de la clase política, como se refleja en los barómetros de opinión.

Los medios de comunicación presentan una imagen distorsionada y selectiva de las adicciones.

Cambio continuo en las adicciones y sus perfiles que obliga a tener modelos de gestión muy flexibles.

Los cambios legislativos, nuevas leyes y regulaciones laborales pueden requerir ajustes significativos en políticas y procedimientos, lo que podría generar costos adicionales y complejidad administrativa.

Normativa cambiante que implica la necesidad de rápida actualización de los modelos de control.

Cambios socioeconómicos y culturales que aumentan la brecha poblacional en la población vulnerable.

Consecuencias del cambio climático que modifican los patrones de enfermedades emergentes, así como de vectores y zoonosis.

Aumento de incidencia y prevalencia de patologías prevenibles y no prevenibles.

Cambios en el modelo de consumo que modifican hábitos, alimentación, ocio y modo de vida.

Envejecimiento poblacional y disminución de la tasa de natalidad.

ÍNDICE

DOCUMENTO MARCO
ESTRATEGIA MADRID SALUD
2025-2028

1 INTRODUCCIÓN.....;Error! Marcador no definido.

2 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.....;Error! Marcador no definido.

3 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN.....;Error! Marcador no definido.

3.1 DAFO.....;Error! Marcador no definido.

3.2 Principales resultados del Estudio de Salud de la Ciudad de Madrid 2022.....;Error! Marcador no definido.

4 MARCO INSTITUCIONAL.....;Error! Marcador no definido.

5 GRUPOS DE INTERÉS.....;Error! Marcador no definido.

6 EJES Y LÍNEAS ESTRATÉGICAS.....;Error! Marcador no definido.

EJE 1. GARANTÍA E IMPULSO DE LA SALUBRIDAD DE LA CIUDAD.....;Error! Marcador no definido.

6.1.1 Línea estratégica 1. Mejorar la seguridad alimentaria en la ciudad.....;Error! Marcador no definido.

6.1.2 Línea estratégica 2. Prevenir los efectos en salud de los factores ambientales, promover entornos urbanos saludables y controlar las actividades de riesgo en salud pública.....;Error! Marcador no definido.

6.1.3 Línea estratégica 3. Actuar sobre las poblaciones de animales atendiendo a su salud y protección para minimizar su impacto en la salud pública.....;Error! Marcador no definido.

6.1.4 Línea estratégica 4. Supervisar, auditar y coordinar los departamentos de salud de los distritos.....;Error! Marcador no definido.

EJE 2. PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD Y PROMOCIÓN DE LA SALUD Y EL BIENESTAR.....;Error! Marcador no definido.

6.2.1 Línea estratégica 5. Desarrollar estrategias de promoción de la salud que potencien el bienestar y la equidad en salud de la población madrileña.....;Error! Marcador no definido.

6.2.2 Línea estratégica 6. Ofertar a la ciudadanía de Madrid prevención y tratamiento integral en materia de adicciones.....;Error! Marcador no definido.

6.2.3 Línea estratégica 7. Facilitar un entorno de seguridad y salud laboral.....;Error! Marcador no definido.

EJE 3: GESTIÓN EFICAZ, TRANSPARENTE Y SOSTENIBLE.....;Error! Marcador no definido.

6.3.1 Línea estratégica 8. Gestionar el capítulo 1 del presupuesto, proporcionar personal según las necesidades de la organización y aumentar la motivación de las personas que trabajan en Madrid Salud.....;Error! Marcador no definido.

6.3.2 Línea estratégica 9. Mejorar de forma continua los servicios y potenciar la sostenibilidad de la organización.....;Error! Marcador no definido.

6.3.3 Línea estratégica 10. Optimizar los procesos administrativos y la gestión del presupuesto.....;Error! Marcador no definido.

6.3.4 Línea estratégica 11. Potenciar la comunicación y la atención a la ciudadanía.....;Error! Marcador no definido.

6.3.5 Línea estratégica 12. Establecer y potenciar las alianzas.....;Error! Marcador no definido.

6.3.6 Línea estratégica 13. Monitorizar el estado de salud de la ciudadanía y las condiciones de salubridad de la ciudad.....;Error! Marcador no definido.

7 COMPROMISO DE CALIDAD: CERTIFICACIONES DE EXCELENCIA, ACREDITACIONES Y PLANES DE MEJORA.....;Error! Marcador no definido.

8.1 Madrid Salud: Certificado de excelencia CAF +500 puntos por su modelo de gestión.....;Error! Marcador no definido.

8.2 Certificación de la sede de Madrid Salud ISO 14.001/EMAS.....;Error! Marcador no definido.

8.3 Certificación de cartas de servicios.....;Error! Marcador no definido.

8 RECURSOS.....;Error! Marcador no definido.

9.1 Dotación presupuestaria.....;Error! Marcador no definido.

9.2 Recursos humanos. Organigrama. Organización.....;Error! Marcador no definido.

9 EVALUACIÓN.....;Error! Marcador no definido.

ANEXO 1. EVALUACIÓN PERIODO ANTERIOR.....;Error! Marcador no definido.

ANEXO 2. NORMATIVA.....;Error! Marcador no definido.

2.3 Plan de Actuación de MS con metas e indicadores generales

PLAN DE ACTUACIÓN MADRID SALUD 2025

Aprobado por el Consejo Rector del Organismo Autónomo Madrid Salud
el 18 de febrero de 2025.

Índice

1 INTRODUCCIÓN	3
1.1 VISIÓN, MISIÓN Y VALORES	4
2 MARCO INSTITUCIONAL DEL PLAN DE ACTUACIÓN 2025 DE MADRID SALUD	5
3 EJES, LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y OBJETIVOS GENERALES	7
3.1 EJE ESTRATÉGICO 1. GARANTÍA E IMPULSO DE LA SALUBRIDAD DE LA CIUDAD	11
3.1.1 LÍNEA ESTRATÉGICA 1. Mejorar la seguridad alimentaria en la ciudad	11
3.1.2 LÍNEA ESTRATÉGICA 2. Prevenir los efectos en salud de los factores ambientales, promover entornos urbanos saludables y controlar las actividades de riesgo en salud pública	20
3.1.3 LÍNEA ESTRATÉGICA 3. Actuar sobre las poblaciones de animales atendiendo a su salud y protección para minimizar su impacto en la salud pública	27
3.1.4 LÍNEA ESTRATÉGICA 4. Supervisar, auditar y coordinar los departamentos de salud de los distritos	32
3.2 EJE ESTRATÉGICO 2. PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD Y PROMOCIÓN DE LA SALUD Y EL BIENESTAR	38
3.2.1 LÍNEA ESTRATÉGICA 5. Desarrollar estrategias de promoción de la salud que potencien el bienestar y la equidad en salud de la población madrileña	38
3.2.2 LÍNEA ESTRATÉGICA 6. Ofertar a la ciudadanía de Madrid prevención y tratamiento integral en materia de adicciones	40
3.2.3 LÍNEA ESTRATÉGICA 7. Facilitar un entorno de seguridad y salud laboral	54
3.3 EJE ESTRATÉGICO 3. GESTIÓN EFICAZ, TRANSPARENTE Y SOSTENIBLE	57
3.3.1 LÍNEA ESTRATÉGICA 8. Gestionar el capítulo I del presupuesto, proporcionar personal según las necesidades de la organización y aumentar la motivación de las personas que trabajan en Madrid Salud	57
3.3.2 LÍNEA ESTRATÉGICA 9. Mejorar de forma continua los servicios y potenciar la sostenibilidad de la organización	67
3.3.3 LÍNEA ESTRATÉGICA 10. Optimizar los procesos administrativos y la gestión del presupuesto	74
3.3.4 LÍNEA ESTRATÉGICA 11. Potenciar la comunicación y la atención a la ciudadanía	77
3.3.5 LÍNEA ESTRATÉGICA 12. Establecer y potenciar las alianzas	79
3.3.6 LÍNEA ESTRATÉGICA 13. Monitorizar el estado de salud de la ciudadanía y las condiciones de salubridad de la ciudad	80
COMPROMISOS DE CALIDAD DE MADRID SALUD 2025	94
DOTACIÓN PRESUPUESTARIA	94
RECURSOS HUMANOS	95
ANEXO. EVALUACIÓN PLAN DE ACTUACIÓN 2024	98
ABREVIATURAS Y SIGLAS	98

3.3.4 LÍNEA ESTRATÉGICA II. Potenciar la comunicación y la atención a la ciudadanía

MISIÓN 1

Dirigir y coordinar la comunicación externa y colaborar en procesos de comunicación interna de Madrid Salud.

DEPENDENCIA RESPONSABLE	UNIDAD	
	RESPONSABLE	COLABORADORA
Gerencia	*Dpto. de Comunicación Externa	*Todas las subdirecciones generales

OBJETIVOS GENERALES

1. Hacer llegar a la ciudadanía de Madrid la información de los servicios que presta Madrid Salud.
2. Potenciar la usabilidad, accesibilidad y visibilidad multidispositivo de la web de Madrid Salud y su posicionamiento en buscadores.
3. Aumentar la presencia de Madrid Salud en redes sociales.

METAS 2025

INDICADORES ESTRATÉGICOS	METAS
Páginas vistas en las webs de Madrid Salud	4.200.000
Seguidores y seguidores en las redes sociales X, Instagram y YouTube	32.000

OBJETIVO GENERAL 1. Hacer llegar a la ciudadanía de Madrid los servicios que presta Madrid Salud			
OBJETIVOS PRESUPUESTARIOS			
(Programa Presupuestario 38.00 Desorden y Gestión Administrativa Madrid Salud)			
Obj. presupuestario 1 Mejorar la comunicación de Madrid Salud	Actividades		
	Desarrollo de los planes de comunicación de las SS. GG. de Prevención y Promoción de la Salud, Adicciones y Salud Pública.		
	Desarrollo de Madrid Salud TV en los centros con atención al público.		
	Gestión de la adquisición y distribución de vestuario corporativo para profesionales de Madrid Salud.		
	Elaboración de nuevos vídeos de salud pública, prevención y promoción de la salud y adicciones.		
	Gestión y actualización de contenidos en el portal madridsalud y sede electrónica.		
	Coordinación de la comunicación en los eventos organizados por Madrid Salud.		
	Desarrollo, mantenimiento y actualización de todos los espacios web de Madrid Salud.		
	Desarrollo de iniciativas digitales para potenciar todos los programas de prevención y promoción de la salud.		
	Implementación de iniciativas digitales dirigidas a aumentar la adopción animal en el Centro de Protección Animal.		
	Potenciación de contenidos relacionados con la salud pública.		
	Actualización de la señalética de los centros de Madrid Salud con la incorporación de los nuevos elementos identificativos en los centros con acreditación sanitaria.		
	Adquisición de materiales divulgativos y de merchandising de todas las subdirecciones generales y otros suministros.		
	Diseño e impresión de documentos normalizados y no normalizados de todos los servicios de Madrid Salud.		
	Indicadores	Magnitud	Meta
Páginas vistas en la web salud.madrid.es	Número	40.000	
Páginas vistas en la web prevencion.madrid.es	Número	20.000	
Páginas vistas en la web serviciopades.madrid.es	Número	200.000	
Páginas vistas en la web adopcionanimales.madrid.es	Número	50.000	
Centros que emiten Madrid Salud TV	Número	28	
ACCIONES DE MEJORA 2025			
Dar visibilidad a la misión, visión y valores de Madrid Salud a través de cartelera rígida expuesta en todos los centros de atención de Madrid Salud.			
Realización de un reportaje fotográfico y de vídeo corto para informar a la población general de las actividades que realizan las subdirecciones generales de Prevención y Promoción de la Salud, Adicciones y Salud Pública.			
Instalación de una estructura digital tipo rótum en las recepciones de los 16 CMSc, 7 CAD, Centro de Salud Guadalupe, Centro Joven y sede de Madrid Salud para transmitir a las personas usuarias la información más relevante sobre las actividades que se realizan en cada centro.			

