

# **PLAN DE ACTUACIÓN 2018**

## **MADRID SALUD**



## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>5</b>
<b>DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE MADRID SALUD</b> .....	<b>11</b>
GERENCIA: GESTIONAR ACTUACIONES DE MADRID SALUD .....	11
<b>CALIDAD Y COMUNICACIÓN</b> .....	<b>13</b>
LÍNEA ESTRATÉGICA 10: MEJORAR DE FORMA CONTINUA LOS SERVICIOS Y POTENCIAR EL COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL.....	13
DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN Y CALIDAD (DEC).....	13
LÍNEA ESTRATÉGICA 12: POTENCIAR LA COMUNICACIÓN.....	17
UNIDAD TÉCNICA DE COMUNICACIÓN .....	17
<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 1: MEJORAR LA SEGURIDAD ALIMENTARIA EN LA CIUDAD</b> .....	<b>23</b>
<b>SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA</b> .....	<b>23</b>
SERVICIO DE COORDINACIÓN .....	23
UNIDADES RESPONSABLES: Departamentos de Seguridad Alimentaria, Inspección de Mercamadrid, Inspección Central y Laboratorio de Salud Pública. ....	23
UNIDAD COLABORADORA: S.G. de Gestión Económico-Administrativa.....	35
SUBDIRECCIÓN GRAL. DE GESTIÓN ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA .....	35
<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 2: PREVENIR LOS EFECTOS EN SALUD DE LOS FACTORES AMBIENTALES Y PROMOVER ENTORNOS URBANOS SALUDABLES.</b> .....	<b>37</b>
<b>SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA</b> .....	<b>37</b>
SERVICIO DE COORDINACIÓN .....	37
DEPARTAMENTO DE SALUD AMBIENTAL.....	37
UNIDADES RESPONSABLES: Dpto. de Salud Ambiental, Laboratorio de Salud Pública y Dpto. de Inspección Central, Aguas de Consumo y Transporte Alimentario.....	37
UNIDAD COLABORADORA: S.G. de Gestión Económico-Administrativa.....	45
S.G. DE GESTIÓN ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA .....	45
DEPARTAMENTO DE CONTROL DE VECTORES .....	46
UNIDAD RESPONSABLE: Departamento de Control de Vectores .....	46
<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 3: ACTUAR SOBRE LAS POBLACIONES DE ANIMALES DOMÉSTICOS ATENDIENDO A SU SANIDAD Y BIENESTAR PARA MINIMIZAR SU IMPACTO EN LA SALUD PÚBLICA.</b> .....	<b>50</b>
<b>SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA</b> .....	<b>50</b>
SERVICIO DE COORDINACIÓN .....	50
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS VETERINARIOS (DSV) .....	50
UNIDAD RESPONSABLE: Dpto. de Servicios Veterinarios.....	50
UNIDAD COLABORADORA: S.G. de Gestión Económico - Administrativa.....	50
UNIDAD COLABORADORA: D.G. de Gestión Económico-Administrativa .....	58
S.G. GESTIÓN ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA.....	58
<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 4: SUPERVISAR, AUDITAR Y COORDINAR LOS DEPARTAMENTOS DE SERVICIOS SANITARIOS, CALIDAD Y CONSUMO DE LOS DISTRITOS.</b> .....	<b>59</b>
<b>SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA</b> .....	<b>59</b>
SERVICIO DE COORDINACIÓN .....	59
UNIDADES RESPONSABLES: Servicio de Coordinación y Dpto. de Coordinación .....	59
<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 5: DESARROLLAR PROGRAMAS Y SERVICIOS PARA LA PROMOCIÓN DE LA SALUD DE LOS Y LAS MADRILEÑAS, Y DE LA SALUD COMUNITARIA DE SUS BARRIOS</b> .....	<b>65</b>
<b>SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD</b> .....	<b>65</b>
ESTRATEGIA BARRIOS SALUDABLES.....	65

UNIDAD RESPONSABLE: Servicio de Prevención y Promoción de la Salud y Unidad de Coordinación de Programas .....	65
<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 6: PROMOVER LA PRESTACIÓN DE CUIDADOS EN LA VIDA COTIDIANA DE LOS BARRIOS .....</b>	<b>84</b>
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD.....	84
MADRID, CIUDAD DE LOS CUIDADOS .....	84
UNIDAD RESPONSABLE: Departamento de Estudios y Análisis .....	84
<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 7: OFERTAR A LA CIUDADANÍA DE MADRID UNA INTERVENCIÓN INTEGRAL EN MATERIA DE ADICCIONES QUE PERMITA ESTABLECER ACCIONES EFICACES EN EL CONTINUO PREVENCIÓN/ASISTENCIA/REINSERCIÓN, QUE MINIMICEN EL IMPACTO NEGATIVO SOBRE LA SALUD INDIVIDUAL Y LA SALUD PÚBLICA .....</b>	<b>87</b>
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADICCIONES.....	87
UNIDADES RESPONSABLES: Servicio de Atención Integral, Dpto. Asistencia, Dpto. Prevención y Dpto. Reinserción. ....	87
UNIDAD COLABORADORA: S.G. de Gestión Económico-Administrativa.....	92
SUBDIRECCIÓN GRAL. DE GESTIÓN ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA .....	92
<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 8: FACILITAR UN ENTORNO DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL.....</b>	<b>93</b>
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES (S.G.PRL).....	93
UNIDADES RESPONSABLES: Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y Dpto. de Salud Laboral..	93
<b>SERVICIOS DE APOYO .....</b>	<b>99</b>
LABORATORIO DE SALUD PÚBLICA .....	99
UNIDAD RESPONSABLE: Dpto. Laboratorio de Salud Pública.....	99
FARMACIA.....	100
UNIDAD RESPONSABLE: Servicio de Farmacia.....	100
<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 9: GESTIONAR EL CAPÍTULO 1 DEL PRESUPUESTO Y LOS RECURSOS HUMANOS AUMENTANDO LA MOTIVACIÓN DE LOS Y LAS TRABAJADORAS.....</b>	<b>103</b>
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS (S.G. RR. HH.).....	103
UNIDAD COLABORADORA: Departamento de Evaluación y Calidad (DEC).....	105
DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN Y CALIDAD .....	105
<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 11.1: MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPTIMIZAR EL PRESUPUESTO .....</b>	<b>107</b>
1. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA .....	107
<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 11.2: MEJORAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPTIMIZAR EL PRESUPUESTO .....</b>	<b>110</b>
2. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN Y RÉGIMEN PATRIMONIAL .....	110
<b>LÍNEA ESTRATÉGICA 13: COLABORAR CON ORGANIZACIONES MUNICIPALES Y EXTERNAS EN EL ÁMBITO DE LA SALUD (TRANSVERSAL).....</b>	<b>112</b>
<b>ABREVIATURAS.....</b>	<b>113</b>

## INTRODUCCIÓN

El Plan de Actuación Madrid Salud 2018 recoge la planificación de actuaciones que se prevé realizar en dicho periodo, alineado con la Estrategia y el Programa de Gobierno Municipal.

Las acciones se planifican tomando como base a la previsión del presupuesto para 2018 definiéndose objetivos, actividades, indicadores y metas que dan cuenta de la planificación, desarrollo y evaluación del gasto, distribuido en cuatro programas presupuestarios. Las acciones relacionadas con objetivos e indicadores presupuestarios se recogen en este documento.

Ordena la planificación anual de sus actuaciones a través de:

- 13 líneas estratégicas Madrid Salud (en adelante MS), en cada una de ellas se definen los objetivos, actividades, indicadores y metas para 2018
- Planes estratégicos y de acción específicos MS
- Acciones Madrid Salud en el Plan de Gobierno Municipal
- Líneas de Subvención en el Plan Estratégico de Subvenciones del Área de Gobierno de Seguridad, Salud y Emergencias (en adelante A.G. SSyE)
- Certificaciones de calidad
- Cartas de Servicios
- Encomiendas de gestión
- Cuadro de Mando Integral

### 1. ESTRATEGIA DE MADRID SALUD

De acuerdo con la nueva estrategia, la revisión de las líneas estratégicas de Madrid Salud se inició en noviembre de 2016 y finalizó en enero de 2017. Se incorporan dos nuevas líneas estratégicas denominadas:

- “Promover la prestación de cuidados en la vida cotidiana de los barrios”.
- “Colaborar con organizaciones municipales o externas en el ámbito de la salud”, transversal a toda la organización.

Asimismo se inicia la difusión de la estrategia en enero de 2017 y se finalizó a finales de febrero de 2017. Seguidamente se detallan las líneas estratégicas revisadas.

MAPA ESTRATEG.: EJE / OBJETIVO	LÍNEA ESTRATÉGICA (LE)	ORIENTADO	PLAN ESTRATÉGICO O ACCIÓN 2015-2019	LÍNEA ESTRATÉGICA TRANSVERSAL
Eje: <i>Una ciudad centrada en las personas, solidaria e inclusiva/Una ciudad activa y saludable</i>	1. Mejorar la seguridad alimentaria en la ciudad	Ciudadanía	Plan anual de actividades programadas control oficial alimentos, de establecimientos y actividades con incidencia en salud pública	13. Colaborar con organizaciones municipales o externas en el ámbito de la salud
	2. Prevenir los efectos en salud de los factores ambientales y promover entornos urbanos saludables	Ciudadanía		
	3. Actuar sobre las poblaciones de animales domésticos atendiendo a su sanidad y bienestar para minimizar su impacto en la salud pública	Ciudadanía		
	4. Supervisar, auditar y coordinar los Departamentos de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de los distritos	Departamentos Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de los distritos y MS		
	5. Desarrollar programas y servicios para la promoción de la salud de los y las madrileños, y de la salud comunitaria de sus barrios	Ciudadanía	Estrategia Barrios Saludables	

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

## 2. PLANES ESTRATÉGICOS Y DE ACCIÓN

Madrid Salud cuenta con los siguientes planes estratégicos y de acción, que permiten la desarrollar de las líneas estratégicas:

- **EL PLAN ANUAL DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS DE CONTROL OFICIAL DE ALIMENTOS Y DE ESTABLECIMIENTOS Y ACTIVIDADES CON INCIDENCIA EN SALUD PÚBLICA 2018.**

El Plan de Actividades Programadas (PAP) recoge las actividades de inspección relacionadas con el Control Oficial de Alimentos (COA), Establecimientos con incidencia en la Salud Pública y actividades concernientes con la Sanidad y Protección Animal que se llevarán a cabo en la Ciudad de Madrid durante 2018, partiendo de un planteamiento global e integrado que viene a ordenar las actuaciones municipales en dichas materias y con el objetivo de asegurar que las mismas se realicen con la máxima calidad técnica y funcional.

El Control Oficial de los Alimentos del año 2018 en el municipio de Madrid parte, igual que en años anteriores, de un planteamiento global que ordena las actuaciones que la Inspección Municipal realizará en el marco del [Plan de Actividades Programadas en Materia de Control Oficial de Alimentos](#) y que afectará a los Departamentos (Dptos.) de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de los Distritos y a los Dptos. de Inspección Central, Aguas de Consumo y Transporte Alimentario y de Inspección de Mercamadrid, pertenecientes a Madrid Salud.

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

- **ESTRATEGIA BARRIOS SALUDABLES 2016-2019**

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

- **PLAN MADRID CIUDAD DE LOS CUIDADOS 2016 - 2019**

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

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

- **PLAN DE ADICCIONES 2017-2021**

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

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

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

- **PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DEL AYUNTAMIENTO (AYTO.) DE MADRID Y SUS ORGANISMOS AUTÓNOMOS.**

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

### 3. **ACCIONES PLAN DE GOBIERNO 2015-2019**

MS ha iniciado 33 acciones y mantiene 1 pendiente de planificación. Seguidamente se señalan las acciones, indicando aquellas en las que deben cumplirse alguna fase en 2018:

	ACCIÓN	Fases 2018
SALUD PÚBLICA LE. 1, 2, 3 y 4	1. Apertura del "centro de adopción telemática y sensibilización en la adopción responsable de animales"	NO
	2. Apertura de un "centro de esterilización de gatos para la promoción de colonias felinas estables urbanas"	SI
	3. Creación del Foro Municipal de Protección y Bienestar Animal	SI
	4. Plan Municipal de Protección y Bienestar Animal	SI
	5. Información de salud pública a través de la web madrid.es	SI
	6. Nuevo modelo de gestión del "Control Oficial de Alimentos"	SI
	7. Nuevo modelo de gestión del control de riesgo sanitario de los establecimientos con incidencia en la salud	SI

ACCIÓN		Fases 2018	
PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD LE 5	8. Abordaje de las desigualdades sociales en salud	SI	
	9. Envejecimiento activo y saludable: Trabajo con los Centros Municipales de Mayores, intentando alcanzar la posición de referentes en salud en dichos centros, a través de actividades grupales	SI	
	10. Proyecto "Hombres con cuidado": (intervención comunitaria con hombres, especialmente en situación de desempleo)	SI	
	11. Proyecto Comunitario en Salud LGBTQIA	SI	
	12. <a href="#">Actividades individuales y grupales de psicohigiene (apoyo psicosocial en los momentos claves del ciclo vital)</a>	SI	
	13. Talleres de Educación para la salud relacionados con el embarazo y el parto y ayudando a crecer con padres y madres	SI	
	14. Programación y desarrollo de actividades de promoción de la salud en los siete Centros Juveniles Municipales (asesorías de salud, educación para la salud, días singulares, tertulias sobre temas de salud y otras)	SI	
	15. Proyecto "Arte y salud" (aplicación de la creación artística a la promoción de la salud mental)	SI	
	16. <a href="#">Acciones de promoción de la salud infantil con menores en riesgo de exclusión social y sanitaria</a>	SI	
	17. Atención individual en salud sexual y salud reproductiva en mujeres en situación de prostitución	SI	
	18. Diseño y señalización de nuevas rutas WAP en los distritos en los que no existen	SI	
	19. Fomento de la alimentación saludable y prevención de la obesidad en personas con diversidad funcional	SI	
	20. Fomento de la alimentación sana y prevención de la obesidad infantil en centros educativos	SI	
	21. Grupos de empoderamiento en igualdad de género y salud sexual de mujeres	SI	
	22. Incorporación al proyecto "Quiere-T Mucho" de los centros educativos que acogen a poblaciones más vulnerables de los distritos de Puente de Vallecas y Villa de Vallecas	SI	
	23. Intervención específica en salud y actividad física bajo el convenio entre Madrid Salud y la Dirección General (D.G.) de Deportes dirigida a personas con sobrepeso, obesidad y riesgo alto de padecer diabetes	SI	
	Evaluación de impacto en Equidad en Salud de las políticas municipales	PENDIENTE PLANIFICAR	
	MADRID CIUDAD DE LOS CUIDADOS LE 6	24. Diagnóstico de necesidades formativas de la Comunidad Escolar en el ámbito de la Salud (Madrid Ciudad de los Cuidados)	SI
		25. Prevención de la soledad no deseada y de sus efectos en la salud física y mental (Madrid Ciudad de los Cuidados)	SI
		26. Prevención y atención de los efectos en la salud física y mental de la ciudadanía ante los momentos críticos vitales y malestares de la vida cotidiana (Madrid Ciudad de los Cuidados)	SI
	ADICCIONES LE 7	27. Programa de intervención en zonas de consumo activo: alcohol y otras drogas	NO
		28. Revisión y actualización del Plan de Adicciones de la ciudad de Madrid	SI
		29. Apoyo al movimiento asociativo mediante la implementación de una convocatoria de subvenciones	SI
30. Potenciación de los programas dirigidos a consumidores crónicos de alcohol y otras drogas en los Centros de Atención a las Adicciones (CAD)		SI	
31. Potenciación de servicios de captación proactiva y reducción del daño y/o mediación comunitaria dirigidos a consumidores crónicos activos de alcohol y otras drogas		SI	
32. Programa transversal de intervención integral con adolescentes y jóvenes en riesgo de adicción		SI	
GERENCIA LE 10	33. Realización de un Estudio de Salud 2018	SI	

#### 4. LÍNEAS DE SUBVENCIÓN DE MS EN EL PLAN ESTRATÉGICO DE SUBVENCIONES DEL A.G. DE SALUD SEGURIDAD Y EMERGENCIAS 2018

LÍNEAS DE SUBVENCIÓN MADRID SALUD	TIPOLOGÍA ACCIÓN	NÚM.
LSMS 6 Atención a las adicciones	Convenios Subvención	5
LSMS 1 Mejorar la Seguridad Alimentaria	Becas Formación e Investigación	4
LSMS 2 Prevenir los efectos en salud de los factores ambientales y promover entornos urbanos saludables		2
LSMS 5 Desarrollar programas y servicios para la promoción de la salud de los madrileños/as		11
LSMS 9 Mejorar de forma continua los servicios		2
LSMS 10 Implementar Madrid Ciudad de los Cuidados en los barrios		4
LSMS 11 Apoyo técnico a la Policía Municipal, en materia de drogadicciones		2

#### 5. CERTIFICADOS DE EXCELENCIA Y PLANES DE MEJORA

- **CERTIFICADO DE EXCELENCIA CAF +500 PUNTOS POR SU MODELO DE GESTIÓN**

Durante 2018 se prevé revalidar el Certificado de Excelencia CAF 500+, así como trabajar en la consecución de la certificación de ISO 14.001 de la sede de Madrid Salud.