Sistema de gestión de mejoras (RIM) 2024

- Valor que añade cada acción a la organización.
- Ámbitos de actuación de Madrid Salud.
- Estado de cada acción de mejora (finalizada, iniciada, no iniciada).
- Grado de cumplimiento de cada acción de mejora

Grupos de trabajo y mejora en el año. Clasificados en función del número de grupos y valor que añaden a la organización



Grupos de trabajo

ANO	FUENTE	ACCIÓN/MEJORA PROPUESTA	LE	RESPONSABLE	AMBITO	VALOR ASIGNADO	ESTADO	CUMPLIMIENTO %	Completado con la tarea	OBSERVACIONES
2023	PA	Elaboración de procedimiento de actuación de denuncias por infracción de autoridad de tránsito interior.	Salud Ambiental	Dr. Antonio C. Salas	Salud Ambiental	2 millones	Finalizada	100	Finalizada	Se precisa una mayor puntualidad en las actuaciones a través de denuncias, y el Biot (y a)
2023	PA	Quitar la documentación e información técnica precisa en un área de trabajo, los proyectos y la toma de decisiones relativas a la mejora de la gestión sobre las variables ambientales reflejadas para la gestión de plagas y	Salud Ambiental	Dr. C. Victoria	C. Victoria	2 millones	Finalizada	100	Finalizada	ORDEN DE TRÁFICO Y MANEJO PARA LA GESTIÓN INDICADORES DE AVANCE
2023	PA	Revisión de recursos (humanos y materiales) asignados a los programas, según sea necesario, al servicio de la vigilancia, supervisión y el control de las actividades de monitoreo.	Salud Ambiental	Dr. C. Victoria	C. Victoria	2 millones	Finalizada	100	Finalizada	PROCESO PROGRAMAS DE CONTROL DE PLAGAS Y CLIMA DE MADRID (CON)
2023	PA	Implementación de mejoras en el procedimiento de grabación de análisis realizado por el equipo de trabajo para agilizar los efectos de grabación en la aplicación SIGSA -Sistema de Información Geográfica- relacionado con los	Coordinación Serv.	Coordinación	2 millones	Finalizada	100	Finalizada	Informe realizado con los aspectos a mejorar, que para su aprobación y difu	
2023	PA	Completar la actualización y reproducción de documentos digitales.	Prevención y Promoción de la Salud	Dr. Tere y María de la Salud	PRE	2 millones	Finalizada	100	Finalizada	
2023	PA	Diseño y puesta en marcha del nuevo Programa de Prevención de Riesgos para el usuario.	Adicciones	Dr. Adicciones	Adicciones	2 millones	Finalizada	100	Finalizada	
2023	PA	Diseño de un programa de formación de formadores para atender y mejorar los recursos y contenidos impartidos por los diferentes áreas que forman parte de la Estrategia Municipal de Atención y Prevención de la	Adicciones	Dr. Adicciones	Adicciones	2 millones	Finalizada	100	Finalizada	
2023	PA	Contribución a la Campaña de Educación de la Comunidad de Madrid para intentar prevenir y reducir en ciertos espacios para trabajar con el alcohol, por ejemplo, y el resto de las personas adultas de referencia de la	Adicciones	Dr. Adicciones	Adicciones	2 millones	Finalizada	100	Finalizada	
2023	PA	Validación del instrumento de valoración de riesgo en acciones comunitarias en acciones en CAD.	Adicciones	Dr. Adicciones	Adicciones	2 millones	Finalizada	100	Finalizada	
2023	PA	Elaboración de instrumento de evaluación y seguimiento del plan de intervención de	Adicciones	Dr. Adicciones	Adicciones	2 millones	Finalizada	100	Finalizada	

Página 19 de 50

2.5 Programas innovadores implementados (Arte, cultura y salud, acción botellón, colonias felinas...)



Programa de reducción de riesgos en espacios de ocio nocturno

El Programa PADNight tiene como objetivo trasladar información clara y veraz a adolescentes y jóvenes sobre los riesgos asociados al consumo de alcohol y/u otras drogas, aumentando su percepción de riesgo y ayudándoles a reducir su consumo e incorporar otras actividades de ocio.



Gestión de colonias felinas

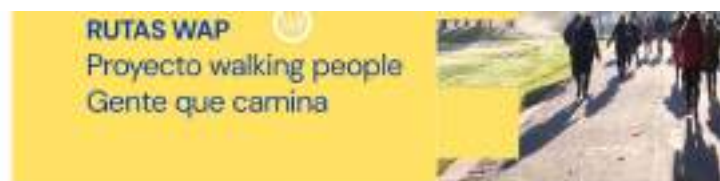


enero 2024

MADRID

PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO CON BUPRENORFINA DE LIBERACIÓN PROLONGADA, BUVIDAL®

DPTO DE ASISTENCIA, SEPTIEMBRE 2024.



Información

Este folleto es un recurso educativo que pretende informar a la ciudadanía sobre el consumo de drogas y sus riesgos, así como sobre los servicios de atención y tratamiento disponibles en la ciudad de Madrid.



Aplicación de gestión de colonias felinas en la ciudad de Madrid

PROGRAMA DE GESTIÓN DE COLONIAS FELINAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID



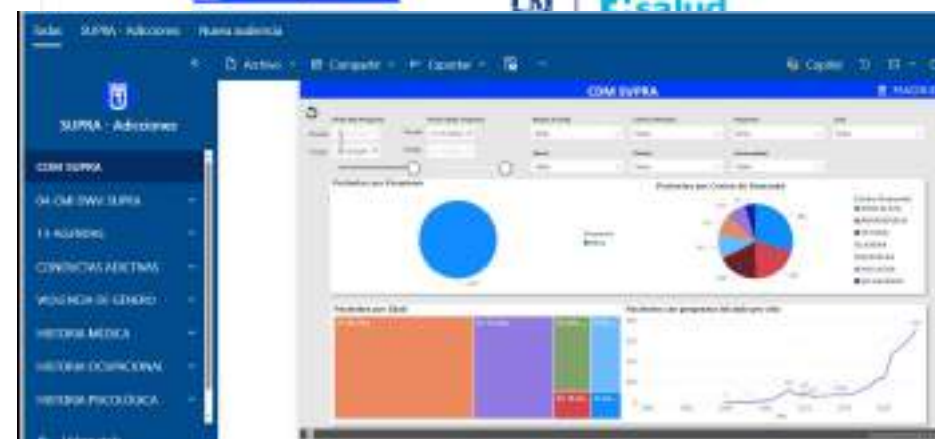
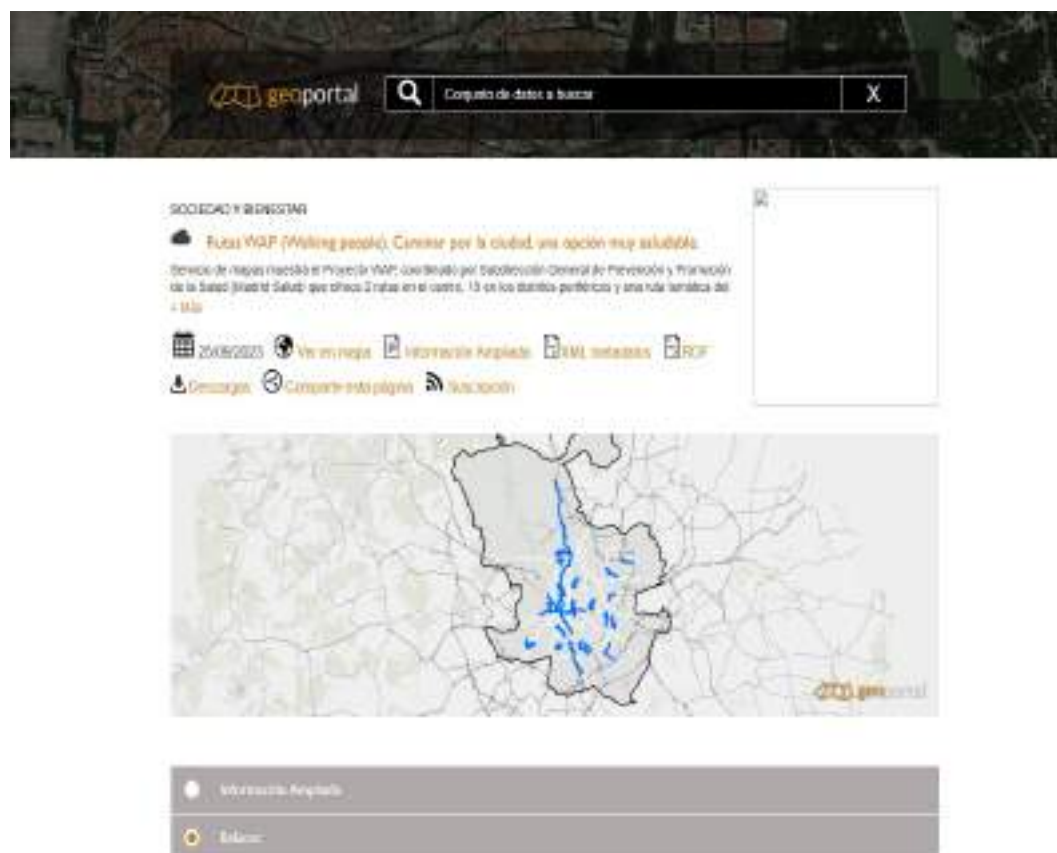
ÍNDICE

Programa y protocolos de gestión de colonias felinas en la ciudad de Madrid. Presentación	4
A. Subprograma de cuidado y seguimiento de colonias felinas	6
A.1. Objetivos	6
A.2. Actuaciones y protocolos asociados al subprograma	7
A.2.1. Comunicación, censado y registro de datos	7
A.2.2. Visita y seguimiento de colonias felinas	8
A.2.3. Identificación de personas colaboradoras, y otras personas interesadas	9
A.3. Recursos/habilidades para la ejecución del subprograma	10
A.4. Indicadores asociados al subprograma	11
B. Subprograma de mediación, formación e información en materia de protección animal en la ciudad de Madrid	11
B.1. Objetivos	13
B.2. Actuaciones y protocolos asociados al subprograma	16
B.2.1. Contacto e interacción con personas colaboradoras, y otras personas interesadas	16
B.2.2. Presentación, organización y realización de actividades de formación e información a interesados. Acreditación de personas colaboradoras	15
B.2.3. Actuaciones de mediación	15
B.2.4. Actuaciones de información sobre actividades o situaciones específicas	16
B.2.5. Presentación, organización y realización de actividades de	



Cultura, Arte y Salud

2.6 Geoportal y sistemas de visualización





Índice

1. Presentación	2
2. Resultados	3
3. Gestión	16
3.1. Análisis de resultados	16
3.2. Actualización	18
3.3. Impacto	19
3.4. Difusión	19

1. Presentación

En 2008, Madrid Salud implementó el cuadro de mando integral (en adelante, CMI) como herramienta para la gestión y la toma de decisiones, así como como medio informativo global y de diagnóstico. A 30 de junio de 2024 consta de 81 indicadores que ofrecen información sobre Madrid Salud desde las 5 perspectivas en las que se estructura.

En la siguiente tabla se detallan dichas perspectivas. Los procesos están numerados según la línea estratégica de Madrid Salud de la que informan.

	Perspectiva 1. Administración sostenible
	Perspectiva 2. Sociedad
	Perspectiva 3. Personal usuario
	Perspectiva 4. Procesos
	Procesos 1. Seguridad alimentaria
	Procesos 2. Salud ambiental
	Procesos 3. Servicios verticales
	Procesos 5. Prevención y promoción de la salud
	Procesos 6. Adicciones
	Procesos 7. Prevención de riesgos laborales
	Perspectiva 5. Personas

El CMI está ubicado en la Intranet AYRE del Ayuntamiento de Madrid. Toda la plantilla de Madrid Salud tiene acceso a él, no así el resto de personal del Ayuntamiento. Las rutas de acceso son las siguientes:

- [Área de actividad Salud: Cuáles somos: Calidad y Evaluación: Cuadro de mando](#)
- Banner en la página principal del área de actividad Salud de la Intranet:

[Cuadro de mando integral](#)

3.1 Manual de acogida y orientación

PROCEDIMIENTO PROTOCOLO DE BIENVENIDA

1.- OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto describir el proceso de tramitación de las incorporaciones de nuevo personal al Organismo, ya sea por oposición, concurso o ingreso.

2.- ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los que se incorporan por primera vez al Organismo Autónomo Madrid Salud, aunque existen diferencias en cuanto a la documentación a aportar según proceda de una oposición o de un proceso de provisión.

3.- RESPONSABLES**Subdirector General de Recursos Humanos:**

Recibe en su despacho a los nuevos trabajadores.

Jefe de Unidad de Selección y Provisión:

Realiza la recepción y orienta al nuevo trabajador.

La recepción se hace (salvo excepciones) en los Negociados de la Unidad.

Gestor del expediente:

Funcionario encargado de la tramitación impuesta de este.

Es el jefe de Negociado correspondiente.

4.- PROCEDIMIENTO

1. La Jefe de Unidad de Selección y Provisión solicita al trabajador la cumplimentación de la siguiente documentación:

(Normalmente esta gestión se realiza en los Negociados de la Unidad y la documentación que se solicita es distinta en función de la forma de ocupación del puesto, selección, o provisión. Además, estos documentos cuando son nuevas incorporaciones (oposiciones), se cumplimentan en los Departamentos correspondientes de la C/ Buitrago, siendo remitidos con posterioridad a esta Sub. Gral. de RR.HH.)

- INT. Datos personales
- INT. Datos bancarios
- Modelo 145. IRPF
- Nombramiento
- Titulación académica
- Anexo II. Servicios previos en otras Administraciones Públicas
- Servicios prestados
- Convalidación de grado
- DNI y documento afiliación a la Seguridad Social

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS
 Avda. Mediterráneo 60, 2ª PLANTA - 28007 MADRID
 E-mail: rr.humanos@madridsalud.es
www.madridsalud.es - www.madrid.es



2. Se informa al nuevo trabajador de los horarios, días de vacaciones o cualquier otro dato relativo a los derechos y deberes recogidos en el convenio en vigor, informando que en la intranet municipal puede consultar cualquier dato a ese respecto.
3. Recepción por parte del SG de Recursos Humanos del trabajador, quien le hace entrega de un folio con información general sobre la actividad de organismo.
4. (El personal de la Unidad) La Jefe de Unidad sección acompaña a la nueva incorporación a conocer al jefe del servicio o departamento cuando tiene su despacho en la sede central, para que aquél le dirija a su centro de trabajo y presente a sus compañeros.
5. La Jefe de Unidad de Selección y Provisión notifica:
 Al responsable de la gestión del absentismo para grabación en el programa informático.
 Al Negociado de Seguridad Social para tramitar su alta.
 Al Negociado de Acción Social.
6. Grabación en el sistema informático SAP del expediente.
7. Archivo de las actuaciones (documentación) en el expediente personal de apertura manual.
8. Inclusión en el informe y cuadro de nóminas mensual.

5.- NORMATIVA APLICABLE

- Reglamento de Ordenación del Personal del Ayuntamiento de Madrid de 22 de diciembre de 2005.
- Real Decreto 364/95, de 30 de marzo de provisión de puesto de trabajo y de promoción profesional de los funcionarios Civiles de la Administración General del Estado.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 70/1978, de 26 de diciembre, de Reconocimiento de servicios previos en la Administración Pública.
- Ley 7/2007, de 12 de abril del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Acuerdo-Convenio del Ayuntamiento de Madrid para el período 2012-2015.

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS
 Avda. Mediterráneo 60, 2ª PLANTA - 28007 MADRID
 E-mail: rr.humanos@madridsalud.es
www.madridsalud.es - www.madrid.es



Por una ciudad
más saludable

Madrid Salud

En fase de actualización

 Aire	 Aire	 Aire	 Aire
 Aire	 Aire	 Aire	 Aire

[illegible]



Ministerio de Seguros Sociales

Acción Social

La Acción Social engloba el conjunto de ayudas destinadas a sufragar, en parte, gastos realizados por los trabajadores y sus familiares en distintas áreas. Asimismo, la se determinan las bases que regulan los ayudas, que debes consultar y leer atentamente antes de realizar cualquier solicitud, para evitar retrasos innecesarios en el abono de los montos o incluso la denegación de la solicitud.

La apertura de plazos de solicitud, la publicación de listados de ayudas para subsanar, concedidas y denegadas y cualquier otra información de interés, se publican a través de la intranet municipal, por correo electrónico y/o lo solicita, mediante un SMS en tu móvil.

TEL: 915865372 / 915372



Seguridad Social

Debes informarnos en los siguientes supuestos:

- Si tiene un accidente ya sea al libre o en el centro de trabajo.
- En caso de incapacidad laboral, ya que debe presentar los partes de alta y baja en 24 horas y los partes de confirmación en 3 días desde su emisión.
- Si quiere solicitar el permiso de paternidad, maternidad, acumulación de licencias o un permiso sin sueldo. Le informaremos sobre qué debe hacer y los plazos para solicitarlo.

TEL: 915122001 / 915011

Página 8

III PLAN DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID Y SUS ORGANISMOS AUTÓNOMOS

ÍNDICE

Introducción	2
1. Contexto normativo	3
1.1 Ámbito internacional.....	3
1.2 Ámbito comunitario	3
1.3 Ámbito nacional	3
1.4 Ámbito municipal	4
2. Partes que conciertan el III Plan de Igualdad	4
3. Ámbito personal, territorial y temporal.	4
3.1 Ámbito personal.	4
3.2 Ámbito territorial	4
3.3 Ámbito temporal	5
4. Estructura del Plan de Igualdad: objetivo general, líneas de intervención y objetivos específicos, medidas.	5
4.1 Estructura	5
4.2 Objetivo general.	5
4.3 Líneas de intervención y objetivos específicos.	5
4.4 Medidas: temporalización, responsables, indicadores.	6
5. Identificación de los medios y recursos para la implantación, seguimiento y evaluación de las medidas y objetivos.....	15
6. Calendario de actuaciones.	15
7. Sistema de seguimiento, evaluación y revisión periódica. Composición y funcionamiento de la comisión encargada del seguimiento, evaluación y revisión.	15
8. Procedimiento de modificación del Plan.	15

The screenshot shows the 'easydro' website. At the top, there's a navigation bar with 'MADRID' and the 'easydro' logo. Below this, a section titled 'ARTÍCULOS Y NOVEDADES' (Articles and News) states 'No debes de consultar las últimas noticias y novedades' (You don't have to consult the latest news and novedades). The main content area features a grid of article thumbnails. On the left, there's a sidebar with a search bar and a list of categories. The grid includes articles about artificial intelligence, information, and security. At the bottom, there's a section for 'Presentación del nuevo capítulo' (Presentation of the new chapter) and a list of news items with dates and authors.

3.6 GoodHabitZ Power Skills

Dr. Pascal Seguin, Marie-Josée <pasou@unimontreal.ca>

Revised: Tuesday, January 17, 2023 2:16:02 PM

DOI: 10.54680/humanos.consumosocial.com.br

Aspirar: Nuevos cursos Goodnight

84000000

Se ha incluido también en el listado de otros 13 cursos, nuevos, que se han catalogado como reconocidos.

Para acceder a la plataforma, que estará abierta durante los próximos dos meses, tendrás que utilizar las mismas claves que recibiste el año pasado.

Un saludo y seguimos en contacto

María Jesús Piquero-Sunyer

Unidad Técnica de Comunicación Interna
Subdirección General de Recursos Humanos
Tel.: 934822630



EVALUACIÓN PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA 2021-2024

Evolución de los indicadores de los 6 meses a los 4 años

Eje 1.- Conocimiento de Madrid Salud

OBJETIVO GENERAL: Dar a conocer a Madrid Salud como un organismo centrado en las personas.

INDICADOR	MAGNITUD	META	CUMPLIMIENTO	
			Mayo 2021 A los 6 meses	Octubre 2024 A los 4 años
Personas que reconocen disponer de mejor información sobre la misión de Madrid Salud con la puesta en marcha del Plan de Comunicación Interna.	Porcentaje	70	45	75
Personas que reconocen disponer de mejor información sobre la visión de Madrid Salud con la puesta en marcha del Plan de Comunicación Interna.	Porcentaje	70	54	100
Personas que reconocen disponer de mejor información sobre los valores de Madrid Salud con la puesta en marcha del Plan de Comunicación Interna.	Porcentaje	70	82	75
Personas que reconocen disponer de mejor información sobre las actuaciones de Madrid Salud con la puesta en marcha del Plan de Comunicación Interna.	Porcentaje	70	82	75

Eje 2.- Contenidos, canales y herramientas

OBJETIVO GENERAL: Comunicar de forma eficaz a través de un amplio rango de plataformas on y off line.

INDICADOR	MAGNITUD	META	CUMPLIMIENTO	
			Mayo 2021 A los 6 meses	Octubre 2024 A los 4 años
Personas satisfechas con la información que reciben a través del correo electrónico corporativo.	Porcentaje	70	72	75
Personas satisfechas con la información que reciben a través del Ayre/Salud Intranet.	Porcentaje	70	72	75
Personas satisfechas con la información que reciben a través SMS de acción social.	Porcentaje	70	45	En el momento actual no se utiliza el SMS.
Personas que participan, como mínimo, en encuesta.	Porcentaje	15	38	18

Eje 3.- Bienestar físico, emocional, profesional y social

OBJETIVO GENERAL: Poner en valor a las personas de Madrid Salud.

INDICADOR	MAGNITUD	META	CUMPLIMIENTO	
			Mayo 2021 A los 6 meses	Octubre 2024 A los 4 años
Personas satisfechas que afirman considerar positivamente la estrategia de cuidado de las personas.	Porcentaje	70	72	75
Personas que participan, como mínimo, en encuesta.	Porcentaje	15	38	18

*Metodología: En ambos periodos los datos se han obtenido a partir de una encuesta anónima a través de la intranet dirigida al grupo de profesionales que participaron en la auditoría de comunicación interna previa a la elaboración del Plan de Comunicación Interna.

**Cumplimiento de objetivos: En 2024 se han cumplido todos los objetivos generales de cada eje del Plan de Comunicación Interna.

3.8 Encuesta de identificación de mejoras en el trabajo (EIMT) y estadísticas de participación

ENCUESTA DE MADRID SALUD PARA LA IDENTIFICACIÓN DE MEJORAS EN EL TRABAJO 2014

Madrid Salud está realizando un estudio para conocer el grado de satisfacción con algunos aspectos laborales con el fin de identificar mejoras. Para ello, solicita su colaboración en la cumplimentación del siguiente cuestionario a través de la intranet ayre, que **garantiza la confidencialidad y el anonimato**. Al contestar a través de este canal no se identifica la procedencia. Esta información no será utilizada para ningún propósito distinto al de conocer la opinión de las personas de la organización y ayudarnos a mejorar.

La escala de puntuación es del 0 al 10, siendo 0 la puntuación mínima y 10 la máxima.

P1. TRABAJO QUE DESARROLLA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
P1.1 Valore el nivel de organización y planificación de su unidad (*) con el trabajo cotidiano.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
P1.2 Valore su motivación en el desempeño de su trabajo.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
P1.3 Valore la carga de trabajo de su puesto.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
P1.4 Valore la utilidad del trabajo realizado en su unidad.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

(*)Se entiende por unidad: Centro, Departamento, Unidad Técnica...

P2. AMBIENTE FÍSICO	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
P2.1 Valore la confortabilidad con el ambiente físico de su trabajo en su unidad (aire acondicionado, calefacción ruidos, iluminación, limpieza...)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

ENCUESTA DE MADRID SALUD PARA LA IDENTIFICACIÓN DE MEJORAS EN EL TRABAJO 2015

Madrid Salud está realizando un estudio para conocer el grado de satisfacción con algunos aspectos laborales para identificar mejoras.

Este cuestionario intenta conocer su opinión sobre diferentes aspectos relacionados con el trabajo que realiza y Madrid Salud.

Al utilizar la intranet se garantiza la confidencialidad y el anonimato, ya que no se puede identificar la procedencia de las personas que responden. La información será utilizada exclusivamente para orientar las acciones en nuestra área.

La escala de puntuación es del 0 a 10, siendo 0 la puntuación mínima y 10 la máxima. A modo de ejemplo 0 sería "totalmente insatisfactorio o inadecuado" y 10 "totalmente satisfactorio o adecuado". En caso de no saber qué valor otorgar a una pregunta puede utilizar la respuesta: No Sé (NS) o No Contesta (NC).

Valore:	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
1) LUGAR DE TRABAJO Y TRABAJO DIARIO (relacionado con su jefe inmediato, área concreta y sus compañeros)													
P1.1 La información que recibe para desempeñar su trabajo.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
P1.2 El trato recibido por su jefatura inmediata.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
P1.3 La relación personal que tiene con sus compañeros/as.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
P1.4 El acceso a su jefatura inmediata cuando lo necesita.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
P1.5 Lo que desea como hacer mejor sus labores en el trabajo.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
P1.6 Si sus superiores son fáciles de tratar.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
P1.7 Su motivación en el desempeño de su trabajo.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
P1.8 Comunicación de los riesgos y afectados de la Organización.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
P1.9 La comunicación con otros niveles relacionados con su trabajo.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
P1.10 Si jefe inmediato toma el trabajo.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

ENCUESTA DE MADRID SALUD PARA LA IDENTIFICACIÓN DE MEJORAS EN EL TRABAJO 2016

Madrid Salud está realizando un estudio para conocer el grado de satisfacción con algunos aspectos laborales para identificar mejoras.

Este cuestionario intenta conocer su opinión sobre diferentes aspectos relacionados con el trabajo que realiza. Al utilizar la intranet se garantiza la confidencialidad y el anonimato, ya que no se puede identificar la procedencia de las personas que responden. La información será utilizada exclusivamente para orientar las acciones en nuestra área.

La escala de puntuación es del 0 a 10, siendo 0 la puntuación mínima y 10 la máxima. A modo de ejemplo 0 sería "totalmente insatisfactorio" y 10 "totalmente satisfactorio". En caso de no saber qué valor otorgar a una pregunta puede utilizar la respuesta: No Sé (NS) o No Contesta (NC).

1) TRABAJO DIARIO

P1.1 Valore el nivel de organización y planificación de su unidad (*) con el trabajo cotidiano.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
P1.2 Valore la motivación en el desempeño de su trabajo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
P1.3 Valore la carga de trabajo de su puesto.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
P1.4 La utilidad del trabajo realizado en su Unidad.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC

(*)Se entiende por Unidad: Centro, Departamento, Unidad Técnica...

2) AMBIENTE FÍSICO

P2.1 Valore la climatización (el aire acondicionado y calefacción) en su unidad de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
P2.2 Valore el ruido en su unidad de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC

ENCUESTA DE MADRID SALUD PARA LA IDENTIFICACIÓN DE MEJORAS EN EL TRABAJO 2017

Este cuestionario intenta conocer su opinión sobre diferentes aspectos relacionados con el trabajo que realiza y Madrid Salud. El objetivo es poder identificar mejoras necesarias.

Queda garantizado el anonimato; la confidencialidad a través de la intranet garantiza que no se puede identificar a las personas que responden y los datos que se recogen, excepto subconjuntos o grupo, son anónimos.

La escala de puntuación es del 0 a 10, siendo 0 la puntuación mínima y 10 la máxima. A modo de ejemplo 0 sería "totalmente insatisfactorio o inadecuado" y 10 "totalmente satisfactorio o adecuado". En caso de no saber qué valor otorgar a una pregunta puede utilizar la respuesta: No Sé (NS) o No Contesta (NC).