- **PLAN DE MEJORA CAF 500+**

Asimismo, se elabora el plan de mejora CAF producto del proceso de autoevaluación 2017. El Comité de Dirección (C.D.) autorizó las siguientes acciones:

ACCIONES INMEDIATAS 2017/PRIMER TRIMESTRE 2018
Hacer un documento con el catálogo de centros y servicios accesible desde las páginas web
Diseñar y desarrollar una comunidad de trabajo de responsables MS con objeto de mejorar la identificación y sensibilización de las personas líderes respecto a su rol. Profundizar y apoyar a los/las líderes de la organización para que profundicen en su rol de responsables. Comunidad informativa.
Actualizar el Plan de Comunicación específico en MS. Sistematizar y valorar la eficacia de los canales de comunicación. Grupo de mejora.
Declaración formal de ética y transparencia de MS.
Elaborar el plan estratégico plurianual (cinco años) de MS.
Generalizar la formalización de los actuales órganos de coordinación que proceda de acuerdo a la normativa vigente. Foros.
Completar la sistematización de <i>benchmarking</i> propio.
Publicar objetivos/metas en el Plan Estratégico.
Impulsar la excelencia con certificaciones.
Elaborar un sistema de proyección del gasto económico comprometido para años sucesivos en la gestión presupuestaria de MS.
Acreditación de la sede central en ISO 14001 (2015) y EMAS.
ACCIONES PERIODO 2018/2020
Promover difusión de evaluación CAF 2017 en formato resumido para facilitar su estudio, conocimiento y seguimiento, así como el plan de actuación, memorias y desarrollo de acciones de mejora.
Asegurar la difusión de la información sobre el programa de Formación Específica de MS (calendario, contenidos, personal destinatario, etc.), a toda la plantilla (ayre, aviso en ayre gral...).
Implementar Plan de Acogida y Jubilación.
Presentar el plan de comunicación general del Ayuntamiento a la organización.
Comunicar las áreas de mejora en general y también en relación con la encuesta de identificación de mejoras en el trabajo comunicar su priorización y evolución del cumplimiento.
Realizar una Comisión de Presupuestos con representantes técnicos de cada Subdirección General (S.G.).
Promover la participación de todas las categorías profesionales en reuniones de equipo, grupos de mejora, etc.
Potenciar, promocionar el canal de sugerencias al Gerente.
Mejorar la participación de las encuestas de identificación de mejoras en el trabajo.
Incluir criterios de sostenibilidad ambiental en los eventos organizados por Madrid Salud.
Ampliar el Plan de minimización de residuos a aquellas dependencias no incluidas en el Plan 2012.
Analizar el contenido de las Sugerencias y Reclamaciones para implementar mejoras en los servicios.
Enviar a las organizaciones relevantes y clientes clave la Memoria de Actividad y otros documentos de interés de Madrid Salud (los enlaces correspondientes), anualmente.
Mejorar el conocimiento del O.A. Madrid Salud a todos los niveles: Grupos de interés (GI), sociedad en general y en las distintas áreas y dependencias, dentro del propio Ayuntamiento de Madrid. Utilizando entre otros medios la radio del Ayto. M-21.
Mejorar el proceso de detección de necesidades formativas, sistematizando su recogida en toda la organización.

## 6. ADHESIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID A LA ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN DE LA SALUD Y PREVENCIÓN EN EL SISTEMA NACIONAL DE SALUD DEL MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD (MSSSI)

Tras la adhesión en el primer trimestre de 2017 a la “Estrategia de Promoción de la Salud y Prevención en el Sistema Nacional de Salud” del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, con vigencia hasta 2020, en 2018 se seguirá trabajando en este marco. Tiene por objeto conseguir ganar años de vida en buena salud y libres de discapacidad. Propone el desarrollo progresivo de intervenciones basadas en la evidencia científica, dirigidas a promocionar la salud y prevenir las enfermedades, las lesiones y la discapacidad, actuando sobre factores como la actividad física, la alimentación, el tabaco, el alcohol y el bienestar emocional, teniendo en cuenta los entornos en los que vive la población y con una vocación de universalidad de las intervenciones.

## 7. CARTAS DE SERVICIOS

Madrid Salud, durante el primer trimestre de 2018, realizará la evaluación de cada una de las Cartas de Servicios (CS). Asimismo, está previsto conseguir la certificación UNE 93200:2008 de la CS de Prevención y Control de Plagas de la ciudad de Madrid y revalidar la certificación de las CS del Instituto de Adicciones, Salud Pública en materia de Protección Animal, Brotes y Alertas Alimentarias.

CARTAS DE SERVICIOS MADRID SALUD	Línea Estratégica	Situación
Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud - INTEGRADA EN CS 42.- Sugerencias y Reclamaciones, se deroga el 28/08/2014.	11	Integrada en la general
13.- Instituto de Adicciones.	7	Certificadas por AENOR en diciembre 2014. Revalidación en 2018
24.- Salud Pública en materia de Protección Animal.	3 y 4	
32.- Brotes y Alertas Alimentarias - Salud Pública.	1 y 4	
38.- Actividades Sanitarias para la Prevención y Protección de la Salud en el Trabajo.	7	Certificadas por AENOR enero 2016
39.- Salud Ambiental en Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda.	2 y 4	
49.- Prevención y Control de Plagas en la Ciudad de Madrid.	2 y 4	Certificación en 2018 UNE 93200:2008
56.- Carta de Servicios (CS) en materia de Consejo Sanitario en Viajes y Vacunación Internacional.	5	Certificadas por AENOR en diciembre 2016
63.- Carta de Servicios del Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo.	5	Aprobada en noviembre 2016 Prevista auditoría para certificación en 2018

El proceso de certificación, iniciado por la D.G. de Calidad y Atención al Ciudadano en 2014, ha permitido la certificación del Sistema de Gestión de las Cartas de Servicios y cartas individuales, estando certificadas siete de las ocho Cartas de Servicios de Madrid Salud.

## 8. ENCOMIENDAS DE GESTIÓN

Durante 2018 se cumplirá con los objetivos de las encomiendas de gestión.

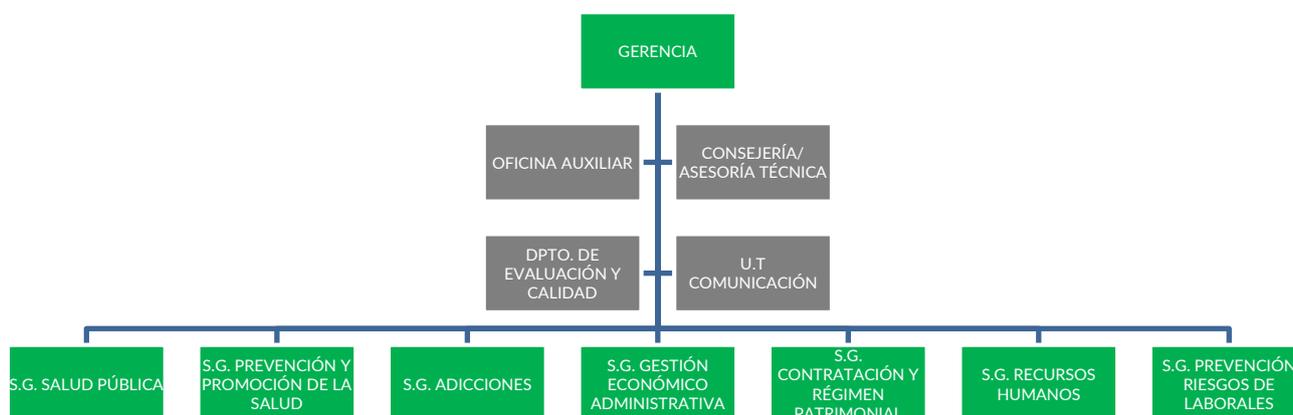
SERVICIO	ENCOMIENDA
Centro Monográfico Salud Internacional	Gestión de vacunación en “Sanidad Exterior” del Ministerio de Sanidad y Consumo
Servicio de Farmacia	Depósito de medicamentos de SAMUR Protección Civil
Laboratorio de Salud Pública (LSP)	Análisis y muestras de sustancias psicotrópicas y estupefacientes decomisadas por policía municipal
	Determinaciones del posible consumo de sustancias estupefacientes y psicotrópicas en los conductores mediante análisis de muestras biológicas de fluido oral

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

Herramienta de gestión de Madrid Salud para la dirección de MS y la difusión de la estrategia a la plantilla. El CMI contiene 91 indicadores, la mayoría de estos corresponden a procesos, se prevé en 2018 la actualización y modificación si procede de los indicadores, tal como aparece en los objetivos y acciones de mejora previstas en la línea estratégica 10.



# DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE MADRID SALUD



## GERENCIA: GESTIONAR ACTUACIONES DE MADRID SALUD

UNIDAD RESPONSABLE: Gerencia Madrid Salud (MS)

### GERENCIA DE MADRID SALUD

VISIÓN: Favorecer una ciudad activa y saludable

Se integran en la Gerencia la siguiente estructura:

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

El Gerente ostenta la condición de órgano directivo. Las funciones del Gerente de dirección, gestión y ejecución de las actuaciones de MS se recogen en el artículo 15 de los Estatutos de MS.

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

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

Se relaciona con los siguientes objetivos presupuestarios:

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

ACCIONES	RESPONSABLE	PREVISIÓN 2018	INDICADOR (*)
Las asignadas en los Estatutos MS	Gerente		
▪ Impulsar, autorizar y seguir Convenios de Colaboración		59	P
▪ Impulsar, autorizar Convenios de Patrocinios		4	P
▪ Autorizar Encomiendas de Gestión		4	P
▪ Seguir la Adhesión a la Estrategia Nacional de Promoción y Prevención de la Salud		1	P
Coordinar, distribuir y responder las peticiones de información de los distintos órganos administrativos a las unidades orgánicas de Madrid Salud	Oficina Auxiliar		A

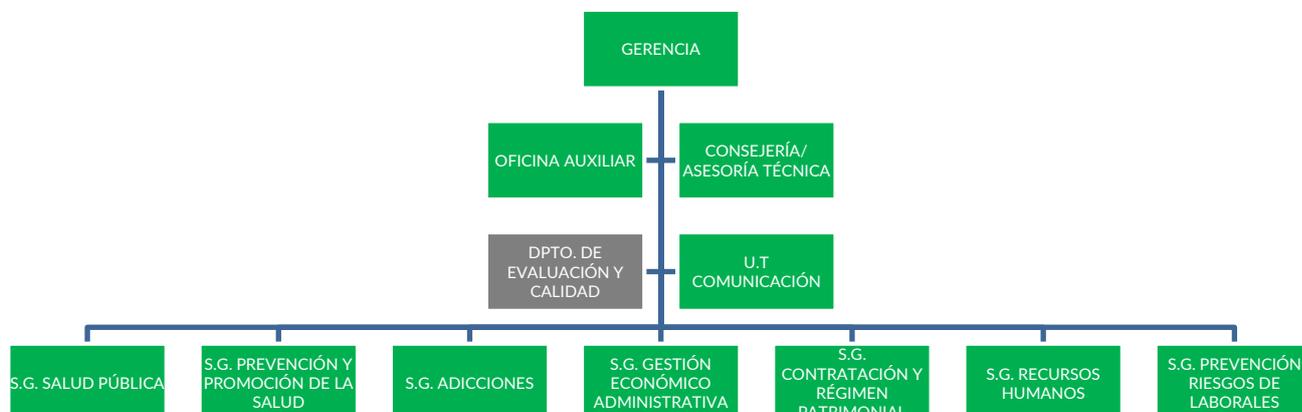
ACCIONES	RESPONSABLE	PREVISIÓN 2018	INDICADOR (*)
Detectar y resolver necesidades internas y externas		1	A
Gestionar y tramitar las demandas institucionales y sociales		400	A
Gestionar y tramitar las demandas de los órganos colegiados del Ayuntamiento			A
Identificar y Coordinar la representación institucional		1	A
Efectuar Interlocución con los/las responsables políticos e institucionales		1	A
Seguir los Acuerdos del Consejo Rector		1	A
Seguir los Acuerdos del Pleno del Ayuntamiento que afectan a Madrid Salud		1	A
Organizar, convocar y efectuar seguimiento de reuniones		95	A
Analizar fuentes y elaborar Estudio de Salud de la ciudad de Madrid 2018 2014	Asesor Gerencia/Dpto. Evaluación y Calidad	1	A
Difusión de los resultados del Estudio y del desarrollo metodológico del mismo en diferentes cursos de formación y foros especializados externos		1	A
Formación del personal de Madrid Salud en estos análisis	Asesor Gerencia	1	A
Desarrollo de metodologías y análisis de los efectos sobre la salud de factores ambientales		1	A
Desarrollo de metodologías de análisis de los desequilibrios territoriales en la ciudad y su efecto sobre la salud de la población. Contratación de sus resultados		1	A
Cálculo y monitorización de indicadores de salud de la población, tanto de mortalidad, morbilidad, esperanza de vida y otros de necesidad de atención por parte de los servicios de salud y servicios sociales		1	A
Puesta en marcha de iniciativas de integración socio-sanitaria		1	A
Vigilancia y monitorización de la carga de enfermedad de la población madrileña, en general y en grupos vulnerables		1	A
Análisis de la Esperanza de Vida y Mortalidad general y por causas de la población de los barrios de la ciudad		1	A
Coordinar y seguir la participación de Madrid Salud en el Plan Estratégico de Derechos Humanos del Ayuntamiento de Madrid 2017-2019 (está pensado en revisarlo una vez al trimestre)	Consejera Técnica	4	P
Coordinar y seguir la participación de Madrid Salud en el I Plan de Igualdad entre Mujeres y Hombres del Ayuntamiento de Madrid y sus OO. AA 2017-2019		1	P
Coordinar y seguir la participación de Madrid Salud en el II Plan Madrid Incluye. Discapacidad en la ciudad de Madrid 2018-2019		1	A
Seguir y evaluar el posicionamiento internacional de Madrid en los rankings de ciudades, en materia de salud		2	P
Coordinar con la S.G. Promoción Internacional sobre información en la web <a href="http://www.madridforyou.es">www.madridforyou.es</a> y otros proyectos		14	P
Colaborar con el Departamento de Evaluación y Calidad en distintos proyectos y actuaciones: Autoevaluación CAF 2017, Estudio de Salud 2018, Jornadas Infanto Juveniles, otros		5	A
Desarrollar otras acciones encomendadas por el Gerente	Consejera Técnica, Asesor Técnico y Oficina Auxiliar	1	A

(\*) Indicador Actividad (A); Indicador Presupuestario (P)

ACCIONES DE MEJORA 2018	RESPONSABLE	Previsión inicio/fin año
Potenciar los canales de información	Oficina Auxiliar	2018

## CALIDAD Y COMUNICACIÓN

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



**UNIDAD RESPONSABLE: Departamento de Evaluación y Calidad**

#### DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN Y CALIDAD (DEC)

Evaluación Plan de actuación 2017 (provisional):

- Grado de cumplimiento de Objetivos: 100%
- Implantación Áreas de Mejora: 94%

#### MISIÓN

La misión del mismo se define como: “Servir de apoyo a la Organización en cuestiones relacionadas con la evaluación, la calidad, la formación, la investigación, los sistemas de información y la gestión ambiental, con el objetivo final de promover la mejora continua en Madrid Salud, en el marco de la estrategia de calidad del Ayuntamiento de Madrid”.