1) ENTORNO/FÍSICO

Valore:

P1.1 La confortabilidad de su espacio de trabajo (iluminación, ruidos, etc.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
P1.2 La limpieza en su unidad de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
P1.3 En qué medida la organización aborda los temas ambientales.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
P1.4 Su aportación en el consumo responsable de MATERIALES: de oficina (papel, toner...) cartuchos (pinturas, gases...) e informáticos, etc.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
P1.5 Su aportación en el consumo responsable de ENERGÍA: apagado de luces, de ordenadores, uso responsable de climatización, etc.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC
P1.6 En relación con los residuos generados en su entorno laboral, ¿en qué grado conoce cómo gestionarlos correctamente o a quien dirigirse?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS	NC

Nivel de confianza 95%

2014

Tamaño población N: 1.174. Tamaño muestra n : 334.
 Tasa de respuesta: 28,4%
 Error muestral $\pm 4,5\%$.

2016

Tamaño población N: 1.150. Tamaño muestra n=248.
 Tasa de respuesta: 21,6%
 Error muestral $\pm 5,5\%$.

2019

Tamaño población N: 1.156. Tamaño muestra n=292.
 Tasa de respuesta: 25,3%
 Error muestral $\pm 4,9\%$.

2022

Tamaño población N: 1.124. Tamaño muestra n=207.
 Tasa de respuesta: 18,4%
 Error muestral $\pm 6,1\%$.

4.1 Portal de Transparencia, Portal de Datos Abiertos, Visualiza Madrid


MADRID

Portal de transparencia del Ayuntamiento de Madrid

¿Qué estás buscando? 

[Portada](#)
[Organización](#)
[Recursos humanos](#)
[Información jurídica](#)
[Economía y presupuestos](#)
[Relación con la ciudadanía](#)
[Transparencia por sectores](#)
[Acceso a la información](#)


[Organización](#)
[Planes y programas](#)
[Planes](#)



[Suscribirse](#)

Introduce algún término de búsqueda y hace clic en **Buscar** verás todos los planes publicados en nuestro portal.

Búsqueda en planes y evaluaciones

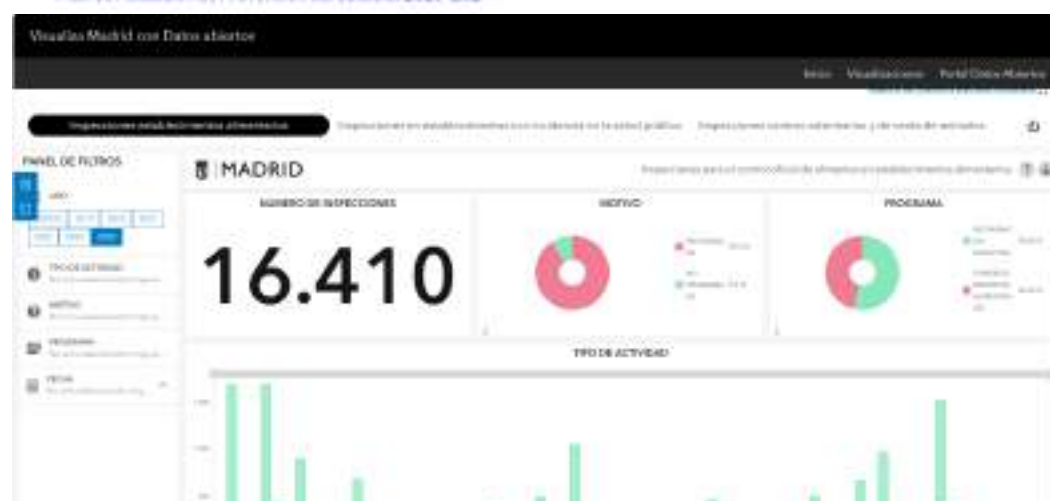
Total 7 resultados: 1-7

[Estrategia de Alimentación Saludable y Sostenible 2022-2025](#)

[Estrategia Madrid, una ciudad saludable. 2021-2024](#)

[Plan de Actuación Anual de Madrid Salud 2025](#)

[Plan de Actuación de Prevención del Suicidio. 2023-2024](#)




MADRID | Portal de datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid

¿Qué estás buscando? 

[En portada](#)
[Área de Datos Abiertos](#)
[Catálogo de datos](#)
[Colabora](#)
[Visualiza](#)
[Solicitud de información](#)


[Inicio de sesión](#)
[Crear cuenta de datos](#)

Madrid Salud. Previsiones en tratamiento en los centros de atención a las adicciones (ICAD)

Sección:	Salud	Actualización:	Actual
Descripción:	2016	Última actualización:	2016/03/01
Responsable del conjunto de datos:	Madrid Salud		
Fecha de inauguración:	2016/03/01		

Madrid Salud. Relación de centros municipales

Sección:	Salud	Actualización:	Última actualización:
Descripción:	2016/01	Última actualización:	2016/01/01
Responsable del conjunto de datos:	Madrid Salud		
Fecha de inauguración:	2016/01/01		

Plagas y vectores

Sección:	Salud	Actualización:	Actual
Descripción:	2016	Última actualización:	2016/03/01
Responsable del conjunto de datos:	Madrid Salud		
Fecha de inauguración:	2016/03/01		

Forma de actualización: desactualización y desmantelamiento

Sección:	Salud	Actualización:	Actual
Descripción:	2016	Última actualización:	2016/03/01
Responsable del conjunto de datos:	Madrid Salud		

4.2 Convenios con entidades formativas (COP – Prevención suicidio). Participación en redes de conocimiento (Thivic - Innovación social)



CONVENIO ENTRE EL COLEGIO OFICIAL DE LA PSICOLOGÍA DE MADRID Y EL ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD PARA LA REALIZACIÓN DE ACTUACIONES DE PROMOCIÓN DE LA SALUD MENTAL Y BIENESTAR PSICOLÓGICO DE LA POBLACIÓN MADRILEÑA

PRIMERA.- OBJETO

El objeto del presente convenio es la colaboración entre Madrid Salud y el Colegio Oficial de la Psicología de Madrid para la realización de actuaciones conjuntas para la promoción de la salud mental, el bienestar psicológico y mejorar la calidad de vida de la población madrileña.

SEGUNDA.- OBLIGACIONES DE LAS PARTES

Identificar a profesionales de la psicología con experiencia y capacidad contrastada para su colaboración como docentes en acciones dirigidas a profesionales de Madrid Salud y acreditar su cualificación. Asimismo, acreditar la calidad de la formación recibida por los alumnos.

Colaborar con Madrid Salud en la realización de documentos y materiales técnicos y divulgativos en diversas materias destinadas a promocionar la salud mental, en cualquier modalidad de soporte, impreso, digital o audiovisual.

Asesorar a Madrid Salud sobre la realización de actividades de difusión y sensibilización (celebración de días singulares y campañas de comunicación) destinadas a promocionar la salud mental de la población madrileña.

Participar y colaborar en la realización de actividades formativas y jornadas de actualización e intercambio de conocimientos en materia de promoción de la salud mental.

De: AGPCTyGA - Proyecto THIVIC <thivic@madrid.es>

Enviado el: martes, 4 de febrero de 2025 13:38

Para: AGPCTyGA - Proyecto THIVIC <thivic@madrid.es>

Asunto: ¡Tic-tac! Cuenta atrás para el taller de innovación THIVIC



Estimado/a colaborador/a en el proyecto THIVIC,

Queremos recordarte que **este viernes 7 de febrero** nos reuniremos en el **Taller de Innovación Social** de un espacio de colaboración donde daremos forma a soluciones innovadoras para los retos sociales de Ma

Detalles del taller:

- **Fecha:** 7 de febrero 2025
- **Hora:** De 10:00 a 12:30
- **Lugar:** Torre de Cristal, Paseo de la Castellana 259C, Madrid
Planta 50. Además de disfrutar de increíbles vistas, **conocerás el jardín vertical más alto de España**

4.3 Inventario de herramientas tecnológicas

Gerencia	Salud pública	Prevención y promoción de la salud	Adicciones	Prevención riesgos laborales
FARMASOFT. gestión de stock y dispensación de medicamentos de la Farmacia de Madrid Salud.	ORALIMS. Gestión administrativa y de muestras del Laboratorio de Salud Pública. ANIMA. Gestión del Centro del Protección Animal. SIGSA.SANYCO. Gestión expedientes sanidad y consumo ARGOS. Gestión de plagas y vectores	OMI. Gestión sanitaria y administrativa de los usuarios que acceden a los CMSc. HOLOGIC. Gestión de densitometrías del Servicio de Diagnóstico por Imagen INFINITY.. Gestión de usuarios y analizadores del Laboratorio de Análisis Clínicos de Madrid Salud. ANAPATH. Gestión de Anatomía Patológica. BIOPLEX_CASE. Sistema de alimentación ininterrumpida del Laboratorio de Análisis Clínicos. SMARTBRAIN y NEURONUP. Estimulación cognitiva de usuarios del Centro de Deterioro Cognitivo.	SUPRAMADRID. Historia Clínica de los CAD y su gestión administrativa. GESMETA. Dispensación de Metadona. Dosis y gestión administrativa.	OMI SALUD LABORAL.. Gestión sanitaria y administrativa del Servicio de Vigilancia de la Salud y del de Adaptación de puestos de trabajo SEHTRA. Valoración de riesgos en los puestos de trabajo. PAC – RIS.. Gestión de pacientes e imágenes de usuarios que acceden al Servicio de Diagnóstico por Imagen de Madrid Salud
	  		 	

PROYECTOS IAM PARA LA MEJORA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION DE MADRID SALUD		
General	Proyecto mejora CMI	Actualizar la presentación de la información del Cuadro de Mando Integral (CMI) para facilitar el acceso a ella y su utilización por parte de la plantilla de Madrid Salud.
SG. Riesgos laborales	Proyecto salud laboral AYRE	Creación de un nuevo espacio en AYRE denominado “MI CARPETA DE SALUD LABORAL” donde poder tener acceso y consultar los informes médicos, analíticas y otras pruebas en relación con los reconocimientos médicos de Vigilancia de la Salud.
SG. Prevención y Promoción de la salud	Proyecto de gestión de datos centro de salud internacional	Gestionar las bases de datos que almacenan información sobre aspectos sanitarios, sobre la gestión administrativa del centro y sobre los indicadores de la Carta de Servicios del Centro de Salud Internacional (CSI).
SG. Salud Pública	Proyecto evolutivo para inspecciones SIMUN de salud pública 2025	Mejorar y agilizar la gestión existente de las inspecciones de salud pública realizadas a través de SIMUN. incluye las actuaciones inspectoras realizadas por inspectores del Ayuntamiento de Madrid en el ámbito de sus competencias propias o delegadas, sea cual sea el órgano competente (Distrito o Madrid Salud). Así mismo, alcanza a la tramitación de los correspondientes expedientes administrativos en lo referido a la gestión de la actuación inspectora, de forma que la totalidad de la información de la actuación inspectora se incorpore de forma automática la aplicación SIGSA.
SG. Adicciones	Proyecto desarrollo de mejoras y actualización tecnológica de SUPRA	Actualización tecnológica de la aplicación SUPRA (Sistema de Información de la S.G. de Adicciones) a SPRING MVC y desarrollo de las mejoras solicitadas por Madrid-Salud.
SG. Riesgos laborales	Proyecto gestión para la explotación de datos de OMI Salud Laboral	Mejorar la informatización de los procesos y la explotación de datos para estudios epidemiológicos y estadísticos del programa OMI Salud laboral.

4.5 Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios

PRESUPUESTO GENERAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID 2023 MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	
CENTRO:	008 MADRID SALUD
SECCIÓN:	120 PORTAVOZ, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS
PROGRAMA:	23190 ATENCIÓN CONVIVENCIAL A PERSONAS CON ADICCIONES
RESPONSABLE PROGRAMA:	GERENTE MADRID SALUD
MEMORIA GENERAL DEL PROGRAMA	
Durante el ejercicio 2023, el Instituto de Adicciones ha cumplido con su objetivo de garantizar la existencia de una red de recursos convivenciales y centros de internamiento, capaces de proporcionar los apoyos sociales y sanitarios necesarios para facilitar el acceso, la vinculación y la buena evolución del proceso de tratamiento y de reinserción social de las personas en tratamiento atendidas en los Centros de Atención a las Adicciones de la red, en especial de aquellas personas más vulnerables y con mayor gravedad. Objetivo presupuestario de 2023 de este programa: 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 pacientes en relación con su proceso asistencial y atendiendo la perspectiva de género. Los principales grupos de población, a cuyos necesidades se pretende dar respuesta a través de este programa presupuestario son los siguientes: personas con adicciones sin hogar, pacientes con patologías	

PRESUPUESTO GENERAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID 2023 MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	
CENTRO:	008 MADRID SALUD
SECCIÓN:	120 PORTAVOZ, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS
PROGRAMA:	31-01 SALUDIDAD PÚBLICA
RESPONSABLE PROGRAMA:	GERENTE MADRID SALUD
MEMORIA GENERAL DEL PROGRAMA	
Las actividades implementadas desde la Subdirección General de Salud Pública tienen como objeto la protección de la salud pública en los ámbitos de la seguridad alimentaria, la salud ambiental, la promoción de las ciencias y el bienestar de los animales de compañía y, en consecuencia, la protección de la salud y la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía. En cuanto a seguridad alimentaria, durante 2023, se ha llevado a cabo la programación y evaluación del Plan de Inspecciones y Actividades Programadas (PIAP), para todos los servicios de inspección sanitaria del Ayuntamiento de Madrid; en este mismo orden de asuntos, cabe señalar que desde la Unidad Asesora de Higiene, se han realizado 573 inspecciones en establecimientos, 1.351 controles, 821 auditorías y 717 horas de reuniones. También cabe destacar las inspecciones llevadas a cabo para el control del transporte de alimentos que han ascendido a 723, al margen de las realizadas como actividad complementaria a la programada desde los vehículos propios. El control de la calidad sanitaria del agua de consumo en la ciudad de Madrid se consigue con las tomas de muestras que regularmente se llevan a cabo, que para este periodo han ascendido a 1.848.	