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

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

Se desarrollan a través de los siguientes procesos operativos:

#### PROCESOS OPERATIVOS ACCIONES E INDICADORES DEC

- Desarrollar la calidad total en Madrid Salud (O.G. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 10)
- Gestionar el Cuadro de Mando Integral (CMI) (O.G. 2)

- Implementar la gestión por procesos (O.G. 7 )
- Gestionar la formación (descrito en LE 09, O.G. 9)
- Impulsar la docencia e investigación (O.G. 9)
- Desarrollar el Sistema de Gestión Ambiental (O.G. 8)
- Gestionar información global de Madrid Salud (todas)

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

Se relaciona con los siguientes objetivos presupuestarios:

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

ACCIONES	RESPONSABLE	Previsión 2018	INDICADOR (*)
Realizar estudios de satisfacción de la ciudadanía con los servicios de MS	U.T. Calidad	6	P
Realizar estudios de percepción de las personas de MS		1	P
Coordinar el sistema de CS de Madrid Salud		8	P
Desarrollar nuevas CS		1	P
Apoyar la acreditación por AENOR de CS		1	P
Seguir y evaluar el Plan Estratégico de Subvenciones	Departamento	1	P
Desarrollar, seguir y evaluar el plan de Patrocinios de Madrid Salud		1	P
Impulsar y apoyar la organización del registro de lobbies		1	A
Elaborar el Plan Actuación y la memoria anual de Madrid Salud	U.T. Evaluación / Dpto.	2	P
Elaboración de la Convocatoria de Becas	Departamento	1	P
Desarrollo de informes de viabilidad sobre propuestas de presupuestos participativos		7	7
Seguir y evaluar las acciones de MS en el Plan Local de Infancia y Adolescencia de la Ciudad de Madrid (PLIAM)	U.T. Evaluación	1	A
Desarrollar, impulsar y coordinar el Plan de Emergencias y Autoprotección de la sede central MS	U.T. Estudios en Salud Ambiental	1	A
Seguir las acciones de mejora identificadas en el proceso CAF	Departamento (todas las U.T.)/Consejería T	3	P
Apoyar a la Subdirección General de Gestión Económico Administrativa, en la gestión de recursos materiales (material de oficina e informático) de los edificios periféricos	Departamento	1	A
Sistematizar la información de las acciones de la organización relacionadas con el compromiso social	U.T. Formación e Investigación	1	A
Impulsar y coordinar actuaciones de cooperación internacional	U.T. Formación e Investigación U.T. Estudios en Salud Ambiental	4	P
Coordinar la colaboración de MS con la Fundación Gil Gayarre	U.T. Formación e Investigación	1	P
Apoyar proyecto de calidad de vida de las personas ostomizadas	U.T. Estudios en Salud Ambiental	1	A
Identificar elementos susceptibles de benchmarking	Departamento	1	A
Revalidar la acreditación CAF 500+	Departamento y Consejería T	1	P

ACCIONES	RESPONSABLE	Previsión 2018	INDICADOR (*)
Gestionar las comunidades de trabajo de <i>ayre social</i>	Departamento (UTE y UTFI) y Consejería T	3	P
Seguir y evaluar el cumplimiento del Plan Gobierno	Departamento	4	P
Seguir y evaluar el Plan de Vacunación Anual de la CM	U.T. Evaluación	1	P
Desarrollar otras acciones encomendadas por el Gerente	Departamento	1	A
Realizar las VII Jornadas infantojuveniles	Departamento (UTE / UTFI) y Consejera Técnica	1	A

(\*) *Indicador Actividad (A); Indicador Presupuestario (P)*

ACCIONES DE MEJORA 2018	RESPONSABLE	Previsión inicio/fin año
Impulsar sesiones monográficas en el propio Dpto.	Departamento	2018
Apoyar y consolidar la herramienta <i>Ayre social</i> , en los servicios de MS		2018

### Proceso 2. Gestionar Cuadro de Mando MS

Se relaciona con los siguientes objetivos presupuestarios:

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

ACCIONES	RESPONSABLE	Previsión 2018	INDICADOR (*)
Actualizar permanentemente el CMI	U.T. Evaluación	100%	P
Elaborar informes semestrales de los indicadores del CMI		2	P
Rediseñar los indicadores del CMI		1	P

(\*) *Indicador Actividad (A); Indicador Presupuestario (P)*

ACCIONES DE MEJORA 2018	RESPONSABLE	Previsión inicio/fin año
Mejorar la difusión de CMI	U.T. Evaluación	2018
Desarrollar el cambio de estructura CMI		2018

### Proceso 3. Implementar la gestión por procesos

Se relaciona con los siguientes objetivos presupuestarios:

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

ACCIONES	RESPONSABLE	Previsión 2018	INDICADOR (*)
Revisar, actualizar y rediseñar procesos de MS	U.T. Evaluación	3	P
Identificar nuevos procesos operativos de MS		2	P

(\*) *Indicador Actividad (A); Indicador Presupuestario (P)*

ACCIONES DE MEJORA 2018	RESPONSABLE	Previsión inicio/fin año
Mejorar la difusión de los procesos de MS	U.T. Evaluación	2018

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

### Proceso 5. Impulsar la docencia e investigación

Se relaciona con el siguiente objetivo presupuestario:

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

ACCIONES	RESPONSABLE	Previsión 2018	INDICADOR (*)
Impulsar y realizar publicaciones científicas en el periodo	U.T. Formación e Investigación (UTFI)	20	P
Impulsar y realizar proyectos de investigación en curso en el periodo		26	P
Realizar acciones formativas y de gestión del conocimiento en materia de metodología de la investigación		4	P
Realizar análisis específicos sobre diferentes aspectos de salud, publicación y difusión	Asesor Técnico / UTFI	2	A
Monitorizar el estado salud de la ciudadanía		2	P

ACCIONES	RESPONSABLE	Previsión 2018	INDICADOR (*)
Impulsar trabajos de investigación con perspectiva de género	U.T. Formación e Investigación	60%	P
Mantener y mejorar la información relevante de investigación a través de <i>Ayre sectorial</i>		1	A
Promover becas de formación e Investigación	UTFI y Asesor Téc.	2	P
Seguir la tutorización desarrollada en la organización	U.T. Formación e Investigación	100%	P
Impulsar proyectos de Aprendizaje Servicio (APS) en la organización		1	A

(\*) *Indicador Actividad (A); Indicador Presupuestario (P)*

ACCIONES DE MEJORA 2018	RESPONSABLE	Previsión inicio/fin año
Continuar manteniendo un grupo de trabajo estable de investigación	U.T. Formación e Investigación	2018
Potenciar la investigación en Madrid Salud mediante el apoyo al personal		2018

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

Se relaciona con el siguiente objetivo presupuestario:

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

ACCIONES	RESPONSABLE	Previsión 2018	Indicador
Certificar la sede central en UNE-EN-ISO 14001 (2015)/EMAS	U.T. Estudios en Salud Ambiental	1	P
Velar por el cumplimiento de la legislación vigente en materia medio ambiental en el desarrollo de las actividades de Madrid Salud. Indicador: Quejas /Denuncias/Reclamaciones		100%	A
Desarrollar formación e investigación en esta materia		2	P
Actualizar los procedimientos generales del Sistema de Gestión Ambiental de Madrid Salud, para adaptarlos a las nuevas normativas		1	P
Propuestas de mejora en comportamiento medioambiental. Seguimiento e información de las propuestas de mejora anuales		100%	A
Mantener y actualizar los contenidos de SGA en pág. web		100%	A
Apoyo a compras y contratación. Mantener el apoyo a la incorporación y cumplimiento de las cláusulas ambientales en el pliego de cláusulas administrativas y seguimiento de los contratos relacionados con el Sistema de Gestión Ambiental (SGA)		100%	A
Coordinación y cooperación con el Área de Medio Ambiente y otras áreas municipales: Auditoría Interna SGA Policía Municipal, actividades propuestas desde el área de Medio Ambiente, CONAMA, etc.		85%	A
Controlar y supervisar la gestión de residuos de MS		100%	A

(\*) *Indicador Actividad (A); Indicador Presupuestario (P)*

ACCIONES DE MEJORA 2018	RESPONSABLE	Previsión inicio/fin año
Adaptar la recogida de información de las actividades ambientales a la nueva norma ISO 14001 (2015)	U.T. Estudios en Salud Ambiental	2018

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

ACCIONES	RESPONSABLE	Previsión 2018	INDICADOR(*)
Realización de una Memoria Específica de Formación, Docencia, Investigación y compromiso social y ambiental	U.T. Formación e Investigación	1	P
Actualizar y seguir los datos de MS en el portal de Transparencia	U.T. Evaluación	2	P
Actualizar y seguir los datos de MS en el portal de Datos Abiertos		2	P

ACCIONES	RESPONSABLE	Previsión 2018	INDICADOR(*)
Responder a las solicitudes de acceso a información pública	Dpto. / U.T. Evaluación	7	P
Mejorar y hacer más accesibles los contenidos de evaluación, calidad, formación e investigación en intranet y la página web	Consejera Tecn. / Departamento (todas U.T.)	1	A
Desarrollar y explotar sistemas de información de la organización	U.T. Evaluación	8	P

(\*) *Indicador Actividad (A); Indicador Presupuestario (P)*

## LÍNEA ESTRATÉGICA 12: POTENCIAR LA COMUNICACIÓN



### UNIDAD TÉCNICA DE COMUNICACIÓN

UNIDAD RESPONSABLE: Unidad Técnica de Comunicación

Evaluación Plan de actuación 2017:

- Grado de cumplimiento de Objetivos: 100%
- Implantación Áreas de Mejora: 100%

### MISIÓN

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

### LÍNEAS DE TRABAJO E INDICADORES DE ACTIVIDAD

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

Objetivos:

- O.G.1: Hacer llegar a la ciudadanía de Madrid la información de los servicios que presta Madrid Salud.
- O.G.2: Promover la vía telemática como un canal importante de comunicación, aumentando la gestión electrónica en los trámites y acceso a los servicios de Madrid Salud.
- O.G.3: Potenciar la usabilidad, accesibilidad y visibilidad multidispositivo de la web de Madrid Salud.
- O.G.4: Potenciar el desarrollo de aplicaciones para dispositivos móviles.
- O.G.5: Aumentar la presencia de Madrid Salud en redes sociales.
- O.G.6: Gestionar el desarrollo de eventos internos y externos de Madrid Salud.
- O.G.7: Realizar apoyo logístico a las actividades de Madrid Salud.

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

### Atención a la ciudadanía:

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

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

#### a) Información presencial

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

#### b) Sistema de Sugerencias y Reclamaciones (SyR)

El Sistema SyR tiene dos objetivos fundamentales:

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

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

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

En 2017 se tramitaron 847<sup>1</sup>SyR, todas fueron contestadas y el tiempo medio total de respuesta fue de 10 días naturales, 7 días desde que se asignan a Madrid Salud.

Los indicadores de actividad más relevantes relacionados son:

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

#### Tiempo medio de contestación de las SyR<sup>2</sup>

PREVISIÓN 2018	
Desde que la SyR es asignada a Madrid Salud	7
Tiempo total de tramitación	10

#### c) Peticiones de Información

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

<sup>1</sup> A partir de este año se computan solamente las SyR que aparecen en PLATEA, aquellas que han sido gestionadas y contestadas desde Madrid Salud, no se incluyen las que por su contenido finalmente son devueltas para reasignación a otro A.G. o a otra institución.

<sup>2</sup> Hasta el año 2017 se computaba solamente el tiempo medio de contestación desde que la SyR es asignada a Madrid Salud, se considera adecuado contemplar también los tiempos totales que aunque no dependen de Madrid Salud si repercuten en la ciudadanía.

En el año 2017 se han tramitado a través de PLATEA 11 peticiones de información. La previsión para 2018 es tratar de incrementar el n.º de Peticiones de información tramitadas a través de PLATEA.

#### d) Registro General

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

En cuanto a la actividad de Registro hay que destacar que del total de 5.012 entradas, han sido digitalizadas 2.510 (el 50%), lo que se corresponde con el objetivo marcado en los compromisos de calidad de la Carta de Servicios de Registro, aprobada el 29 de mayo de 2014, dando cumplimiento así mismo a la Ley 39/2005 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas que en su art. 16.5 establece que: "[Los documentos presentados de manera presencial ante las Administraciones Públicas deberán ser digitalizados](#)".

Acciones de mejora para 2018:

ACCIONES DE MEJORA	Previsión inicio/fin año
Revisar el procedimiento de gestión de las SyR incorporando a todo el equipo de la OAC	2018
Seguimiento de los datos referentes a las SyR a lo largo del año, con <i>feed-back</i> trimestral a los diferentes departamentos	2018
Dar de alta en PLATEA tanto las peticiones de información como las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que llegan a la OAC vía e-mail	2018
Reducir el número de avisos (por plagas, colonias felinas, azufre en vía pública, etc.), que entran como reclamaciones y/o buscar una alternativa en el sistema de registro que permita discriminarlos de las verdaderas reclamaciones	2018
Acercar a la ciudadanía a la información y servicios que habitualmente son requeridos a la OAC de Madrid Salud incrementando la presencia en la web y redes sociales	2018

#### Difusión e imagen

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

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

La previsión para 2018 es que se incrementará notablemente el trabajo relacionado con la imagen corporativa ante la entrada en vigor de nuevas líneas de trabajo en distintos servicios y a la creación de la Unidad de Igualdad de Género para adaptación del uso inclusivo del lenguaje.

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

- N.º documentos (online y papel), nuevos y revisados, que cumplen la adecuación al lenguaje inclusivo.
- N.º de elementos de señalización revisados.
- N.º de documentos adaptados a nueva imagen corporativa.

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

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

Los indicadores de actividad más relevantes son:

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

c) *Formación*

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

Los indicadores de actividad:

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

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

La Unidad de Comunicación tiene entre sus cometidos organizar las Jornadas Científico Técnicas y otros actos divulgativos, Días Mundiales, Ferias, Carpas, Salones y Convenciones en las que Madrid Salud participe:

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

**OBJETIVOS E INDICADORES PRESUPUESTARIOS**

OBJETIVO	INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN 2018
Apoyo logístico a Madrid Salud	Servicios transporte mobiliario y enseres	Número	200
Mejorar la comunicación externa de Madrid Salud	Actividades de comunicación externa	Número	60

Nuevas Tecnologías

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

a) *Web de Madrid Salud*

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

Mantenimiento y actualización del portal web de Madrid Salud:

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

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

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

b) *Sección de Salud Web Ayuntamiento de Madrid*

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

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

El indicador que utilizaremos para medir este punto será:

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

c) *Ayre Salud. Unidad Responsable Ayre - Web*

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

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

- Mantiene la estructura de contenidos (canales)
- Realiza el seguimiento y supervisión de los contenidos publicados, por las Unidades Gestoras.
- Gestiona la página principal de Salud
- Da soporte y asesoramiento a las Unidades Gestoras
- Colabora con la Unidad Coordinadora Ayre

El indicador que utilizaremos para medir este punto será:

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

d) *Diseño y Producción Multimedia*

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

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

El indicador que utilizaremos para medir este punto será:

- Número de productos multimedia

e) *Medios de Comunicación*

Desde la Unidad de Comunicación se realizan las siguientes acciones:

- Seguimiento de Medios de Comunicación
- Entrevistas con profesionales
- Reportajes
- Cobertura de eventos
- Propuestas de Notas de Prensa
- Redacción de noticias

El indicador que utilizaremos para medir este punto será:

- Número de noticias publicadas en medios de comunicación

f) *Redes Sociales*

Madrid Salud está presente en las redes sociales: Twitter, Facebook, Wikipedia y YouTube.

Diariamente se elaboran contenidos y se interactúa con ellos en las redes sociales mencionadas.

El indicador que utilizaremos para medir este punto será:

- Número de entradas anuales por cada red social

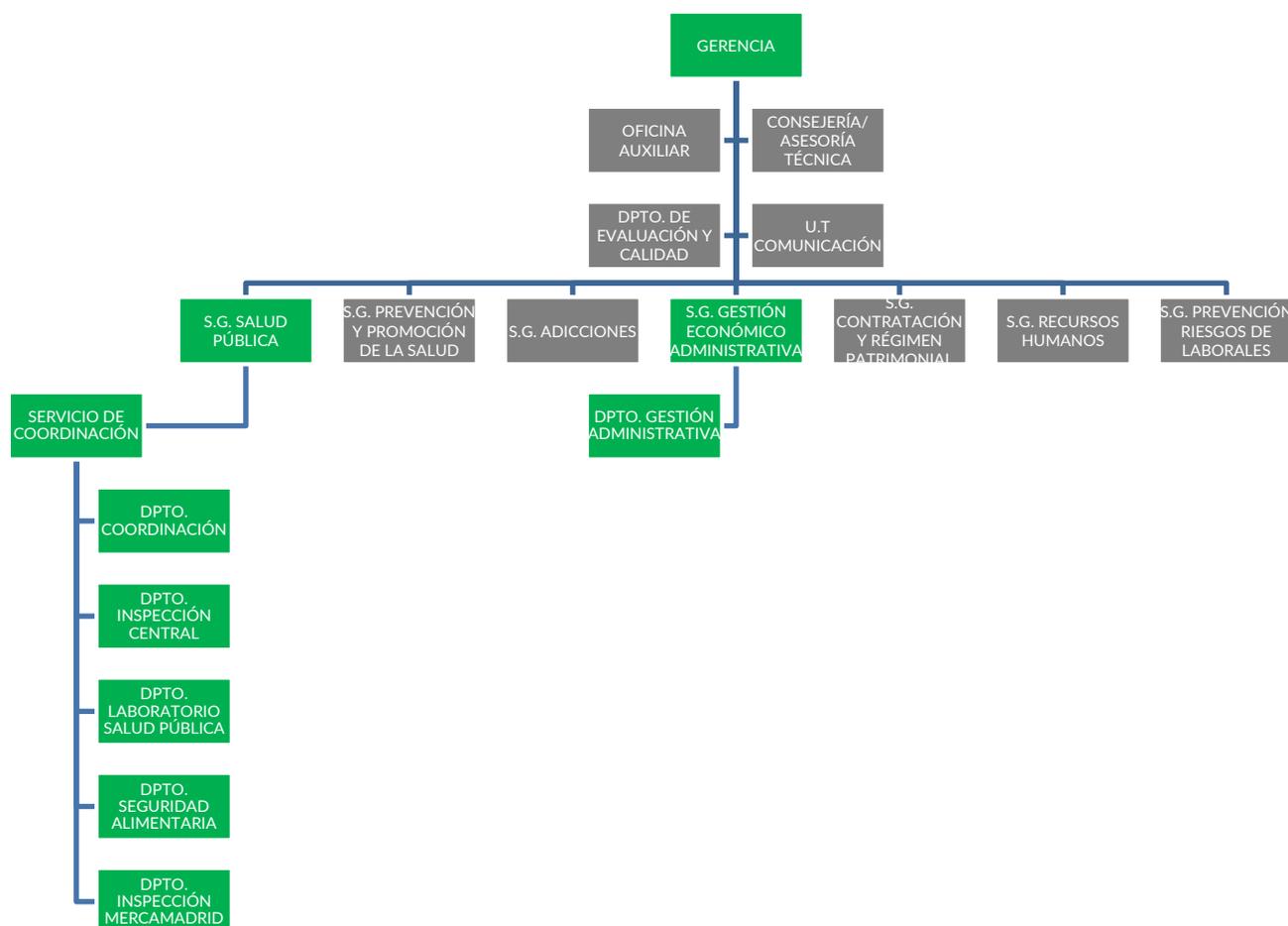
#### OBJETIVOS E INDICADORES PRESUPUESTARIOS PARA 2018

OBJETIVO	INDICADOR	PREVISIÓN 2018
Mejorar la comunicación externa de MS	Visitantes anuales a la página Web	8.000.000 (1)
	Seguidores en redes sociales	11.000 (1)

(1) Desde enero del 2018 se va a utilizar una nueva herramienta para analizar la web de Madrid Salud (Google analytics), seguramente el n.º de visitantes será diferente el previsto inicialmente y supondrá no poder comparar con indicadores de años anteriores

ACCIONES DE MEJORA	PREV. INICIO/FIN AÑO
Revisión exhaustiva y reestructuración del portal web de Madrid Salud, Mejora de la imagen corporativa y del nivel de unicidad de contenidos con la web municipal	2018
Desarrollo de app para Servicios Veterinarios	2018
Mejora continua del nivel de accesibilidad de la Web de Madrid Salud	2018
Continuar con la elaboración del Plan de Comunicación Externa Madrid Salud	2018-2019

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



## SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA

### SERVICIO DE COORDINACIÓN

#### MISIÓN

Madrid Salud, a través del [Servicio de Coordinación](#), asume las competencias asignadas de coordinación de las actuaciones de los Departamentos de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de los Distritos, en materia de seguridad alimentaria, salud ambiental y protección y sanidad animal; así como la coordinación de los Departamentos adscritos a la Subdirección General (S.G.) de Salud Pública.

**UNIDADES RESPONSABLES:** Departamentos de Seguridad Alimentaria, Inspección de Mercamadrid, Inspección Central y Laboratorio de Salud Pública.

**UNIDAD COLABORADORA:** S.G. de Gestión Económico - Administrativa

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

Evaluación Plan de Actuación 2017:

- Grado de cumplimiento de Objetivos: 96%
- Implantación Áreas de Mejora: 80%

## OBJETIVOS GENERALES

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

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

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

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

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

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

**O.G.7:** Realizar el control y vigilancia del agua de consumo en grifo del consumidor.

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

## INDICADORES ESTRATÉGICOS DEL PLAN ESTRATÉGICA (OBSERVATORIO DE LA CIUDAD)

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

## LÍNEAS DE TRABAJO E INDICADORES DE ACTIVIDAD

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

Línea de trabajo 1: Planificación, programación y evaluación del control oficial de alimentos (O.G. 1, 2, 3, 4, 5, 7 y 8)

El Dpto. de Seguridad Alimentaria, a través de la U.T. de Planificación y Supervisión Alimentaria, desarrolla su actividad de control oficial de alimentos (COA), entre otras actuaciones, mediante la planificación, programación y evaluación de la actividad inspectora común a todo el municipio de Madrid. Esta actividad inspectora se realiza por los Dptos. de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo, de las 21

Juntas de Distrito, el Dpto. de Inspección Central, Aguas de Consumo y Transporte Alimentario, y el Dpto. de Inspección Mercamadrid.

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

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

#### 1.1: Plan de Actividades Programadas en Materia de Control Oficial de Alimentos (COA)

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

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

En virtud de lo anterior, el PAP para el año 2018, se estructura en dieciséis Programas Específicos de Control Oficial de Productos Alimenticios, dos de los cuales se dividen en Subprogramas, a fin de englobar todas las actividades programadas que llevarán a cabo los Servicios de Inspección Municipal en materia de Control Oficial de Alimentos (inspecciones, controles, auditorías y toma de muestras de alimentos y productos alimentarios). Entre estos, se incluyen dos programas propios denominados Programa 11 (A): Control sobre otras determinaciones microbiológicas y Programa 19: Control Físico-Químico, no contemplados en el PNCOCA 2016-2020.

En este PAP de 2018 se incluye como novedad el *Programa 10: Control de complementos alimenticios*, incluido por primera vez en el PNCOCA 2016-2020. Este programa, en nuestro caso, se refiere al control del etiquetado, valorando la información obligatoria general y específica y las declaraciones nutricionales y de propiedades saludables, descritas en la etiqueta de los complementos alimenticios, que se ponen a disposición del consumidor final en el comercio minorista de la alimentación.

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

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

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

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

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

Concretamente el PAP de 2018, se estructura en los Bloques, Programas y Subprogramas que se detallan a continuación:

**BLOQUE I: CONTROL DE ESTABLECIMIENTOS ALIMENTARIOS.**♦ **PROGRAMA 1: Control general de establecimientos alimentarios (O.G. 1, 2 y 8)**

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

Este programa se divide en los siguientes Subprogramas:

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

♦ **PROGRAMA 2: Control de los autocontroles en los establecimientos alimentarios (O.G.4)**

El objetivo general de este programa es reducir la aparición de riesgos vinculados a una incorrecta implantación de sistemas de autocontrol basados en los principios APPCC en establecimientos alimentarios.

Este programa se divide en los siguientes Subprogramas:

- ✓ **Subprograma 2.1:** Control de los Autocontroles en los Establecimientos del Sector de la Restauración Colectiva y del Comercio Minorista de la Alimentación en los Distritos.
- ✓ **Subprograma 2.2:** Control de los Autocontroles en los Establecimientos del Sector del Comercio Mayorista de Alimentación (Mercamadrid).

**En relación con el PROGRAMA 1: Control general de establecimientos alimentarios:**

Para el año 2018 se ha programado la realización de un total de **17.827 inspecciones** y controles en materia de COA, que serán llevadas a cabo por los Departamentos de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de las Juntas de Distrito (J.J.DD.), el Dpto. de Inspección Central y el Dpto. de Inspección de Mercamadrid.

**Previsión para 2018:**

ACTUACIONES PROGRAMADAS EN MATERIA DE CONTROL GENERAL DE ESTABLECIMIENTOS ALIMENTARIOS EN LA CIUDAD DE MADRID PARA EL AÑO 2018	
SERVICIO DE INSPECCIÓN ACTUANTE	N.º DE INSPECCIONES / CONTROLES
Dptos. de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de los distritos (1)	14.004
Dpto. de Inspección Central de Madrid Salud (2)	2.430
Dpto. de Inspección de Mercamadrid de Madrid Salud (3)	1.573
<b>TOTAL</b>	<b>18.007</b>

(1) Las 14.004 actuaciones inspectoras programadas, se desglosan en 7.273 inspecciones en el sector de la Restauración Colectiva y 6.731 en el Comercio Minorista de la Alimentación.

(2) Las 2.250 inspecciones programadas por el Dpto. de Inspección Central, se desglosan en 1.610 inspecciones de apoyo a los Distritos (en los sectores de restauración colectiva -840- y -770- comercio minorista de la alimentación) y 640 inspecciones de transporte de alimentos.

(3) Las 1.573 actuaciones inspectoras programadas por el Dpto. de Inspección de Mercamadrid, se desglosan en 191 inspecciones de establecimientos y 1.382 controles, en establecimientos ubicados en la Unidad Alimentaria (U.A.) de Mercamadrid.

**BLOQUE II: CONTROL DE LA INFORMACIÓN Y COMPOSICIÓN ALIMENTARIA**♦ **PROGRAMA 5: Control sobre la información de alimentos y Meca's (Materiales en contacto con alimentos) entregados al consumidor final.**

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

♦ **PROGRAMA 6: Control de ingredientes tecnológicos en alimentos.**

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

- ◆ **PROGRAMA 8: Control de alérgenos y sustancias presentes en los alimentos que provocan intolerancias.**

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

- ◆ **PROGRAMA 9: Control de alimentos biotecnológicos (OMG)**

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

- ◆ **PROGRAMA 10: Control de complementos alimenticios: Etiquetado**

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

### **BLOQUE III: CONTROL DE RIESGOS BIOLÓGICOS Y QUÍMICOS**

- ◆ **PROGRAMA 11: Control sobre criterios microbiológicos de seguridad alimentaria**

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

- ◆ **PROGRAMA 11 (A): Control sobre otras determinaciones microbiológicas.**

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

- ◆ **PROGRAMA 12: Control de anisakis**

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

- ◆ **PROGRAMA 13: Control de micotoxinas y toxinas vegetales inherentes en alimentos**

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

- ◆ **PROGRAMA 14: Control de biotoxinas marinas en productos alimenticios**

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

- ◆ **PROGRAMA 15: Control de contaminantes abióticos en alimentos**

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

- ◆ **PROGRAMA 16: Control de materiales en contacto con alimentos**

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

- ◆ **PROGRAMA 17: Control de residuos de plaguicidas en alimentos**

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

- ◆ **PROGRAMA 18: Control de Determinadas Sustancias y sus Residuos en Productos de Origen Animal**

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

#### ◆ PROGRAMA 19: Control Físico-Químico

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

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

En relación con los programas que contemplan toma de muestras, se indica que para el año 2018 se ha programado en el PAP, la toma de 2.540 muestras de alimentos y productos alimentarios, que, con carácter general, serán tomadas por los Dptos. de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de las JJ.DD., el Dpto. de Inspección Central y el Dpto. de Inspección de Mercamadrid y analizadas por el Laboratorio de Salud Pública (LSP).

#### Previsión para 2018:

El desglose de dichas muestras por programas se detalla en la siguiente tabla:

PROGRAMACIÓN ANUAL DE TOMA DE MUESTRAS DE ALIMENTOS Y PRODUCTOS ALIMENTARIOS 2018	
PROGRAMA	N.º MUESTRAS PROGRAMADAS
Programa 6: Control de ingredientes tecnológicos en alimentos	250
Programa 8: Control de alérgenos y sustancias presentes en los alimentos que provocan intolerancias	622
Programa 9: Control de alimentos biotecnológicos (omg)	10
Programa 11: Control sobre criterios microbiológicos de seguridad alimentaria	389
Programa 11 (a): Control sobre otras determinaciones microbiológicas	126
Programa 12: Control de anisakis	50
Programa 13: Control de micotoxinas y toxinas vegetales inherentes en alimentos	82
Programa 14: Control de biotoxinas marinas en productos alimenticios	25
Programa 15: Control de contaminantes abióticos en alimentos	285
Programa 16: Control de materiales en contacto con alimentos	10
Programa 17: Control de residuos de plaguicidas en alimentos	120
Programa 18: Control de determinadas sustancias y sus residuos en productos de origen animal	70
Programa 19: Control físico-químico	501
<b>TOTAL</b>	<b>2.540</b>

#### 1.2: EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ACTIVIDAD INSPECTORA

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

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

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

#### Previsión para 2018:

Durante el año 2018, se prevé elaborar la correspondiente evaluación de las actuaciones inspectoras (inspecciones, controles, auditorías, toma de muestras), realizadas por los servicios municipales de control oficial de alimentos en 2017, en las distintas actividades contempladas en el PAP, así como a la elaboración de diversos documentos e informes relacionados con la seguridad alimentaria.