PRESUPUESTO GENERAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID 2023 MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	
CENTRO:	008 MADRID SALUD
SECCIÓN:	120 PORTAVOZ, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS
PROGRAMA:	23191 ACTUACIONES EXTRACOMUNITARIAS COVID-19
RESPONSABLE PROGRAMA:	GERENTE MADRID SALUD
MEMORIA GENERAL DEL PROGRAMA	
La Subdirección General de Prevención y Promoción de la Salud gestiona los programas marco y proyectos estratégicos para la prevención de la enfermedad y promoción de la salud según las necesidades detectadas para la población madrileña. La Estrategia Madrid, una Ciudad Saludable integra todas las actuaciones que se realizan en materia de prevención y promoción de la salud desde el ámbito municipal, todo ello profundizando en la orientación en salud pública. La Estrategia Madrid, una Ciudad Saludable 2021-2024 fue aprobada por Acuerdo de 25 de noviembre de 2021 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid. Dicha estrategia recoge en la medida M5.GTH.016/141: "Revisión de la Estrategia Madrid, una Ciudad Saludable, de Madrid Salud y de los Centros Municipales de Salud Comunitaria (CMSCs), en enero de 2021, valorando la situación del momento y a la luz de la evolución de la pandemia". Esta revisión se centra en una profundización de la orientación en salud pública como eje central de todas las actuaciones, tanto en las relaciones directamente con el ciudadano y sus consecuencias en salud, como el resto de las actuaciones de promoción de la salud. En este periodo, se han administrado 96.270 dosis de vacunación, siendo 39.891 dosis COVID-19, lo que supone desde el inicio de la vacunación cerca de 220.000 dosis administradas. Una parte de la vacunación COVID se ha administrado junto con la vacunación de gripe en el periodo de campaña de octubre de 2023 a enero de 2024 habiéndose administrado cerca de 40.300 dosis de gripe, lo que supone un importante incremento de las actuaciones de vacunación en el periodo 2021 a 2024, respecto a los años anteriores.	

PRESUPUESTO GENERAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID 2023 MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	
CENTRO:	008 MADRID SALUD
SECCIÓN:	120 PORTAVOZ, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS
PROGRAMA:	31102 ADICCIONES
RESPONSABLE PROGRAMA:	GERENTE MADRID SALUD
MEMORIA GENERAL DEL PROGRAMA	
PREVENCIÓN Y ATENCIÓN INTEGRAL A ADOLESCENTES Y JÓVENES (hasta 24 años) frente al riesgo o desarrollo de las adicciones. Los objetivos presupuestarios 2023 son: - 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. - PREVENIR LAS ADICCIONES MEDIANTE ACCIONES DIRIGIDAS A FAMILIAS Y A PROFESIONALES DE MEDICIÓN SOCIAL RELACIONADOS CON ADOLESCENTES Y JÓVENES. - OFRECER ATENCIÓN INTEGRAL DE LAS ADICCIONES A ADOLESCENTES Y JÓVENES CON PERSPECTIVA DE GÉNERO, FAVORECIENDO EL ACCESO DE LAS MUJERES A LA ATENCIÓN INTEGRAL Y LA LUCHA CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO. Gracias al 2023: - Se ha producido un incremento de recursos de prevención comunitaria (Espacio PAU Joven en San Blas, Villaverde y Usera) y la prevención en centros educativos ha mejorado con la coordinación de la Viceconsejería de Organización Educativa de la Comunidad de Madrid. La participación de adolescentes y jóvenes en estos recursos se ha incrementado notablemente superando los veinte establecimientos en más del doble en muchos de los indicadores. - Se ha incrementado notablemente la difusión y el número de participantes en el programa La Contaguiada, dirigido a la prevención y atención de la adicción al juego, videojuegos y al abuso de pantallas y redes sociales. - Se ha realizado intervención individual con un total de 2.125 casos de adolescentes y jóvenes, siendo el porcentaje de mujeres de un 31%, lo que refleja la tendencia de los últimos años en el incremento del número de mujeres atendidas.	

PRESUPUESTO GENERAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID 2023 MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	
CENTRO:	008 MADRID SALUD
SECCIÓN:	120 PORTAVOZ, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS
PROGRAMA:	21100 DIRECCIÓN GENERAL DE MADRID SALUD
RESPONSABLE PROGRAMA:	GERENTE MADRID SALUD
MEMORIA GENERAL DEL PROGRAMA	
El programa 511.00 cuenta con 27 objetivos y 131 indicadores que se han cumplido al 58,3%. Los objetivos e indicadores se distribuyen de la siguiente manera: Un objetivo presupuestario relacionado con la concertación externa de Madrid Salud, con 11 indicadores relacionados con las visitas a los diferentes páginas web de Madrid Salud y al seguimiento en redes sociales. Se superan los previstos en más de los 11 indicadores. 5 objetivos con 27 indicadores relacionados con la evaluación y la calidad de los servicios prestados por Madrid Salud y con la gestión de las alertas. Se destaca el cumplimiento de los 8 cartas de servicios, el incremento de procesos e indicadores actualizados y el incremento de los estudios de percepción de la ciudadanía sobre los servicios que presta Madrid Salud relacionados. La gestión del conocimiento, de la que responde a la formación, investigación e innovación de estado de salud de la población de Madrid, se evalúa a través de 3 objetivos con 16 indicadores. Se destacan el incremento de plazas ofertadas en la formación específica de Madrid Salud y en el número de acciones y horas formativas. En materia de metodología de la investigación, las acciones formativas y de gestión del conocimiento realizadas también han superado las previstas. Además, 2 objetivos y 5 indicadores evalúan la gestión de la sostenibilidad y el compromiso social de Madrid Salud. Destaca el mantenimiento y desarrollo del Sistema de Gestión Ambiental de Madrid Salud, su adaptación a las normativas y actividades propias de cada dependencia y el desarrollo de acciones de	

PRESUPUESTO GENERAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID 2023 MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	
CENTRO:	008 MADRID SALUD
SECCIÓN:	120 PORTAVOZ, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS
PROGRAMA:	31105 PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD
RESPONSABLE PROGRAMA:	GERENTE MADRID SALUD
MEMORIA GENERAL DEL PROGRAMA	
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD La Subdirección General gestiona los programas marco y proyectos estratégicos para la prevención de la enfermedad y promoción de la salud según las necesidades detectadas para la población madrileña. La Estrategia Madrid, una Ciudad Saludable integra todas las actuaciones que se realizan en materia de prevención y promoción de la salud desde el ámbito municipal, todo ello profundizando en la orientación en salud pública. La Estrategia Madrid, una Ciudad Saludable 2021-2024 fue aprobada por Acuerdo de 25 de noviembre de 2021 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES El Organismo Autónomo Madrid Salud, a través de la Subdirección General de Prevención de Riesgos Laborales, gestiona la prevención de riesgos laborales del Ayuntamiento de Madrid y de sus organismos autónomos, siendo responsable de la coordinación y del asesoramiento técnico especializado en prevención de riesgos laborales. Las actuaciones de la Subdirección General de Prevención de Riesgos Laborales son las establecidas en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y su desarrollo reglamentario, donde se recogen los principios generales relativos a la prevención de los riesgos laborales para la protección de la seguridad y de la salud, la eliminación de los riesgos derivados del trabajo, la información, la consulta, la participación equitativa y la formación de los trabajadores y los trabajadores en materia preventiva.	

4.6 Informe de auditoría de seguridad (protección de datos y ciberseguridad)



02 Alcance de la auditoría



Detalle y descripción de la actividad de tratamiento

El responsable del tratamiento a nivel interno de la actividad de tratamiento de **Infracciones tenencia de animales** es el Organismo Autónomo Madrid Salud, constituido por Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid el 23 de julio de 2004 atribuyéndole todas las competencias municipales en materia de salud.

Fecha y lugar

La auditoría se ha llevado a cabo en la fecha y lugar acordados con el responsable del tratamiento, notificado por la Oficina de Protección de Datos (OPD) con un mínimo de quince días de antelación. Esta auditoría se ha realizado principalmente de manera presencial en las instalaciones municipales designadas por el responsable.



Fecha: 5 de junio de 2024

Lugar: Avenida del Mediterráneo, núm. 62, 28007, Madrid.

08 Conclusiones



A continuación, se presentan las siguientes conclusiones:



Conclusiones:

- Durante el proceso de auditoría de la actividad de tratamiento "Infracciones tenencia de animales" cuyo responsable del tratamiento a nivel interno, dentro del Ayuntamiento de Madrid, es el Organismo Autónomo Madrid Salud, se han identificado un total de 9 hallazgos que requieren la implementación de una serie de medidas correctoras que ya han sido propuestas en el Plan de Acción. Los hallazgos detectados se dividen en 9 obligaciones y 1 recomendación, debidamente priorizadas, que el responsable del tratamiento deberá analizar y, en su caso, implementar.

Obligaciones	Recomendaciones	Prioridad
2	1	Alta
4		Media
2		Baja

Marco de control que se toma de referencia para aplicar la presente auditoría de protección de datos:



4.7 Registros de consumos energéticos, gas, agua

Centro	Dirección	m2	Ø	Tarifa	Factura N°	Inicio Lectura	Fin Lectura	días	m3	Fecha Factura	AÑO CMR	AÑO FECHA FACT	IMPORTE	Desde	Hasta	m3/m2	m2	m2/1000	m3/m2/1000
CMS CHAMÉ C/ RAFAEL C. 648,08		58		35 T. INCENDIOS	220081794081	6-oct-22	5-dic-22	64	0	10-dic-22	2022	2022	205,251		6	0	1,3826	0,0049721	0,0000011
CMS CHAMÉ C/ RAFAEL C. 648,08		38		31 COMERCIAL (ILOC.)	220081794082	6-oct-22	5-dic-22	64	34	10-dic-22	2022	2022	14,541		2818	0,052469308	1,17736	0,0027721	0,0000028
CENTRO DEI w/ MONTESA 6415,88		68		35 T. INCENDIOS	220081829691	7-oct-22	12-dic-22	68	0	14-dic-22	2022	2022	539,491		4.368	0	1,8376	0,0028111	0,0000018
CENTRO DEI w/ MONTESA 6415,88		48		31 COMERCIAL (ILOC.)	220081829692	7-oct-22	12-dic-22	68	356	10-dic-22	2022	2022	625,431		22.688	0,054943204	1,89439	0,0044331	0,0000041
CMS CENTRI C/ NAVAS DE 1558,88		38		31 COMERCIAL (ILOC.)	220081905940	7-oct-22	14-dic-22	64	69	15-dic-22	2022	2022	145,631		4077	0,038999411	1,83293	0,0044621	0,0000032
CAD LATINA C/ CAMAROP 1729,88		65		35 T. INCENDIOS	220081932746	8-oct-22	28-dic-22	63	0	21-dic-22	2022	2022	338,431		6	0	1,9574	0,0051871	0,0000018
CAD LATINA C/ CAMAROP 1729,88		48		31 COMERCIAL (ILOC.)	220081932744	8-oct-22	28-dic-22	63	391	21-dic-22	2022	2022	525,591		50681	0,174669668	1,30236	0,0046051	0,0000763
CENTRO DEI C/ta. BARRIO 5.325,00		65		32 INDUSTRIAL	220081934737	20-oct-22	22-dic-22	63	236	22-dic-22	2022	2022	643,761		738	0,038833224	1,89885	0,0027251	0,0000032
CENTRO DEI C/ta. BARRIO 5.325,00		65		25 NO DOMESTICA	220081939360	20-oct-22	22-dic-22	63	0	22-dic-22	2022	2022	131,821			0	1,82347	0,0040557	0,0000018
CENTRO DEI C/ta. BARRIO 5.325,00		65		35 T. INCENDIOS	220081954469	20-oct-22	22-dic-22	63	0	27-dic-22	2022	2022	339,431			0	1,87782	0,0050507	0,0000018
CMS CARAB w/ EUGENIA C. 1373,88		58		35 T. INCENDIOS	220081974444	27-oct-22	23-dic-22	63	0	27-dic-22	2022	2022	203,911		1	0	1,11706	0,0020471	0,0000018
CMS CARAB w/ EUGENIA C. 1373,88		28		31 COMERCIAL (ILOC.)	220081974441	27-oct-22	23-dic-22	63	114	27-dic-22	2022	2022	216,06		1.125	0,114857825	1,59904	0,0027321	0,0000145
CMS USERA w/ AVENA, B. 1482,88		48		31 COMERCIAL (ILOC.)	220081974444	28-oct-22	28-dic-22	64	282	29-dic-22	2022	2022	503,051		1726	0,114852887	1,34626	0,0054121	0,0000048
CAD VILLAVE w/ YEPDE YIE 1193,80		58		35 T. INCENDIOS	220081994196	26-oct-22	23-dic-22	64	0	30-dic-22	2022	2022	205,231		81	0	1,17346	0,0027711	0,0000018
CAD VILLAVE w/ YEPDE YIE 1193,80		28		31 COMERCIAL (ILOC.)	220081994197	26-oct-22	23-dic-22	64	43	30-dic-22	2022	2022	85,121		25718	0,011846484	1,67359	0,0011911	0,0000585
CMS VILLAVE Avda. Falcón 1569,88		65		ASIMILADO A COMERCIAL	220081995672	27-oct-22	28-dic-22	64	77	2-ene-23	2022	2023	433,911		326	0,0370364	1,28869	0,0024081	0,0000035
CMS VILLAVE Avda. Falcón 1569,88		28		ASIMILADO A COMERCIAL	220081995673	27-oct-22	28-dic-22	64	99	2-ene-23	2022	2023	114,281		6873	0,028993967	1,67294	0,0013211	0,0000463
CMS YALLEC w/ SERRA P. 1244,88		28		31 COMERCIAL (ILOC.)	220081991081	2-oct-22	4-ene-23	63	64	5-ene-23	2023	2023	10,661		8128	0,047630448	1,83243	0,0010811	0,0000758
CMS CIUDAD Pta. AGUSTIN 1071,80		28		31 COMERCIAL (ILOC.)	220081993899	2-oct-22	5-ene-23	63	42	9-ene-23	2023	2023	123,721		22.888	0,038333167	1,19408	0,0008011	0,0000028
CMS CIUDAD Pta. AGUSTIN 1071,80		48		ASIMILADO A COMERCIAL	220081993919	2-oct-22	5-ene-23	63	0	10-ene-23	2023	2023	132,341		1	0	1,12299	0,0016521	0,0000018
CMS NICÁLY w/ CALAHORRA 660,08		58		35 T. INCENDIOS	220081993982	4-oct-22	8-ene-23	66	0	10-ene-23	2023	2023	212,671		12	0	1,24728	0,0027171	0,0000018
CMS NICÁLY w/ CALAHORRA 660,08		28		31 COMERCIAL (ILOC.)	220081993983	4-oct-22	8-ene-23	66	42	10-ene-23	2023	2023	126,271		3.768	0,048837269	1,14682	0,0022251	0,0000748
CMS SANBL w/ POBLADU 1402,88		48		35 T. INCENDIOS	220081976831	7-oct-22	18-ene-23	64	2	1-ene-23	2023	2023	191,441		409	0,081040242	1,88993	0,0010811	0,000008
CMS SANBL w/ POBLADU 1402,88		28		COMERCIAL	220081976741	7-oct-22	18-ene-23	64	46	1-ene-23	2023	2023	82,361		9381	0,043411113	1,10006	0,0010811	0,0000772
CAD HORTAL w/ MINAYA, T. 624,08		58		ASIMILADO A COMERCIAL	220081447384	1-ene-22	13-ene-23	63	0	15-ene-23	2023	2023	203,911		8	0	1,32021	0,0028831	0,0000018
CAD HORTAL w/ MINAYA, T. 624,08		38		31 COMERCIAL (ILOC.)	220081447385	1-ene-22	13-ene-23	63	36	15-ene-23	2023	2023	101,861		2724	0,041009468	1,16538	0,0006251	0,0000061
LABORATORIO w/ MENRAM 5.219,88		180		ASIMILADO A COMERCIAL	220081447386	1-ene-22	13-ene-23	63	0	16-ene-23	2023	2023	79,611		23	0	1,15008	0,0023821	0,0000018
LABORATORIO w/ MENRAM 5.219,88		68		32 INDUSTRIAL	220081447388	1-ene-22	13-ene-23	63	187	15-ene-23	2023	2023	748,251		18.121	0,034443578	1,14382	0,0022511	0,0000063
CMS HORTAL w/ JUAN CLEF 657,08		11		COMERCIAL	220081488082	14-nov-22	16-ene-23	63	22	17-ene-23	2023	2023	43,241		1082	0,03148954	1,18591	0,0010451	0,0000032
CMS HORTAL w/ JUAN CLEF 657,08		58		ASIMILADO A COMERCIAL	220081488201	14-nov-22	16-ene-23	63	0	17-ene-23	2023	2023	203,911		7	0	1,30960	0,0045051	0,0000018
CMS PUENTE w/ MONFOR 1688,88		58		31 COMERCIAL (ILOC.)	220081548184	15-nov-22	18-ene-23	63	47	15-ene-23	2023	2023	253,911		300	0,042818513	1,23930	0,0027321	0,0000031
CMS ARGAN P- OLIVOS, 5. 275,08		15		COMERCIAL	220081711193	20-nov-22	25-ene-23	63	0	26-ene-23	2023	2023	27,571		388	0,003009081	1,10026	0,0010811	0,0000173
CAD ARGAN P- CHOPERA 652,08		58		35 T. INCENDIOS	220081795792	20-nov-22	25-ene-23	63	0	27-ene-23	2023	2023	303,911			0	1,23327	0,0027621	0,0000018
CAD ARGAN P- CHOPERA 652,08		28		31 COMERCIAL (ILOC.)	220081740655	20-nov-22	25-ene-23	63	99	26-ene-23	2023	2023	38,681		5.400	0,064953358	1,17882	0,0018311	0,0000125
CMS ARGAN w/ CONCEJAL 705,08		15		COMERCIAL	220081738749	20-nov-22	25-ene-23	63	21	26-ene-23	2023	2023	46,571		87	0,024287724	1,16696	0,0010411	0,0000473
CMS PUENTE w/ CONCEJAL 2.028,88		48		ASIMILADO A COMERCIAL	220081795797	24-nov-22	28-ene-23	63	0	27-ene-23	2023	2023	152,341		20	0	1,15241	0,0006821	0,0000018
CMS PUENTE w/ CONCEJAL 2.028,88		28		31 COMERCIAL (ILOC.)	220081807181	24-nov-22	28-ene-23	63	184	27-ene-23	2023	2023	382,411		10.328	0,072872687	1,32370	0,0018611	0,0000797
CAD TETUÁN C/ PINOS ALT 989,08		48		35 T. INCENDIOS	220081873597	2-dic-22	3-dic-23	63	12	06-dic-23	2023	2023	145,011		88	0,025183014	1,15181	0,0024001	0,0000119
CAD TETUÁN C/ PINOS ALT 989,08		28		31 COMERCIAL (ILOC.)	220081873598	2-dic-22	3-dic-23	63	26	06-dic-23	2023	2023	104,861		2.585	0,02171878	1,18922	0,0027311	0,0000438
INSTITUTOI C/ta. Delator de 2.419,88		65		35 T. INCENDIOS	220081949416	5-dic-22	6-feb-23	63	0	5-feb-23	2023	2023	339,431		74	0	1,19716	0,0026001	0,0000018
INSTITUTOI C/ta. Delator de 2.419,88		58		COMERCIAL	220081989580	5-dic-22	6-feb-23	63	47	22-feb-23	2023	2023	293,911		389	0,021870638	1,18118	0,0018711	0,0000047
CMS CHAMÉ C/ RAFAEL C. 648,08		58		35 T. INCENDIOS	220081974686	9-dic-22	8-feb-23	61	0	5-feb-23	2023	2023	186,581		6	0	1,33332	0,0049721	0,0000018
CMS CHAMÉ C/ RAFAEL C. 648,08		38		31 COMERCIAL (ILOC.)	220081974687	9-dic-22	8-feb-23	61	91	5-feb-23	2023	2023	150,271		1818	0,071703704	1,20718	0,0022861	0,0001280

AGUA GAS LUZ SUPERFICIES 2024



4.8 Instalación de plataformas, pasamanos y rampas en distintos centros, baños OSTO, bucles auditivos, señalización suelo CAD Hortaleza y CMS Villa Vallecas.