#### Línea de trabajo 2: Programa de auditorías de los sistemas de autocontrol (O.G. 4)

Este programa pretende garantizar que se efectúan controles oficiales, con el fin de verificar que se cumplan los requisitos legales de manera coherente y eficaz, en materia de sistemas de autocontrol basados en los principios del Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico (APPCC), de los riesgos

relacionados con la seguridad alimentaria, en los establecimientos alimentarios. El programa de autocontrol contempla las auditorías que se llevan a cabo sobre el sistema de autocontrol en los establecimientos alimentarios.

♦ **PROGRAMA 2: Control de los autocontroles en los establecimientos alimentarios**

Este programa se divide en dos Subprogramas:

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

Para el año 2018 se ha programado la realización de un total de **839** auditorías en materia de control de los autocontroles en los establecimientos alimentarios, que serán llevadas a cabo por los Departamentos de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de las Juntas de Distrito y el Departamento de Inspección de Mercamadrid (Madrid Salud).

Previsión para 2018:

AUDITORÍAS PROGRAMADAS EN MATERIA DE CONTROL DE LOS AUTOCONTROLES EN LOS ESTABLECIMIENTOS ALIMENTARIOS EN LA CIUDAD DE MADRID PARA EL AÑO 2018	
SERVICIO DE INSPECCIÓN ACTUANTE	N.º DE AUDITORÍAS
Dptos. de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de los Distritos (1)	334
Dpto. de Inspección de Mercamadrid (Madrid Salud)	850
<b>TOTAL</b>	<b>839</b>

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

En este sentido indicar que entre las auditorías programadas para 2018 se incluyen las auditorías de seguimiento de los sistemas de autocontrol implantados en las cocinas de los hospitales privados ubicados en el municipio de Madrid como consecuencia de la realización de las auditorías iniciales en 2017, durante el desarrollo del "Programa de control oficial de las cafeterías y cocinas de los hospitales privados del municipio de Madrid" diseñado para abordar el control oficial de los mismos en primera instancia.

**Línea de trabajo 3: Promoción y control de la implantación de sistemas de autocontrol en los establecimientos alimentarios (O.G. 4)**

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

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

**Línea de trabajo 4: Gestión de las emergencias alimentarias. (O.G.6)**

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

- Gestión de brotes de origen alimentario

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

El Servicio de Emergencias Alimentarias (SEAM) se concibe como un instrumento complementario de actuación, ante todas aquellas situaciones de emergencia alimentaria que por sus características así lo requieran. Se activa y entra en funcionamiento en todos aquellos casos en que sea necesario dar una respuesta urgente a aquellas situaciones de emergencia alimentaria, que pudieran producirse fuera del horario laboral habitual, incluidos los días festivos. La disponibilidad de los equipos operativos que forman el SEAM se establece mediante turnos rotatorios de guardia localizable de carácter semanal, lo que permite que las actuaciones puedan llevarse a cabo durante las 24 horas del día, 7 días a la semana, los 365 días del año.

#### Previsión para 2018:

La experiencia demuestra que no es posible realizar una estimación fiable y acertada de las emergencias alimentarias que puedan acontecer a lo largo del año 2018, dado que en el origen de las mismas intervienen múltiples factores, muchos de ellos de carácter imprevisible. No obstante lo anterior, se significa que, como en todos los años anteriores, durante 2018 se atenderá el 100% de las emergencias alimentarias que se produzcan.

#### Línea de trabajo 5: Toma de muestras y análisis de aguas de consumo (O.G. 7)

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

Para ello subdividimos las actividades en distintas categorías:

#### Actividades:

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

#### Previsión para 2018:

PROCEDENCIA DE LA MUESTRA	OBJETIVOS 2018 N.º MUESTRAS
Estaciones y depósitos del Canal de Isabel II	80
Intercomparación de cloro libre y combinado	260
Fuentes de beber	200
Con motivo de eventos en Vía Pública (Feria del Libro, Maratones, Fiestas de Distritos, etc.)	180
Resto de edificaciones (colegios, hoteles, viviendas, bares, establecimientos públicos, etc.)	1.120
Detección de plomo (edificaciones anteriores a 1980)	80
Detección de Legionella en ACS	65

#### Línea de trabajo 6: Control de las condiciones técnicas e higiénicas de los vehículos de transporte de alimentos y productos alimentarios, así como de los productos transportados (O.G. 8)

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

Durante 2018 se incidirá y llevará un seguimiento de las inspecciones de transporte de alimentos procedentes de compras a través de canales vía internet, ya que está aumentando esta forma de demanda por parte de la ciudadanía.

Previsión para 2018:

INSPECCIONES TRANSPORTE DE ALIMENTOS	OBJETIVOS 2018 N.º DE INSPECCIONES
N.º total de inspecciones de transporte de alimentos programadas	500
% inspecciones de transporte de alimentos realizadas sobre las totales programadas	100%
N.º inspecciones programadas en el sector del catering (incluidas en las totales)	60
% inspecciones realizadas sobre las programadas en el sector del catering	100%

Línea de trabajo 7: Control oficial de alimentos en la Unidad Alimentaria (U.A.) de Mercamadrid (O.G. 2, 3, 4, y 5)

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

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

Previsión para 2018:

CONTROL OFICIAL DE ALIMENTOS MERCAMADRID 2018	N.º ACTIVIDADES PROGRAMADAS
Inspecciones	450
Auditorías (GPCH y APPCC)	850
Controles	1.400
Muestras	500

Línea de trabajo 8: Programas de auditoría interna y supervisión de los inspectores e inspectoras de control oficial de alimentos en el Dpto. de Inspección de Mercamadrid y en el Dpto. de Inspección Central, Aguas de Consumo y Transporte Alimentario (O.G del 2 al 8)

Esta línea de trabajo se llevará a cabo en 2018 a través del siguiente programa:

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

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

Las supervisiones se desarrollarán a lo largo del año 2018, conforme a lo estipulado en el "Procedimiento General de Supervisión de los Inspectores de Control Oficial de Alimentos", Edición 2. Este Procedimiento tiene por objeto establecer la sistemática para la supervisión de los inspectores e inspectoras de control oficial de alimentos de la ciudad de Madrid en relación con el cumplimiento de los requisitos establecidos en los procedimientos, instrucciones y cualquier otra documentación asociada a las actividades de control oficial de alimentos en los establecimientos alimentarios.

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

Previsión para 2018:

El responsable de cada Departamento supervisará a lo largo del año a todos los inspectores e inspectoras de control oficial a su cargo.

Al finalizar la última supervisión de cada año, el correspondiente responsable elaborará un informe resumen de las supervisiones realizadas, indicando las no conformidades detectadas y las medidas correctoras que se proponen y que requerirá el visto bueno de su superior/-a jerárquico/-a.

#### OBJETIVOS E INDICADORES PRESUPUESTARIOS

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

Indicador	Previsión 2018
Informes de brotes realizados sobre el total de brotes notificados	100%
Informes de alertas alimentarias sobre total de alertas notificadas	100%
Actuaciones iniciadas por el Servicio de Emergencias Alimentarias (SEAM) dentro del plazo máximo establecido (2 horas y media) sobre el total de actuaciones iniciadas	100%

Planificar, programar y evaluar el COA, en la ciudad de Madrid, conforme al Plan de Actividades Programadas en materia de seguridad alimentaria (PAP).

Indicador	Previsión 2018
Programas realizados sobre los programas incluidos en el Plan de Actividades Programadas (PAP)	100%
Evaluación realizada de los programas incluidos en el PAP	100%
Documentos de autocontrol evaluados sobre los documentos presentados	100%
Auditorías internas realizadas sobre las programadas	100%
Auditorías de apoyo a los programas de distritos realizadas sobre las auditorías de apoyo a los distritos solicitadas	100%

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

Indicador	Previsión 2018
Inspecciones (programadas-no programadas)	450
Controles	1.400
Muestreo para análisis	500
Auditorías	850

Mejorar las condiciones higiénico-sanitarias de los establecimientos del ramo de la alimentación, así como del transporte alimentario, en coordinación con las Juntas Municipales de Distrito (JJ.MM.DD.), siguiendo criterios objetivos de salud.

Indicador	Previsión 2018
Inspecciones programadas como actividad complementaria a los Programas de los Distritos	2.430
Inspecciones realizadas en distritos sobre las programadas en el Plan Anual de Inspección	100%
Inspecciones de transporte de alimentos programadas	500
Inspecciones realizadas de transporte de alimentos sobre las programadas en el Plan anual	100%

Vigilar y controlar el buen estado higiénico-sanitario de los alimentos y bebidas, con el fin de mejorar la seguridad alimentaria en el municipio de Madrid, a través del programa oficial de toma de muestras de alimentos y bebidas.

Indicador	Previsión 2018
Muestras tomadas sobre las programadas en el Plan anual de inspección	99%
Evaluaciones mensuales de los resultados obtenidos en los análisis de las muestras	12
Muestras de alimentos conformes sobre las muestras tomadas	93%

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

Indicador	Previsión 2018
Muestras de aguas de consumo programadas al año	1.800
Muestras de aguas de consumo tomadas sobre las programadas	95%
Muestras aptas para el consumo sobre las tomadas	97%
Avisos recibidos por incidencia en la calidad del agua de consumo	200
Avisos atendidos sobre los recibidos	100

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

Indicador	Previsión 2018
Ensayos realizados a petición del Departamento de Inspección Central: Alimentos	800
Ensayos realizados a petición del Departamento de Inspección Central: Aguas	1.800
Ensayos realizados a petición del Departamento de Inspección de Mercamadrid: Alimentos	500
Ensayos realizados a petición de los Departamentos de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de las JJ.MM.DD.: Alimentos	1.550
Ensayos realizados a petición de Madrid Salud y de las 21 Juntas Municipales de Distrito: Aguas de piscina/Legionella	600
Becas de investigación para la mejora de la seguridad alimentaria y ensayos para identificación de estupefacientes en muestras de fluido oral	4

Mejora del programa de aseguramiento de la calidad de los resultados de los ensayos realizados en el Laboratorio mediante la realización de pruebas intercomparativas para la cobertura plena del alcance acreditado.

Indicador	Previsión 2018
Muestras analizadas en las que se han obtenido resultados satisfactorios en las pruebas de intercomparación. <i>(Es indicador de la evaluación de la exactitud de cada determinación realizada con objeto de establecer desviaciones a cada procedimiento de ensayo en el caso de no conformidad)</i>	110
Parámetros analizados (95%) en los que se han obtenido resultados satisfactorios en las pruebas de intercomparación por muestras. <i>(Es indicador de la evaluación de la exactitud de cada determinación realizada con objeto de establecer desviaciones a cada procedimiento de ensayo en el caso de no conformidad).</i>	650

#### CARTA DE SERVICIOS BROTES Y ALERTAS ALIMENTARIAS

La Carta de Servicios de Brotes y Alertas Alimentarias en Salud Pública se aprobó por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 22 de julio de 2010. Fecha de la última evaluación 24 de marzo de 2017. Grado de cumplimiento de los compromisos 77,8%. Implantación de las áreas de mejora 100%. El 23 de diciembre de 2014, fue certificada dentro del Proyecto de Certificación de las Cartas de Servicios del Ayuntamiento conforme a la Norma UNE 93200. En el último trimestre de 2017 ha sido auditada por AENOR para renovar la certificación, está pendiente la fecha de certificación.

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

#### ACCIONES DE MEJORA 2018

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

**Responsable:** DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD ALIMENTARIA

ACCIÓN DE MEJORA	PREV. INICIO/FIN AÑO
Aprobación del Procedimiento sancionador actualizado, que regula la sistemática a seguir por las unidades administrativas de Madrid Salud y de los Distritos para la tramitación de las propuestas de sanción resultantes de actuaciones inspectoras y de control en materia de seguridad alimentaria, respetando en todo caso sus respectivos ámbitos territoriales y competencias	2018
Unificación de la base de datos de muestras de alimentos analizadas incorporando los ítems necesarios en la base de datos de muestras del Departamento de Inspección Central, de forma que se posibilite una explotación estadística más ágil y el seguimiento de los indicadores correspondientes del CMI relativos a la calidad de los alimentos	2018
Desarrollar nuevos criterios para el control oficial de los Sistemas de Gestión de Seguridad Alimentaria en los sectores del comercio minorista y la restauración comercial en la ciudad de Madrid. Tipificándolos en función de riesgos específicos, plazos y estableciendo nuevas herramientas de control oficial para ello	2018

Elaborar una encuesta de satisfacción dirigida a los profesionales que integran los equipos de guardia del Servicio de Emergencias Alimentarias (SEAM), con el fin de conocer el grado de satisfacción de los mismos respecto a la gestión realizada por la U.T. de Brotes y Alertas, así como con los recursos proporcionados para el desarrollo de sus actuaciones y conocer sus propuestas para la mejora del Servicio	2018
---	------

**Responsable:** DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN DE MERCAMADRID

ACCIÓN DE MEJORA	PREV INICIO/FIN AÑO
Mantener actualizado el censo y la grabación de todos los locales de la Unidad Alimentaria en Censo de Locales y Actividades (CLA) con su perfil de riesgo específico	2018
Actualizar la categorización de todos los establecimientos radicados en la Unidad Alimentaria por su riesgo particular estableciendo frecuencias de inspección individualizadas en función del riesgo	2018
Revisar y actualizar los protocolos técnicos de control parasitológico en pescado y de trazabilidad en carnes	2018
Mejorar la vigilancia en los mercados centrales mediante la programación de controles específicos sobre producto o instalaciones que se deciden en función de los riesgos detectados a lo largo del año	2018
Verificar la supervisión de la implantación de la nueva Guía de prácticas correctas de higiene de ASOMAFRUT en los operadores del Mercado Central de Frutas y Hortalizas	2018
Mejorar la gestión telemática de los manuales de autocontrol actualizados de las empresas, creando un archivo informatizado con los documentos digitalizados	2018
Reforzar el control de transporte en el interior de la Unidad Alimentaria dirigido a la supervisión del vehículo y del producto en los muelles de carga, conjuntamente con el Dpto. de Inspección Central, Aguas de Consumo y Transporte Alimentario	2018

**Responsable:** LABORATORIO DE SALUD PÚBLICA

ACCIÓN DE MEJORA	PREV. INICIO/FIN AÑO
Determinación de Residuos de plaguicidas en alimentos por Cromatografía de Gases-Masas y Cromatografía de Líquidos-Masas. Futura ampliación del número de analitos en el alcance de acreditación-LPE (99 RP actuales a más de 250 RP)	2018
Determinación de Arsénico, Cadmio, Níquel y Plomo por ICP-MS en soportes de muestreo ambiental del Área de Medio Ambiente y Movilidad-Servicio de Calidad Ambiental. Reducir los Límites de cuantificación. Futura ampliación del Alcance de Acreditación	2018
Especiación de Mercurio y determinación de Mercurio orgánico en productos de la pesca por HPLC-ICP-MS	2018
Determinación de Fósforo, Manganeso y Selenio en alimentos y complementos alimenticios por ICP-MS. Futura ampliación del Alcance de Acreditación	2018
Determinación de Ácido ascórbico y Ácido cítrico en alimentos por HPLC con detectores PDA y QDA	2018
Validación del Recuento de <i>Pseudomonas aeruginosa</i> en aguas por la técnica de NMP con sustrato definido (Pseudalert), método validado recientemente por AFNOR para aguas de consumo humano y aguas de piscina	2018
Actualización de métodos microbiológicos en paralelo con la actualización Normativa: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Detección y recuento en placa de <i>Enterobacteriaceae</i> según ISO 21528- 2:2017</li> <li>• Investigación de <i>Listeria monocytogenes</i> en alimentos según la norma ISO 11290-1:2017</li> <li>• Recuento de <i>Listeria monocytogenes</i> en alimentos según la norma ISO 11290-2:2017</li> <li>• Detección y Recuento de <i>Legionella</i> spp y <i>Legionella pneumophila</i> según la norma NF T90-431 Agosto 2017 Qualité de l'eau - Recherche et dénombrement de <i>Legionella</i> spp et de <i>Legionella pneumophila</i> - Méthode par ensemencement direct et après concentration par filtration sur membrane ou centrifugation</li> <li>• Recuento de Estafilococos patógenos y <i>Staphylococcus aureus</i> en aguas por filtración a través de membrana según la norma NF T90-412 Junio 2016 - Qualité de l'eau: Dénombrement des staphylocoques pathogènes (coagulase positifs) - méthode par filtration sur membrane</li> </ul>	2018
Validación del procedimiento MA-62-BM, Determinación de almendra por enzoinmunoensayo con el kit Ridascreen® Fast mandel/almond de R-Biopharm con el fin finalizar la implantación del Programa de Acreditación para gluten y alérgenos de ENAC, propuesta como acción de mejora en el año 2017. Nota técnica: NT-70.03	2018

Ampliar la oferta analítica del Laboratorio de Salud Pública en métodos de Determinación/Detección de alérgenos en alimentos mediante técnicas moleculares. Beca con el fin de dar cumplimiento al REGLAMENTO (UE) N.º 1169/2011 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 25 de octubre de 2011, sobre la información alimentaria facilitada al consumidor respecto a sustancias o productos que causan alergias o intolerancias (Anexo II)	2018
Ampliación del método de determinación de fósforo en carnes y productos cárnicos, MA-07-COMP, a pescados y productos de la pesca	2018
Revisión de los procedimientos de determinación de nitrógeno, proteína, humedad, cenizas, materia grasa e hidratos de carbono con de fin de completar la implantación del programa de acreditación para análisis nutricional de ENAC	Inicio: 2018 Fin: 1º Trim. 2019
Elaboración de una Carta de Servicios que contemple la toma de muestras y analítica de aguas de consumo.	2018
Implantación de la firma electrónica en el Sistema de Gestión de muestras Oralims (*).	2018

\* (Vinculada a la existencia de partida presupuestaria del IAM).

**Responsable:** DPTO. DE INSPECCIÓN CENTRAL, AGUAS DE CONSUMO Y TRANSPORTE ALIMENTARIO

ACCIÓN DE MEJORA	PREV INICIO/FIN AÑO
Reforzamiento de las actuaciones de control y vigilancia de las alergias e intolerancias de origen alimentario	2018
Mejora de la formación de las personas responsables del mantenimiento de los edificios municipales en materia de instalaciones de agua de consumo humano a través de la celebración de acciones formativas específicas	2018
Coordinación con el Departamento responsable del A.G. de Medio Ambiente y Movilidad responsable del mantenimiento de las fuentes de beber mediante la aplicación conjunta de un Sistema Informático de censo y Ubicación de las fuentes de Parques y Vía pública con el fin de mejorar el control y vigilancia del agua de consumo	2018
Elaboración de una Carta de Servicios que contemple la toma de muestras y analítica de aguas de consumo	2018
Reforzamiento de las actuaciones inspectoras de transporte de alimentos en la U.A. de Mercamadrid mediante un plan de inspecciones programadas en colaboración con el Dpto. de Mercamadrid (Inspección Veterinaria)	2018
Seguimiento y control de la inspección de los medios de transporte de alimentos demandados por la ciudadanía a través de internet y portales virtuales, ya que es un modo de adquisición en alza	2018

**UNIDAD COLABORADORA: S.G. de Gestión Económico-Administrativa**

**SUBDIRECCIÓN GRAL. DE GESTIÓN ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA**

**MISIÓN**

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

**LÍNEA ESTRATÉGICA**

Mejorar la seguridad alimentaria en la ciudad.

**OBJETIVOS GENERALES**

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

**INDICADORES ESTRATÉGICOS**

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

**LÍNEAS DE TRABAJO E INDICADORES DE ACTIVIDAD**

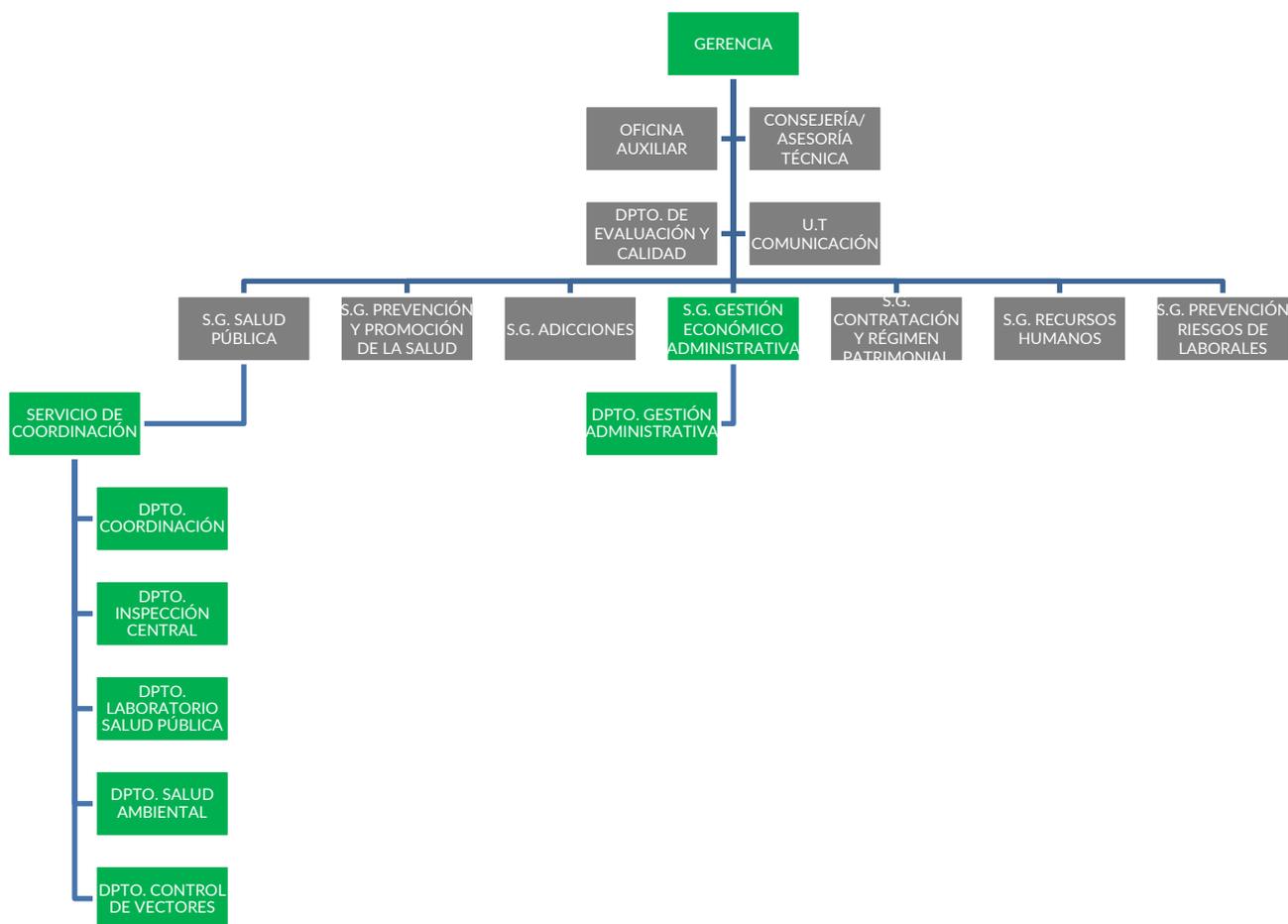
La S.G. de Gestión Económico-Administrativa ha tramitado 389 expedientes sancionadores durante el ejercicio 2017, resultantes de actuaciones inspectoras y de control sanitario, en materia de seguridad alimentaria.

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

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

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN 2018
Resolución de expedientes sancionadores tramitados en plazo, respecto del total de expedientes terminados	Porcentaje	99%

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



### SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA

#### SERVICIO DE COORDINACIÓN

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

#### DEPARTAMENTO DE SALUD AMBIENTAL

**UNIDADES RESPONSABLES:** Dpto. de Salud Ambiental, Laboratorio de Salud Pública y Dpto. de Inspección Central, Aguas de Consumo y Transporte Alimentario

**UNIDAD COLABORADORA:** S.G. de Gestión Económico – Administrativa

Evaluación del Plan de Actuación 2017:

- Grado de cumplimiento de objetivos: 93%
- Implantación de Áreas de mejora: 95%

#### MISIÓN

Madrid Salud, a través del [Departamento de Salud Ambiental](#), asume las competencias asignadas en materia de salud ambiental en orden a vigilar los efectos en salud de la exposición a factores ambientales de riesgo y gestiona los expedientes de insalubridad en viviendas y otros lugares de residencia, emitiendo también certificados de habitabilidad. Asimismo, planifica, programa, proporciona apoyo inspector y

evalúa las actuaciones de control de las condiciones higiénico-sanitarias y de seguridad de establecimientos en los que se ejercen actividades con incidencia en la salud.

### OBJETIVOS GENERALES

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

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

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

**O.G.3:** Promoción de entornos urbanos saludables.

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

### LÍNEAS DE TRABAJO E INDICADORES DE ACTIVIDAD

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

#### O.G.1: VIGILAR LOS EFECTOS EN SALUD DE FACTORES AMBIENTALES DE RIESGO

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

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

### LÍNEAS DE TRABAJO

**O.G.1.1:** Implantación y seguimiento del Sistema de Vigilancia Sanitaria de Riesgos Ambientales (VISRAM)

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

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

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

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

**O.G.1.2:** Información de los riesgos ambientales y su prevención. Sistema de Alertas en Salud Ambiental.

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

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

- Episodios de Contaminación Atmosférica: a través de los Protocolos de Coordinación de Actuaciones establecidos entre Madrid Salud y el A.G. de Medio Ambiente y Movilidad. Se informa a la población ante la superación de los límites máximos establecidos de contaminantes atmosféricos (Dióxido de Nitrógeno, Ozono y Partículas), a efectos de disminuir la exposición y prevenir los efectos en salud de la ciudadanía.

- Episodios de Temperaturas Extremas: a través de la Comisión Técnica del Plan de Vigilancia y Control de los Efectos de las Olas de Calor y Olas de Frío (Comunidad de Madrid) de la que forma parte Madrid Salud. Se activa cuando se superan los umbrales de temperatura máxima y temperatura mínima establecidos.

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

VIGILANCIA SANITARIA DE RIESGOS AMBIENTALES	Seguimiento 2017	Seguimiento previsto 2018
Indicadores incluidos en VISRAM	68	80
N.º de activaciones SASA por Episodios de Contaminación Atmosférica (ECA)	11	(*)
N.º de días con SASA activado por Episodios de Contaminación Atmosférica (ECA)	35	(*)
N.º de activaciones SASA por Temperaturas extremas	16	(*)
N.º de días con SASA activado por Temperaturas extremas	63	(*)

(\*) *Activación no predecible.*

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

### LÍNEAS DE TRABAJO

O.G.2.1: *Vigilancia de situaciones de insalubridad en viviendas y otros lugares de residencia.*

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

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

INSALUBRIDAD EN VIVIENDA	Intervenciones previstas 2018 (*)
N.º solicitudes recibidas	400
Porcentaje de solicitudes de insalubridad por acúmulo	90
% de solicitudes de insalubridad por asentamiento/ocupación ilegal	10
N.º de inspecciones a realizar	1.200
N.º expedientes tramitados	375
Rotación de inspección de viviendas notificadas	3
Porcentaje de expedientes que requieren intervención judicial	20

(\*) *Actividad a demanda, los valores de referencia corresponden al número de solicitudes/actuaciones recibidas/realizadas en 2017.*

O.G.2.2: *Valoración de condiciones de habitabilidad en viviendas.*

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

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

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

INFORMES DE HABITABILIDAD	Intervenciones previstas 2018 (*)
N.º solicitudes recibidas	2.000
N.º de inspecciones realizadas	2.000
Porcentaje de infravivienda	84
Rotación de inspección de viviendas notificadas	1

(\*) *Actividad a demanda, los valores de referencia se estiman a partir del número de solicitudes/actuaciones recibidas/realizadas en 2017, si bien se espera un aumento significativo de las solicitudes recibidas durante 2018 ante los posibles nuevos concursos de adjudicación.*

O.G.3: *Promoción de entornos urbanos saludables.*

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

**O.G.3.1:** Entorno Urbano y Salud.

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

Reclamaciones en materia de riesgos ambientales	Intervenciones previstas 2018
Expedientes tramitados	60
Reclamaciones atendidas sobre las formuladas (%)	100

En concreto, durante (2017) se gestionaron **67 expedientes** relacionados con estas solicitudes.

**O.G.3.2:** Autocontrol de instalaciones de riesgo de proliferación de Legionella en ETM.

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

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

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

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

**3.** Seguimiento a instalaciones ETM de riesgo.

Los indicadores empleados en la evaluación de esta actividad son:

TORRES DE REFRIGERACIÓN Y CONDENSADORES EVAPORATIVOS ETM Y OTRAS INSTALACIONES DE RIESGO	Previsión 2018 (*)
N.º instalaciones alto riesgo censadas	140
N.º instalaciones inspeccionadas	131
Cobertura de inspección (porcentaje)	100
N.º inspecciones	200
Rotación de inspección	Valor mínimo 1
N.º muestras recogidas torres refrigeración y condensadores evaporativos	30
N.º muestras recogidas otras instalaciones de riesgo	30

(\*) *Actuaciones a demanda. Pendiente de solicitud y/o acuerdo de colaboración entre los servicios municipales responsables.*

**O.G.3.3:** Control de legionelosis en sistemas de nebulización de terrazas y veladores.

Por acuerdo de colaboración con la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid (CM), esta actividad de control, ya iniciada en 2015, será objeto durante 2018, de una Campaña de control de sistemas de nebulización en terrazas y veladores en la vía pública.

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

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

El número de instalaciones a inspeccionar se establecerá en función del censo existente (notificaciones realizadas al Censo de Locales y Actividades) a 31 de marzo de 2018.

Los indicadores de este programa son: Número de instalaciones inspeccionadas y Rotación de inspección y número de muestras tomadas para su análisis.

CONTROL LEGIONELOSIS SISTEMAS DE NEBULIZACIÓN EN TERRAZAS/VELADORES	Intervenciones previstas 2018	Valor de referencia
N.º instalaciones inspeccionadas	140	183
Rotación	1	1
N.º de tomas de muestras realizadas	30	22

#### O.G.4: Control de actividades con incidencia en salud

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

##### A. Centros de estética

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

##### B. Instalaciones de aguas recreativas

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

##### C. Centros infantiles

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

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

- Empresas de S. Funerarios

### LÍNEAS DE TRABAJO

**O.G.4.1:** De control de calidad de aguas de aguas recreativas y control de la calidad del aire interior en piscinas climatizadas y balnearios.