Baño Osto



Bucle magnético



Plataformas



Señalización suelo



Mostrador accesible



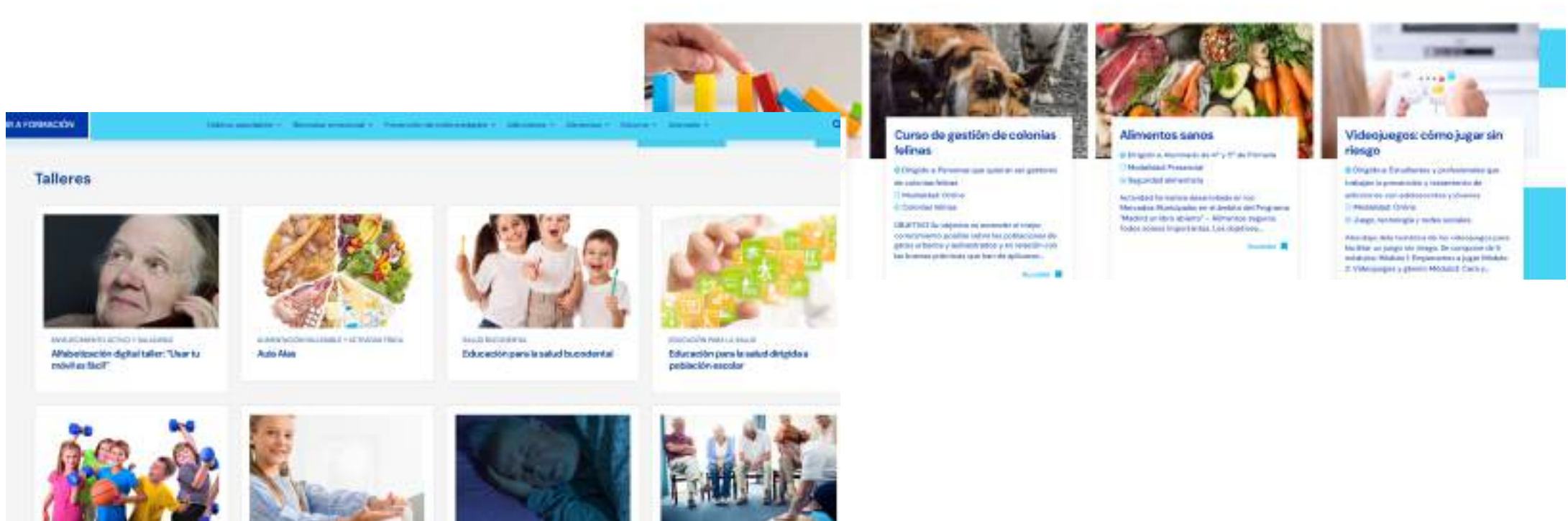
Rampa accesible



5.1 Procesos publicados en Ayre



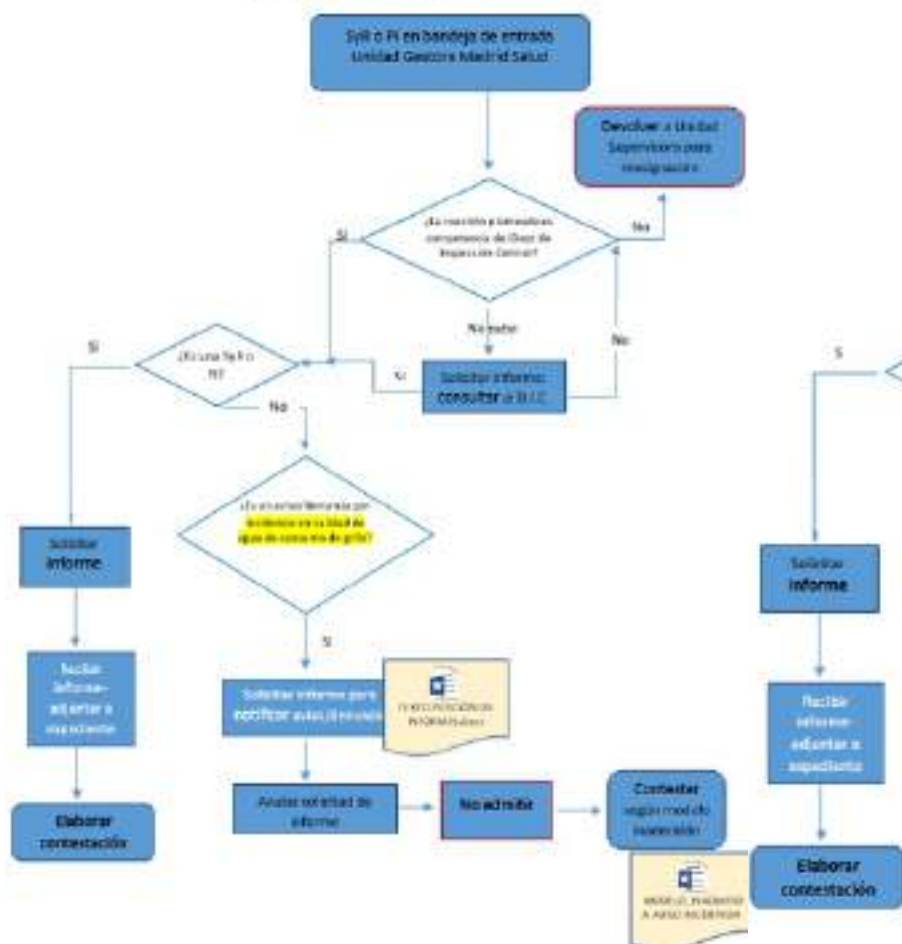
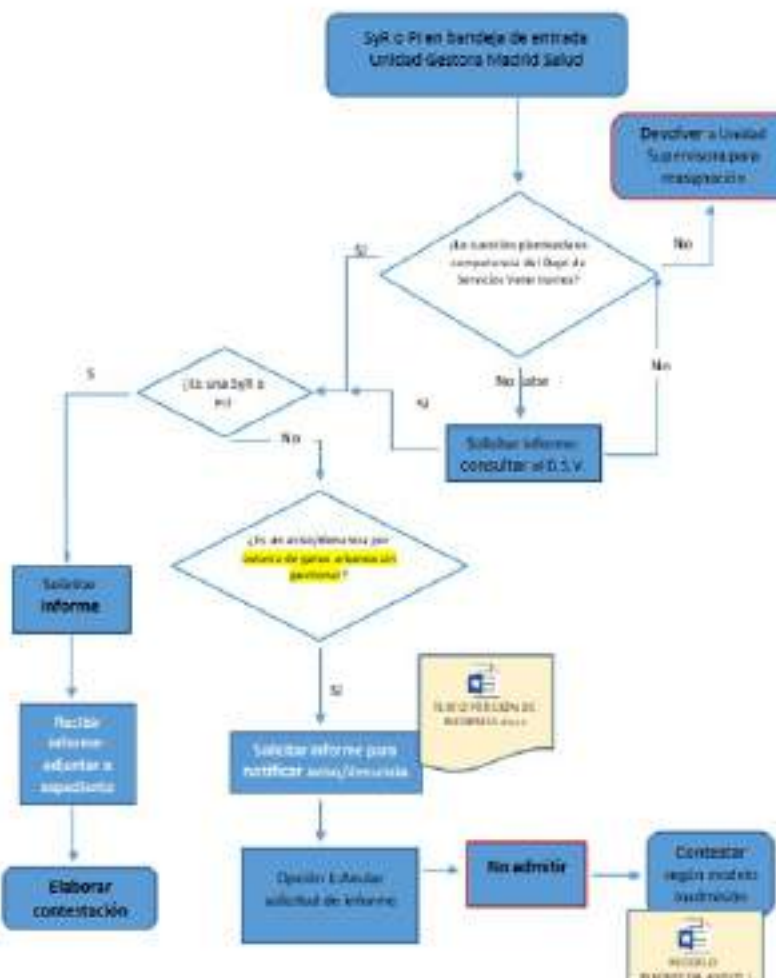
5.2 Web Escuela Municipal Salud





ÍNDICE

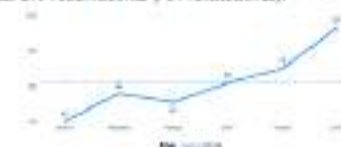
1. INTRODUCCIÓN	3
2. MARCO OPERATIVO	11
3. OBJETIVOS	14
Objetivo general	14
Objetivos específicos	14
4. EVALUACIÓN	31
5. BIBLIOGRAFÍA	40
6. ANEXOS	42

**PROTOCOLO TRAMITACIÓN SyR Y PETICIONES DE INFORMACIÓN
DEPARTAMENTO INSPECCIÓN CENTRAL, AGUAS DE CONSUMO Y
TRANSPORTE ALIMENTARIO**

**PROTOCOLO TRAMITACIÓN SyR Y PETICIONES DE INFORMACIÓN
DEPARTAMENTO SERVICIOS VETERINARIOS**

**SEGUNDO INFORME DE
SEGUIMIENTO SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES
2024 UNIDAD GESTORA MADRID SALUD.**

DEL 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2024.

En este informe se recoge la información relativa a la evolución de la tramitación SyR en el primer semestre de 2024, para su seguimiento y la toma de acciones en caso necesario.

Entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2024 hemos gestionado 372 expedientes que han sido asignados a nuestra Unidad Gestora, (29 sugerencias, 279 reclamaciones y 64 felicitaciones).



Como es habitual, el número de expedientes recibidos se ha ido incrementando con la llegada de los meses de verano.



De los 372 expedientes recibidos, 114 (el 30,63%) se han derivado a la aplicación SIC_MINT Avisos Madrid, por tratarse de avisos por ratas o cucarachas.



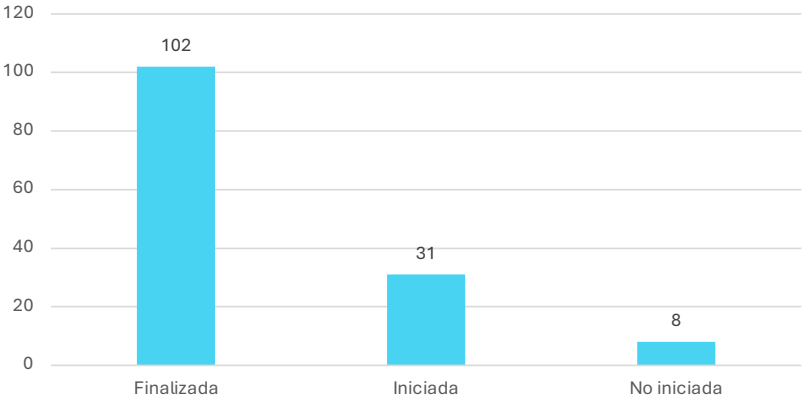
Y otros 105 no se han admitido como SyR, por tratarse fundamentalmente de otro tipo de avisos o denuncias, por palabras, insubordinación en vía pública o vivienda, o incidentes en colonias felinas. Todos estos informes tienen una tramitación similar a las SyR.

Información de Firmantes del Documento

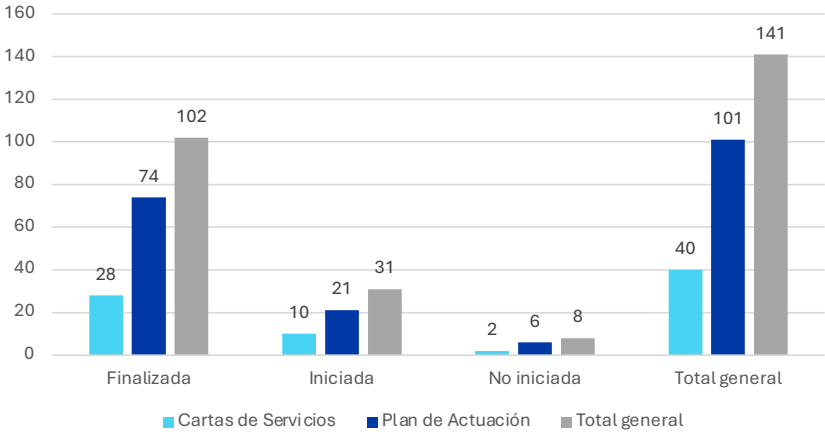
AUTORA: MUEL, MUEL - 02/07/2024
 C/E: A. GARCÍA - 02/07/2024

Firma Firm: 02/07/2024 10:40:00
 C/E: 02/07/2024 10:40:00

Acciones de mejora planificadas para 2023: Estado



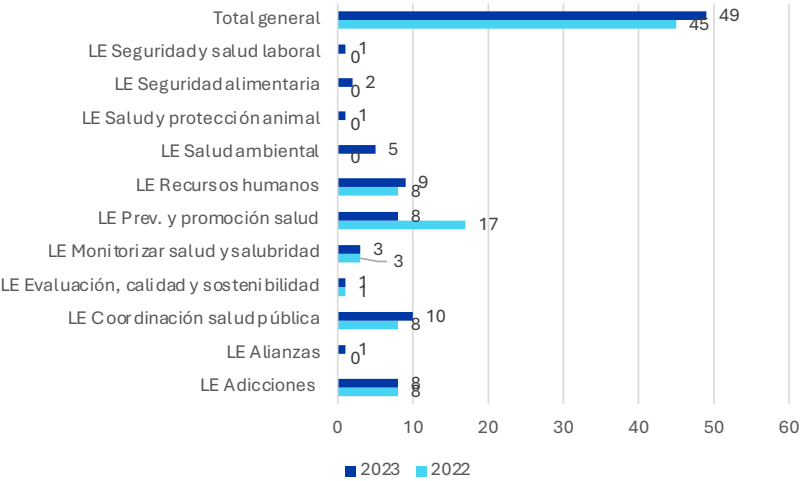
Acciones de mejora por fuente y estado



Planes nuevos

NUEVO PLAN	LE	ÁMBITO	VALOR AÑADIDO	CUMPLIMIENTO %
Educación en obediencia básica a animales adoptados en el CPA y asesoramiento postadopción. Fase II.	Servicios Veterinarios	S y B animal	Eficacia	94
Puesta en marcha del Plan de Actuación de Prevención del Suicidio del Ayuntamiento de Madrid 2023-2024.	Prevención y Promoción de la Salud	PPS	Eficacia	100
Programa PAD Night de reducción del riesgo en el ocio nocturno.	Adicciones	Adicciones	Eficacia	56
Plan de Comunicación del Instituto de Adicciones	Adicciones	Adicciones	Visibilidad	100
Programa Construyendo el Futuro con SALUD.	Recursos Humanos	Comunicación	Relaciones laborales y participación	75
Proyecto Mapa de Empatía.	Recursos Humanos	Comunicación	Relaciones laborales y participación	67

Grupos de trabajo por Línea Estratégica - comparativa 2023-2022





ACUERDO DE COLABORACIÓN ENTRE GERENTES

D. Antonio Prieto Fernandez, Gerente del Organismo Autónomo Madrid salud y Dª Sonia Martínez Machuca, Gerente Asistencial de Atención Primaria de la Comunidad de Madrid, como responsables de sus correspondientes centros de gestión asistencial y previa conformidad de las Comisiones de Docencia implicadas, suscriben el siguiente compromiso de colaboración docente:

PRIMERO. - Objetivos y criterios del compromiso

El Organismo Autónomo Madrid Salud y las Unidades Docentes Multiprofesionales de Atención Familiar y Comunitaria de la Comunidad de Madrid colaborarán para la formación de residentes en la especialidad de Enfermería Familiar y Comunitaria con sometimiento a los siguientes criterios:

- A) El contenido de la colaboración se centrará en la planificación, gestión, supervisión y evaluación de los/as residentes en sus rotaciones, de acuerdo con el programa de la especialidad respectiva, así como los documentos oficiales donde también se especifiquen los objetivos a alcanzar en la misma (Libro del Residente u otros).
- B) Las colaboradoras docentes propias se nombrarán por la Gerencia de Madrid Salud, de acuerdo con las necesidades docentes, y previo informe favorable de los responsables respectivos.

SEGUNDO Vigencia

Entrará en vigor cuando el Ministerio de Sanidad, dicte Resolución que acredite la asociación del Organismo Autónomo Madrid Salud y las Unidades Docentes Multiprofesionales de Atención Familiar y Comunitaria de la Comunidad de Madrid, respectivamente.

- A) Tendrá una duración indefinida, salvo denuncia expresa formulada por alguna de las partes firmantes que debe ser comunicada al Ministerio de Sanidad, con una antelación mínima de 6 meses, a fin de que, en su caso se tramite la des acreditación docente.