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

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

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

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

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

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

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

AGUAS RECREATIVAS	Número de muestras programadas en 2018
Piscinas: Muestreo Dirigido	40
Piscinas: Muestreo Programado	115
Balnearios urbanos	73
<b>TOTAL MUESTRAS</b>	<b>228</b>

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

**Actividad:** Valoración "in situ" de las distintas variables que puedan influir en la [calidad del aire interior de las instalaciones](#).

Al objeto de dar respuesta al cumplimiento del R.D. 742/2013, de 27 de septiembre, por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de las piscinas para 2015, se realizará la valoración de la calidad del aire de balnearios urbanos y piscinas climatizadas municipales. Se ha programado esta actividad en un total de [228 instalaciones](#).

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

Los indicadores asociados a esta actividad son los siguientes:

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

**O.G.4.2:** Control de establecimientos con incidencia en salud: Estética, Aguas Recreativas y Centros Infantiles.

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

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

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

Como mejora del sistema indicar que durante 2018 se implementará el nuevo sistema de inspección basado en riesgo, a efectos de establecer prioridades de control en función del riesgo de la actividad y de las condiciones higiénico-sanitarias del establecimiento.

Las actuaciones se realizan a dos niveles:

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

## PLAN DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS EN ESTÉTICA, AGUAS RECREATIVAS Y CENTROS INFANTILES (PAP 2018)

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

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

La previsión de intervenciones programadas a realizar en 2018, considerando una rotación de 1, es la siguiente:

ESTÉTICA	Cobertura planificada 2018 (%)	Establecimientos a inspeccionar por los Distritos 2018	Establecimientos a inspeccionar por Madrid Salud 2018
Centros de adorno corporal (tatuaje, micropigmentación y <i>piercing</i> )	100	130	25
Centros de bronceado	100	158	125
Peluquerías	10	421	143
Institutos de Belleza y Centros de Estética	20	266	180
Centros de fotodepilación	20	45	29
Gimnasios	25	104	58
<b>TOTAL ACTUACIONES</b>		<b>1.124</b>	<b>560</b>
<b>% Actividad</b>		<b>66.75%</b>	<b>33.25%</b>

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

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

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

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

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

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

La previsión de intervenciones a realizar en 2018, considerando una rotación de 1, es la siguiente:

AGUAS RECREATIVAS	Cobertura planificada 2018 (%)	Instalaciones a inspeccionar por los Distritos 2018	Inspecciones a realizar por Madrid Salud 2018
Piscinas prioritarias	100	191	90
Piscinas no prioritarias	10	204	106
Balnearios	100	48	25
<b>TOTAL ACTUACIONES</b>		<b>443</b>	<b>221</b>
<b>% Actividad</b>		<b>66.72%</b>	<b>32.29%</b>

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

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

La previsión de intervenciones a realizar en 2018, considerando una rotación de 1, es la siguiente:

CENTROS INFANTILES	Cobertura planificada 2018 (%)	Centros a inspeccionar por los Distritos 2018	Centros a inspeccionar por Madrid Salud 2018
Escuelas infantiles	100	605	65
Centros de cuidado infantil	100	73	6
Centros de recreo infantil	100	108	52
<b>TOTAL ACTUACIONES</b>		<b>786</b>	<b>123</b>
% Actividad		86.47%	13.53%

#### O.G.4.3: Control de servicios funerarios.

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

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

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

SANIDAD MORTUORIA	Servicios a inspeccionar 2018	Cobertura (%)
Instalaciones empresas funerarias	6	100
Vehículos funerarios de nueva adquisición	A demanda	100

#### OBJETIVOS E INDICADORES PRESUPUESTARIOS

OBJETIVO	INDICADOR	PREVISIÓN 2018
Emitir informe de condiciones de habitabilidad de viviendas (documento imprescindible para participar en el procedimiento de adjudicación de viviendas de promoción pública)	Expedientes tramitados (número)	550
	Tiempo de respuesta (días)	10
	Expedientes resueltos/solicitudes recibidas (%)	95
Control higiénico sanitario de viviendas y/o locales por situaciones de insalubridad debido al almacenamiento de basuras, detritus y enseres	Expedientes tramitados (número)	375
	Tiempo medio respuesta (días)	90
	Expedientes resueltos/solicitudes recibidas (%)	90
	Autorización judicial entrada/solicitudes recibidas (%)	20
Vigilancia sanitaria de riesgos ambientales	Indicadores de seguimiento de tendencias de salud ambiental (número)	80
	Activaciones del Sistema de Alertas en Salud Ambiental (número)	30
	Becas de investigación para la vigilancia de riesgos ambientales	2
Control de establecimientos con incidencia en salud pública	Inspecciones realizadas como actividad complementaria a programas de Distrito (número)	600
	Inspecciones realizadas/inspecciones programadas como actividad complementaria (%)	95
	Inspecciones realizadas a servicios funerarios (número)	10
	Inspecciones realizadas/inspecciones programadas a servicios funerarios (%)	100
Prevención y control de legionelosis en instalaciones de titularidad municipal y otras instalaciones de riesgo	Inspección instalaciones de alto riesgo en ETM (número)	140
	Inspección de las instalaciones censadas (%)	100
	Instalaciones de riesgo en ETM muestreadas como apoyo a otros servicios municipales (número)	50
	Sistemas de nebulización inspeccionados (número)	100
	Inspecciones realizadas/programadas a sistemas de nebulización (%) No lo encuentro en presupuestarios	100

OBJETIVO	INDICADOR	PREVISIÓN 2018
Atención a las reclamaciones efectuadas por la ciudadanía relacionadas con factores de riesgo ambiental en ambientes exteriores	Expedientes tramitados (número)	60
	Reclamaciones atendidas/reclamaciones formuladas (%)	100

### CALIDAD

Este Dpto. cuenta actualmente con una Carta de Servicios:

**Carta de Servicios en Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda.** Aprobada el 7 de julio de 2011. Fecha de la última evaluación 28 de marzo de 2017. Grado de cumplimiento de los compromisos 71,4%. Implantación de las áreas de mejora 100%. En enero de 2016, fue certificada dentro del Proyecto de Certificación de las Cartas de Servicios del Ayuntamiento conforme a la Norma UNE 93200.

En el primer trimestre de 2018 está prevista la evaluación anual.

### ACCIONES MEJORA 2018

ACCIÓN DE MEJORA	PREV. INICIO/FIN AÑO
Implementación de estudios causa-efecto en relación con los episodios de contaminación atmosférica	2018-2019
Actualización de protocolos de actuación coordinada en Episodios de Contaminación Atmosférica por NO <sub>2</sub> , O <sub>3</sub> y partículas en suspensión PM <sub>10</sub> y PM <sub>2,5</sub>	2018
Implantación de la metodología de inspección basada en riesgo de establecimientos con incidencia en salud	2018
Protocolización de los asentamientos urbanos	2018-2019
Actualización de los protocolos para la determinación de infravivienda	2018

## UNIDAD COLABORADORA: S.G. de Gestión Económico-Administrativa

### S.G. DE GESTIÓN ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA

#### MISIÓN

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

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

#### OBJETIVOS GENERALES

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

#### INDICADORES ESTRATÉGICOS

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

#### LÍNEAS DE TRABAJO E INDICADORES DE ACTIVIDAD

La S.G. de Gestión Económico Administrativa ha tramitado 11 expedientes sancionadores, durante el ejercicio 2017, resultantes de actuaciones inspectoras y de control sanitario en materia de salud de los factores ambientales. Los expedientes recibidos resultan de inhibiciones de expedientes, actas de inspección y denuncias, procedentes de servicios del propio O.A. Madrid Salud, de los Distritos, o de la Policía Municipal.

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

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN 2018
Resolución de expedientes sancionadores tramitados en plazo respecto del total de expedientes terminados	Porcentaje	99%

## DEPARTAMENTO DE CONTROL DE VECTORES

### UNIDAD RESPONSABLE: Departamento de Control de Vectores

Evaluación del Plan de Actuación 2017:

- Grado de cumplimiento de objetivos: 94,1%
- Implantación de Áreas de mejora: 40%

#### MISIÓN

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

#### OBJETIVO GENERAL

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

**O.G.1:** Control de vectores y plagas.

#### LÍNEAS DE TRABAJO E INDICADORES DE ACTIVIDAD

La misión que tiene encomendada Madrid Salud en materia de Control Vectorial se desarrolla, conforme con su línea estratégica, a través del siguiente proceso:

#### CONTROL DE VECTORES Y PLAGAS

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

#### LÍNEAS DE TRABAJO

En el contexto de los diferentes programas y actividades que se realizan en materia de control de vectores y plagas, se indican las principales líneas de trabajo previstas para el año 2018.

**O.G.1.1:** Desratización y desinsectación del alcantarillado y espacios públicos.

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

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

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

- Realización de diagnósticos de situación y emisión de informes, y propuestas correctoras ambientales, realizados de manera planificada y/o a petición de otros departamentos o instancias municipales y encaminados a generar y mantener espacios municipales no amigables a plagas de ratas o cucarachas, de acuerdo a los criterios y mandatos legales de Gestión Integrada de Plagas (GIP).
- Revisión y tratamiento programado (planificado) del alcantarillado público y otros entornos públicos exteriores.
- Atención y gestión de avisos de particulares por problemas de vectores (ratas y cucarachas de alcantarillado) en los citados espacios exteriores.
- Informe-respuesta singularizada (100 %) a la ciudadanía solicitante del servicio (avisos).

Los indicadores utilizados en la evaluación de esta actividad son:

DESRATIZACIÓN/DESINSECTACIÓN ESPACIOS PÚBLICOS	Parámetro previsto 2018	Valor de referencia
Registros alcantarillado tratados	350.000 (*)	(Actividad contratada servicio externo)
Avisos atendidos (ratas y cucarachas)	2.500	4.500 – 5.500
Encuesta de satisfacción ciudadana (avisos ratas y cucarachas vía pública). (%) (#)	Encuesta prevista para 2019	Realización bienal. Última encuesta 2017

(\*) En enero de 2018 se realiza un nuevo contrato de servicios por lo que la cifra definitiva puede variar.

(#) La atención de avisos / incidencias comunicadas no puede ser anticipada con precisión. Pero es objeto de evaluación y seguimiento de series temporales (ver valor de referencia).

#### O.G.1.2: Prevención y control de plagas en edificios e instalaciones municipales.

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

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

- Seguimiento vectorial programado a ETM.
- Atención y gestión de avisos por problemas de vectores en dichos edificios/instalaciones.
- Realización de diagnósticos de situación y emisión de informes y propuestas correctoras ambientales.
- Actuaciones de apoyo y asesoría técnica a la Dirección de estas instalaciones y servicios técnicos de mantenimiento correspondientes, encaminados a la generación de medidas preventivas y/o de control de plagas eficientes en ETM.

Los indicadores utilizados en la evaluación de esta actividad son:

CONTROL PLAGAS ETM	Intervenciones previstas 2018	Valor de referencia
Actuaciones vinculadas a inspecciones ETM (programa preventivo)	> 1.500	1.500 – 2.000
Actuaciones vinculadas a avisos/incidencias comunicadas atendidos (ETM)	3.000 (#)	2.000 – 3.000
<b>TOTAL</b>		<b>3.500-5.000</b>

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

#### O.G.1.3: Prevención y control de paloma bravía y otras aves y plagas urbanas.

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

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

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

Los indicadores utilizados en la evaluación de estas actividades son:

CONTROL POBLACIONES PALOMAS BRAVÍAS	Intervenciones previstas 2018	Valor de referencia
Incidencias atendidas paloma bravía	400	350 – 500
Aves (palomas) capturadas	3.000	< 2.500(*)

(\*) Datos estimado actuación a demanda

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

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

INFESTACIÓN POR CHINCHES EN VIVIENDA	Intervenciones previstas 2018	Valor de referencia (*)
N.º solicitudes recibidas	250	150
Multi-infestación (porcentaje)	30	10
Atención servicios sociales (porcentaje)	250	60
Prevención y atención avisos centros acogida (Plan control del frío y albergues de personas sin hogar)	30	30
N.º actuaciones realizadas (diagnósticos de situación y/o tratamiento y/o seguimiento)	550	350

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

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

**O.G.1.5:** Actuaciones relacionadas con otras plagas / vectores.

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

ACTUACIONES OTROS VECTORES/PLAGAS	Intervenciones previstas 2018	Valor de referencia (actuaciones 2017)
Ratones (actuaciones) (N)	500	487
Avispas (actuaciones) (N)	400	350
Abejas (actuaciones) (N)	40	40
Mosquitos (actuaciones) (N)	150	82
Hormigas (actuaciones) (N)	450	421

## OBJETIVOS E INDICADORES PRESUPUESTARIOS

OBJETIVO	INDICADOR	PREVISIÓN 2018
Desratización y Desinsectación del alcantarillado y otros espacios públicos	Registros de alcantarillado tratados (número)	350.000
	Avisos de vectores y plagas comunicados por la ciudadanía (número)	2.500
	Avisos comunicados/avisos atendidos (%)	100
	Incidencias atendidas en menos de 24h sobre el total (%)	80
Prevenir y controlar plagas en edificios y viviendas	Inspecciones y tratamientos en edificaciones municipales (número)	4.500
	Inspecciones y tratamientos en edificios privados por multiinfestación (número)	25
	Inspecciones y tratamientos en viviendas (número)	100
Control poblaciones de palomas ( <i>Columba livia</i> )	Avisos de incidencias por palomas atendidos (número)	400
	Palomas derivadas a palomares controlados (número)	3.000

## CALIDAD

Este Dpto. cuenta actualmente con una Carta de Servicio:

**Carta de Servicios de Prevención y Control de Plagas en la ciudad de Madrid.** Fecha de aprobación 20 de febrero de 2014. Última evaluación 29 de marzo de 2017. Grado de cumplimiento de los compromisos: 100%. Implantación de las áreas de mejora: 100%.

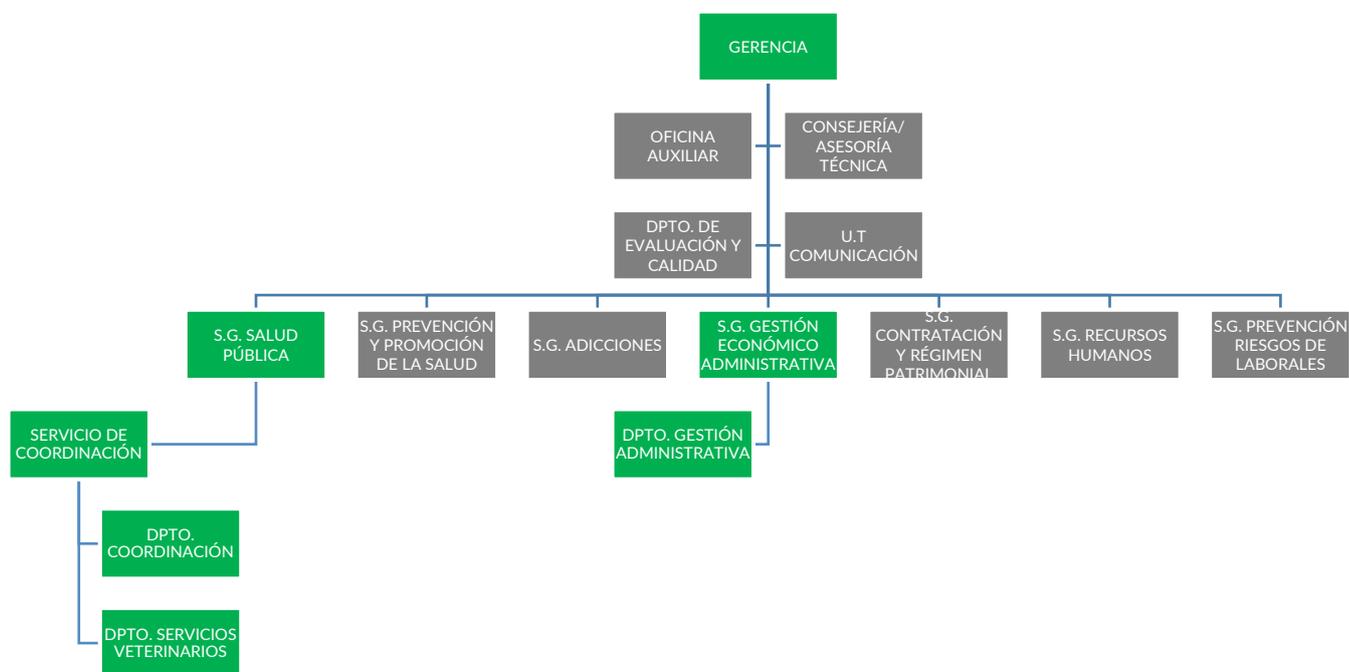
En el último trimestre de 2017 ha sido auditada por AENOR, dentro del Proyecto de Certificación de las Cartas de Servicios del Ayuntamiento conforme a la Norma UNE 93200, está pendiente la fecha de Certificación.