Madrid, 10 de octubre de 2022

Gerente Asistencial de
Atención Primaria de Madrid

Gerente Organismo
Autónomo Madrid Salud

Fdo.: Sonia Martínez Machuca

Fdo.: Antonio Prieto Fernández

Información de Firmantes del Documento



SONIA MARTINEZ MACHUCA - EMPLEADO PÚBLICO
ANTONIO PRIETO FERNANDEZ - GERENTE ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID SALUD
URL de Verificación: https://intramet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTA/INTRA/VerificaCove.do

Fecha Firma: 10/10/2022 15:04:45
Fecha Firma: 11/10/2022 10:08:35
CSV : 1PUPU14E0FORIKQH



5.7 Cuadro representación institucional





Gerencia

REPRESENTACION INSTITUCIONAL DE MADRID SALUD ACTUALIZADO A OCTUBRE 2024

REPRESENTACIÓN EN EL AYUNTAMIENTO DE MADRID/ COORDINACIÓN GENERAL DE LA ALCALDÍA- VICEALCALDÍA					
DENOMINACIÓN	EN CALIDAD DE	TITULAR	SUPLENTE	ÓRGANO COMPETENTE/ CONTACTO INSTITUCIONAL	PLANES/PROYECTOS/CONSEJOS ANEXOS
PLAN ESTRATEGICO CIUDAD DE MADRID 2023-2027 PROGRAMA OPERATIVO DE GOBIERNO	INTERLOCUTOR	ELENA MARTIN MAGANTO		AG VICEALCALDIA, PORTAVOZ, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS DG TRANSPARENCIA Y CALIDAD MARIA VILLANUEVA CABRERA	Plan operativo de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid
ESTRATEGIA LOCALIZACION OBJETIVOS DESARROLLO SOSTENIBLE AGENDA 2030 CIUDAD DE MADRID COMISION DE SEGUIMIENTO	INTERLOCUTOR	ELENA MARTIN MAGANTO		AREA DELEGADA INTERNACIONALIZACION Y COOPERACION DG COOPERACION Y CIUDADANIA GLOBAL JAVIER MARTIN NIETO	Acuerdo de 25 de marzo de 2021 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se aprueba la Estrategia de Localización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 en la Ciudad de Madrid.
ESTRATEGIA DE ALIMENTACION SALUDABLE Y SOSTENIBLE DE LA CIUDAD DE MADRID 2022_2025 Mesa Municipal Seguimiento Pacto de Milao.		MERCEDES RODRIGUEZ ANA PEREZ	CARMEN MARTIN RIDAURA ESTHER TORTUERO	COORDINACION GENERAL DE ALCALDIA DG RELACIONES INTERNACIONALES DG COOPERACION Y CIUDADANIA GLOBAL	
ESTRATEGIA MUNICIPAL DE PREVENCION Y ATENCION AL TRASTORNO ADICTIVO AL JUEGO 2020_2025	REPRESENTANTE	MADRID SALUD	BEATRIZ MESIAS	DG TRANSPARENCIA Y CALIDAD DG PARTICIPACIN CIUDADANA	Programa Madrid Salud "La contrapartida" El Pleno del Ayuntamiento de Madrid, en su sesión del día 28 de enero de 2020 aprobó, con el voto favorable de 51 concejales, la proposición número 2020/8000099 que entre otras cuestiones acordaba la formación de un grupo de trabajo

6.1 Informe de satisfacción de la ciudadanía

Inicio > SECCIÓN DE CALIDAD - General > ESUS > 2024

Nombre	Estado	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
1 TRANSPARENCIA		11/12/2024 11:56	Carpeta de archivos	
Adicciones		11/12/2024 11:56	Carpeta de archivos	
Águas		06/02/2025 13:57	Carpeta de archivos	
Consejo al viajero		03/02/2025 14:22	Carpeta de archivos	
Deterioro Cognitivo		05/02/2025 13:41	Carpeta de archivos	
Laboratorio SP		06/02/2025 15:04	Carpeta de archivos	
Prevención plagas		04/02/2025 13:14	Carpeta de archivos	
Salud Laboral		16/01/2025 14:02	Carpeta de archivos	

Inicio > SECCIÓN DE CALIDAD - General > ESUS > 2024 > Deterioro Cognitivo

Nombre	Estado	Fecha de modificación	Tipo
Bases de datos		05/02/2025 13:41	Carpeta de archivos
Cuestionarios		04/02/2025 12:40	Carpeta de archivos
Líberos		17/02/2025 12:19	Carpeta de archivos
Informe_2024_ESUS_02_DeterioroCogniti...		27/01/2025 10:57	Presentación de...

Encuesta de satisfacción



Informe resultados 2024

Carta de Servicios del Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo -

Índice

- 1 Objetivos
- 2 Metodología
 - 2.1 Ficha técnica
 - 2.2 Escala de medida: INS
- 3 Resultados:
 - 3.1 Perfil de usuarios/as y sus acompañantes
 - 3.2 Frecuencia de asistencia al centro.
 - 3.3 Satisfacción con diferentes aspectos del servicio.
 - 3.4 Cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios
 - 3.5 Aportaciones de los encuestados/as (Textos libres)
- 4 Conclusiones

4. Conclusiones I

El **perfil** de las **personas encuestadas** no ha cambiado respecto a años anteriores; siguen siendo mayoritariamente mujeres (disminuyendo las diferencias entre sexos) de entre 76 y 80 años. Ha aumentado las personas pertenecientes a este grupo de edad en más de 10 puntos, disminuyendo las personas de más de 81 años. De forma global, más del **72 %** de las personas tienen más de 76 años.

En el perfil de los **acompañantes** encuestados se mantiene la distribución por sexo de años anteriores, donde la presencia de mujeres oscila en torno al **70 %**.

En cuanto al **parentesco**, en 2023 el grupo de cónyuge/pareja sobrepasa el 50 % superando el de hijos/as (**39 %**). Esto se refleja en la edad, donde el porcentaje del grupo de los que tienen menos de 59 años ha descendido casi 10 puntos, pero con una marcada subida del grupo de entre 71 y 80 años.

En la frecuencia de asistencia al centro, más del **90 %** de las personas usuarias han **acudido** más de tres veces al servicio similar al año anterior. Este dato disminuye en los acompañantes que no acuden a las sesiones grupales.

4. Conclusiones II

La **valoración** de todos los aspectos analizados, medida con el índice sintético de satisfacción (INS) ha mejorado levemente respecto al año anterior con un INS del **93,8 %**.

Los **compromisos de la Carta de Servicios** controlados mediante la encuesta de satisfacción superan ampliamente los estándares fijados en todos sus indicadores, llegando en ocasiones a situarse en el 100 %. Se observa que las valoraciones de los acompañantes son inferiores a la de las personas usuarias, especialmente en la satisfacción global y en la atención recibida en la recepción.

Texto libre:

Entre las aportaciones, tanto de las personas usuarias como de sus acompañantes, podemos concluir que; aumentar la cantidad y la duración de los cursos, son las demandas más repetidas.

La atención recibida, la recepción y las condiciones ambientales también forman parte de sus preocupaciones.

Cabe resaltar el alto porcentaje utilizado para valorar la calidad del servicio recibido, que califican mayoritariamente como muy satisfactorio.

6.2 Informe de satisfacción de las personas



Índice	
1.	Objetivos
2.	Metodología
2.1	Ficha técnica
2.2	Indicadores para el análisis
2.3	Perfil de la plantilla y de la muestra. Diferentes comparativas
2.4	Limitaciones
3.	Resultados y evolución por bloques de contenidos
4.	Índice neto de Promoción o Net Promoter Score (NPS)
5.	Conclusiones
5.1	Fortalezas y debilidades
5.2	Aspectos que han mejorado desde 2016
5.3	Áreas de mejora
5.4	Acciones de mejora
6.	Propuestas de áreas de mejora aportadas por las personas encuestadas (textos libres)

Contenidos que se analizan
3.1 Ambiente físico y sostenibilidad 3.2 Disponibilidad de recursos y equipos 3.3 Comunicación Interna 3.4 Formación 3.5 Promoción y desarrollo profesional 3.6 Liderazgo 3.7 Trabajo diario 3.8 Trabajo en equipo 3.9 Ambiente laboral 3.10 Identificación con la organización 3.11 Grado de conocimiento de Madrid Salud

5.3 Áreas de mejora		
ÁREAS DE MEJORA	ACCIONES DE MEJORA	
1. Formación	Acceso a la oferta formativa Satisfacción con la formación específica que oferta MS Formación específica para el puesto de trabajo	Incremento del número de cursos. Catalogados como obligatorios para que sean los servicios quienes valoren qué personas forman. Curso de formación específica para personal de atención al público.
3. Conocimiento por parte de las personas que trabajan en MS	Acciones de mejora realizadas Gestión por procesos Sistema de gestión ambiental Protocolos de Violencia y acoso lateral (Protocolo de Agresiones) Plan de comunicación interna Conocimiento de Internet y Red Social Redes sociales	Incrementar la difusión, a través de las perfiles de Tn de los centros, de las acciones de mejora realizadas; del Plan de Comunicación interna de la sectorial Aug. Salud de la intranet, del sistema de gestión ambiental, de la gestión por procesos y de las redes sociales corporativas. Proyecto "Madrid Salud responsable con la igualdad y la corresponsabilidad" Campaña de comunicación para sensibilización y concienciación realizando talleres informativos en diferentes formatos (infografía, podcast y Encuentros Informativos específicos) para difundir el Plan de igualdad entre Mujeres y Hombres del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos, el Protocolo casos de actuación en materia de prevención de riesgos laborales en caso de agresiones de terceros, personas, el Protocolo de actuación frente al acoso laboral en el Ayuntamiento de Madrid y sus organismos autónomos y el proyecto Madrid Corresponsable. Elevación de cartelería para difusión en los centros de MS con atención al público de los protocolos de agresiones a terceros.
4. Liderazgo	Motivación del equipo por parte de la dirección Mayor reconocimiento del trabajo a todos los niveles Gestión de los equipos de trabajo	Curso de formación para la adopción de habilidades de gestión de equipos para mandos intermedios y directivos del Organismo Autónomo Madrid Salud (OAMSA)

3.10 Identificación con Madrid Salud. Evolución años 2014, 2016, 2019, 2022.

Nivel de satisfacción. Estándar = 60% de ≥ 6 (Escala de 0 a 10) porcentaje y diferencial entre los dos últimos años.

Tamaño muestra 207

La identificación con la organización asciende.

Se incrementan los valores en todos los ítems, destacando el orgullo de pertenencia y, pese a no alcanzar el estándar, también se incrementa claramente la satisfacción en relación con el conocimiento que la ciudadanía tiene de MS.

Identificación con la Organización	% ≥ 6				Diferencial
	2014	2016	2019	2022	
Se siente orgulloso/a de pertenecer a Madrid Salud. n=202	71,3	72,3	77,0	80,20	3,2
Recomendaría a personas conocidas trabajar en Madrid Salud n=202			77,2	77,72	0,52
Que grado de satisfacción tiene en relación con el conocimiento que tiene la ciudadanía de Madrid salud n=199	31,2	31,1	39,1	44,22	5,12
Valore su satisfacción global por trabajar en Madrid Salud n=202	71,3	71,5	78,6	79,70	1,1

Diferencial y valoración positiva
Diferencial negativo
Valoración negativa (inferior al 60%)



madrid
salud

E – Principales abreviaturas



PRINCIPALES ABREVIATURAS

A.G. / AA. GG	Area de Gobierno / Areas de Gobierno	IA	Instituto de Adicciones
AECOSAN	Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición	ICAVP	Infracción por Consumo de Alcohol en Vía Pública
ANECPLA	Asociación Nacional de Empresas de Control de Plagas	LAC	Laboratorio de Análisis Clínicos
Ayto. / Aytos.	Ayuntamiento / Ayuntamientos	LRBRL	Ley Reguladora de Bases de Régimen Local
BPA	Buenas Prácticas Administrativas	LSP	Laboratorio de Salud Pública
CAB	Centro de Atención Básica Sociosanitaria	O.A. / OO. AA.	Organismos/s Autónomo/s
CAD	Centros de Atención a las Adicciones	OMFC	Oficina Municipal contra el Fraude y la Corrupción
CAS	Centro de Apoyo a la Seguridad	OO. PP.	Organismos Públicos
CCAD	Centros Concertados de Atención a las Adicciones	OTCM	Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid
CM	Comunidad de Madrid	PIAP	Plan de Inspecciones y Actividades Programadas en Salud Pública.
CMS	Centros Madrid Salud	PEDDHH	Plan Estratégico de Derechos Humanos
COA	Control Oficial de Alimentos	PES	Plan Estratégico de Subvenciones
COLVEMA / COV	Colegio Oficial de Veterinarios	PET	Plan Empleo Temporal
CONAMA	Congreso Nacional de Medio Ambiente	PFM	Plan de Formación Municipal
CPA	Centro de Protección Animal	PGM	Plan de Gobierno Municipal
CPDC	Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo	PIMHA	Plan de Igualdad entre Mujeres y Hombres del Ayto.
CPS	Centros de Promoción de la Salud	PLATEA	Aplicación informática para tramitación SyR Ayto. Madrid
CV	Calidad de Vida	PLIAM	Plan Local de Infancia y Adolescencia de la Ciudad de Madrid
D.G.TyAC	Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía	PMPBA	Plan Municipal de Protección y Bienestar Animal
DSA	Departamento de Salud Ambiental	PNSD	Plan Nacional Sobre Drogas
ECV y SSP	Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con Servicios Públicos	POSI	Personal de Oficios Servicios Internos
EFAM	Escuela de Formación del Ayto. de Madrid	PPS	Prevención y Promoción de la Salud
EIMT	Encuesta de Identificación de Mejoras en el Trabajo	RECS	Red Española de Ciudades Saludables
ENPIMAD	Estudio Nutricional de la Población Infantil	SEAM	Servicio de Emergencias Alimentarias
ENSE	Encuesta Nacional de Salud de España	SGA	Sistema de Gestión Ambiental
ESCM	Estudio de Salud de la ciudad de Madrid	SICAM	Soporte a la Informática y Comunicaciones del Ayto. de Madrid
ESU	Encuestas/s Satisfacción Usuarios/as	SIGSA	Aplicación Informática del Ayto. de Madrid
FAPAM	Federación de Asociaciones Protectoras y de Defensa Animal	SINAC	Sistemas de Información Nacional de Aguas de Consumo
FERMAD	Plataforma Madrileña de Entidades para la Asistencia a la Persona Adicta y su Familia	SIVFRENT - A	Sistema de Vigilancia de Factores de Riesgo asociados a Enfermedades No Transmisibles – Adultos
FESORCAM	Federación de Personas Sordas de la CM	SP	Salud Pública
		SPPS	Servicio de Prev. y Promoción de la Salud