En el primer trimestre de 2018 está prevista la evaluación anual.

## ACCIONES MEJORA 2018

ACCIÓN DE MEJORA	PREV. INICIO/FIN AÑO
Cobertura de servicio en horario/turno de tarde (dos técnicos especialistas en control de plagas/vectores)	2018
Cobertura de necesidades de servicio derivadas de problemas y riesgos vectoriales emergentes (ej. moscas simúlidas, flebotomos y mosquito tigre)	2018

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



### SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA

#### SERVICIO DE COORDINACIÓN

##### MISIÓN

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

#### DEPARTAMENTO DE SERVICIOS VETERINARIOS (DSV)

**UNIDAD RESPONSABLE:** Dpto. de Servicios Veterinarios

**UNIDAD COLABORADORA:** S.G. de Gestión Económico - Administrativa

Evaluación Plan de actuación 2017:

- Grado de cumplimiento de Objetivos: 89%
- Implantación Áreas de Mejora: 83%

##### MISIÓN

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

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

## LÍNEA ESTRATÉGICA

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

### OBJETIVOS GENERALES

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

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

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

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

### SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

Objetivo general vinculado:

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

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

*Indicadores estratégicos y de acción, incluidos en el sistema de gestión estrategia (SGE) del observatorio de la ciudad*

INDICADORES DE ACCIÓN SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA	DATOS
	Previsión 2018
Porcentaje de animales adoptados, sobre el total de animales ingresados, calificados como adoptables	80
Animales retirados de la vía pública	4.200
Esterilización de animales adoptados en el Centro de Protección Animal (*)	600

*(\*) Se espera que la aprobación y entrada en vigor de la Ley 4/2016, de 22 de julio, de Protección de los Animales de Compañía de la Comunidad de Madrid, tenga impacto sobre el cumplimiento final de los indicadores presupuestarios incluidos en la tabla anterior que se señalan.*

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

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

- Gestionar animales en situación de desamparo o de dueño/a desconocido/a
- Gestionar creación de colonias controladas de gatos urbanos
- Controlar animales agresores
- Gestionar el Registro de Animales Potencialmente Peligrosos
- Planificar y realizar actividades de divulgación, docencia e investigación

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

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

Objetivos generales vinculados:

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

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

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

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

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

Durante 2017, como consecuencia de la entrada en vigor de la Ley 4/2016, de 22 de julio, de Protección de los Animales de Compañía de la Comunidad de Madrid, y tal y como se preveía en el anterior Plan de Actuación (2017), ha sido necesario adoptar medidas de restricción de ingresos de animales, cada vez que se ha alcanzado un umbral de saturación y hacinamiento de animales que comprometiera, tanto el bienestar de éstos, como la salud y seguridad de las personas que trabajan en el propio Centro de Protección Animal (CPA).

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

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

Una vez conocidos los datos correspondientes a 2017, para 2018 prevemos un comportamiento similar, o tendente a la baja, de buena parte de los indicadores que se recogen a continuación, con las salvedades de los correspondientes a nivel de ocupación y rapidez de atención por parte del Servicio Veterinario Municipal de Urgencias (SEVEMUR).

Es necesario señalar que los indicadores de objetivos presupuestarios se fijaron pocos meses después de la entrada en vigor de la Ley 4/2016, de 22 de julio, de Protección de los Animales de Compañía de la Comunidad de Madrid, sin tiempo suficiente para poder determinar cuál iba a ser su impacto real sobre los resultados finales de estos indicadores, por lo que la información recogida a lo largo de los 11 meses de 2017 en los que la Ley ha estado vigente, no ha podido utilizarse para la estimación de las previsiones para 2018 de los indicadores marcados (\*), dado que una parte de ellos ya se definieron como objetivos presupuestarios, y el resto están influidos por estos.

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

*Tabla de indicadores de actividad de recogida y atención a animales vagabundos y abandonados*

INDICADORES	Sistema indicadores	Previsión 2018
Volumen de ingresos de perros (N.º absoluto) (*)	IAD	1.800
Volumen de ingresos de gatos (N.º absoluto) (*)	IAD	2.000
Volumen de ingresos total (perros, gatos y otros animales) (N.º absoluto) (*)	IAD	4.500
Variabilidad en el volumen de perros ingresados en el CPA (*)	CMI	+3%
Variabilidad en el volumen de gatos ingresados en el CPA (*)	CMI	+18%
Perros retirados de la vía pública (*)	IAD; OP	1.700
Perros ingresados procedentes de la vía pública (*)	CMI	94%
Gatos retirados de la vía pública (*)	IAD; OP	2.000
Gatos ingresados procedentes de la vía pública (*)	CMI	95%
Animales retirados de la vía pública (perros y gatos) (*)	SGE; OP; IAD	3.700
Animales ingresados procedentes de la vía pública (perros y gatos) (*)	CMI	95%
Ocupación del CPA (perros)	CMI	90%
Ocupación del CPA (gatos)	CMI	90%
Ocupación del CPA (global)	IAD	90%
Solicitudes formuladas al SEVEMUR	OP	5.000
Solicitudes formuladas al SEVEMUR atendidas en menos de 2:30h (*)	OP; CS	85%

#### Gestión y fomento de la adopción de animales de compañía ingresados en el Centro de Protección Animal (CPA)

Objetivos generales vinculados:

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

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

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

En 2018 el fomento y promoción de la adopción de los animales de compañía ingresados en el Centro municipal impulsará elementos incorporados en años anteriores, entre los que pueden destacarse:

- Participación en medios de comunicación, ferias y eventos diversos
- Utilización de redes sociales
- Colaboración con asociaciones protectoras. Dotación de una línea de subvenciones a la adopción de animales ingresados en el CPA
- Mantenimiento del punto de información y fomento de la adopción en el Parque del Buen Retiro, sito en "La Casita del Pescador"
- Campaña del Ayuntamiento de Madrid para la Tenencia y Adopción responsable de mascotas en la Ciudad de Madrid

La acumulación de animales de difícil adopción (adultos, talla grande, razas calificadas como potencialmente peligrosas, etc.), es posible que influya negativamente sobre el número total de animales adoptados, como ya se ha observado en 2017, año en el que se ha producido un descenso del 13% en el número de perros adoptados respecto a 2016.

En el caso de los gatos, la evolución es más imprevisible, si bien se espera un fenómeno similar, cuya magnitud será proporcional a la capacidad del CPA para tener espacio de alojamiento para gatos adoptables, espacio en ocasiones ocupado en gran medida por gatos no adoptables pero que tampoco pueden ser soltados en colonias urbanas por diversas razones.

Las previsiones de animales adoptados se han calculado a partir de este análisis, y teniendo en cuenta la necesidad de mantener un nivel de ocupación adecuado, así como las previsiones de ingreso de animales estimadas en su momento para los objetivos presupuestarios de 2018. En cualquiera de los casos, se considera que el papel de las asociaciones protectoras en la facilitación de la salida de animales por esta vía, seguirá siendo muy importante.

*Tabla de indicadores de actividad de adopción de animales de compañía*

INDICADORES	Sistema indicadores	Previsión 2018
Volumen de adopciones de perros (N.º absoluto)	IAD	900
Variación respecto al año anterior de adopciones de perros	IAD	-8%
Volumen de adopciones de gatos (N.º absoluto)	IAD	400
Variación respecto al año anterior de adopciones de gatos	IAD	-28%
Perros adoptados sobre el total de los ingresados calificados como adoptables	OP	60%
Gatos adoptados sobre el total de los ingresados calificados como adoptables	IAD	80%
Volumen de adopciones de perros por asociaciones protectoras	IAD	500
Variación respecto al año anterior de adopciones de perros por asociaciones protectoras	IAD	+7%
Volumen de adopciones de gatos por asociaciones protectoras	IAD	150
Variación respecto al año anterior de adopciones de gatos por asociaciones protectoras.	IAD	-1%

#### Localización de propietarios de animales abandonados

Objetivo general vinculado:

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

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

Al igual que en otras líneas de trabajo, el indicador marcado con (\*) fue fijado pocos meses después de la entrada en vigor de la Ley 4/2016, de 22 de julio, de Protección de los Animales de Compañía de la Comunidad de Madrid, sin tiempo suficiente para poder determinar cuál iba a ser su impacto real sobre

los resultados finales del mismo, por lo que la información recogida a lo largo de los 11 meses de 2017 en los que la Ley ha estado vigente, no ha podido utilizarse para la estimación de las previsiones para 2018.

*Tabla de Indicadores de actividad de localización de propietarios de animales de compañía*

INDICADORES	Sistema indicadores	Previsión 2018
Expedientes abiertos para localización de propietarios (N.º absoluto)	IAD	900
Variación respecto al año anterior de expedientes abiertos de localización de propietarios y propietarias	IAD	-4%
Volumen de animales (perros y gatos) recuperados por los/as propietarios/as (*)	OP	1.000

#### Programa de esterilización de animales en adopción

Objetivos generales vinculados:

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

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

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

Al igual que en otras líneas de trabajo, el indicador marcado con (\*) fue fijado pocos meses después de la entrada en vigor de la Ley 4/2016, de 22 de julio, de Protección de los Animales de Compañía de la Comunidad de Madrid, sin tiempo suficiente para poder determinar cuál iba a ser su impacto real sobre los resultados finales del mismo estos indicadores, por lo que la información recogida a lo largo de los 11 meses de 2017 en los que la Ley ha estado vigente, no ha podido utilizarse para la estimación de las previsiones para 2018.

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

*Tabla de Indicadores de actividad del programa de esterilización de animales en adopción*

INDICADORES	Sistema indicadores	Previsión 2018
Esterilización de animales adoptados en el CPA (*)	SGE; OP	600
Variabilidad del N.º de esterilizaciones realizadas a animales adoptados en el CPA	IAD	+5%
Animales adoptados esterilizados en el CPA respecto a solicitudes formuladas (*)	OP	70%

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

Objetivos generales vinculados:

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

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

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

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

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

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

- a) Reducir o eliminar los posibles problemas que puedan surgir asociados a la presencia de gatos urbanos no controlados.

- b) Estabilizar el tamaño de las colonias, disminuyendo el volumen de animales ingresados en los centros de acogida.
- c) Favorecer la colaboración de los colectivos de alimentadores y colaboradores (imprescindible en muchos casos para la efectividad de los programas de control).

Esta línea de actuación es una de las que en mayor medida se ha visto afectada por la circunstancia de que la estimación de objetivos presupuestarios para 2018 se realizara cuando aún no se disponía de datos suficientes sobre la que podría ser su evolución en los primeros años de su implantación como nueva estrategia de gestión de las poblaciones felinas, por lo que las cifras inicialmente previstas se han visto ampliamente superadas en 2017, y es posible que suceda lo mismo en el presente ejercicio.

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

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

INDICADORES	Sistema indicadores	Previsión 2018
Solicitudes tramitadas para la consolidación de colonias controladas	OP	200
Gatos esterilizados con destino a colonias controladas de gatos urbanos	OP	600

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

Objetivos generales vinculados:

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

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

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

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

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

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

INDICADORES	Sistema indicadores	Previsión 2018
Volumen de observaciones antirrábicas (N.º absoluto)	IAD	400
Volumen de valoraciones de riesgo (N.º absoluto)	IAD	250
Solicitudes de inscripción en el RAPP (N.º absoluto)	IAD	900

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

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

Objetivos generales vinculados:

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

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

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

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

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

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

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

*Tabla de Indicadores de actividad del servicio de atención al ciudadano*

INDICADORES	Sistema indicadores	Previsión 2018
Volumen de visitas (N.º absoluto)	IAD; OP	4.000
Volumen de citas concertadas vía 010 (**)	IAD	2.500

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

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

Objetivo general vinculado:

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

- a) Consejería de Sanidad de la CM: colaboración en el Sistema de Vigilancia de Leishmaniosis en Perros Vagabundos. Durante el año 2018 se mantendrá la ampliación a gatos recogidos en centros de protección.
- b) Programa de Vigilancia de Leishmaniosis en los Perros y Gatos Susceptibles de Adopción.
- c) Estudio Epidemiológico del Centro de Vigilancia de Sanitaria Veterinaria de la Universidad Complutense sobre los siguientes procesos patológicos:
  - Leishmaniosis en perros y gatos
  - *Giardiosis* en perros
  - Salmonelosis en reptiles
  - Psitacosis en aves
  - Presencia de ectoparásitos (garrapatas) y presencia de *Rickettsias* en animales
- d) Estudio Técnico sobre Nuevos Reservorios de Leishmaniosis en Madrid.

#### Programa de sensibilización en tenencia de animales

Objetivos generales vinculados:

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

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

Se han continuado programando actividades de sensibilización a escolares, de acuerdo con los datos y previsiones que se indican a continuación, con cifras de actividad que se prevé que se mantengan estables respecto a 2017.

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

INDICADORES	Sistema indicadores	Previsión 2018
Volumen de escolares que han asistido a actividades programadas (N.º absoluto)	IAD	800
Variabilidad del N.º de escolares asistentes	IAD	-4%
Otras visitas de formación/información	IAD	40

## Coordinación del plan de actividades programadas de los distritos en materia de establecimientos relacionados con animales

Objetivos generales vinculados:

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

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

El Plan de Actividades Programadas (PAP) de 2017 mantiene los tres programas correspondientes al bloque de Sanidad y Protección Animal que se detallan a continuación, y cuya coordinación y evaluación se realizará desde el Dpto. de Servicios Veterinarios.

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

### OBJETIVOS E INDICADORES PRESUPUESTARIOS

OBJETIVO	INDICADOR	PREVISIÓN 2018
Fomentar el control de la reproducción de los animales de compañía como medio de prevención del abandono	Animales esterilizados adoptados en el CPA	1.000
	Gatos esterilizados con destino a colonias controladas de gatos urbanos	600
Gestionar la salida de los animales ingresados en el centro de protección animal, de forma que se incrementen el volumen de adopciones y la rapidez y eficacia en la recuperación por sus propietarios/as, según el caso	Perros adoptados sobre los calificados como adoptables	60%
	Animales (perros y gatos) recuperados por sus propietarios y propietarias	1.000
	Gatos devueltos con destino a colonias controladas de gatos	600
Actuar sobre las poblaciones de animales a fin de minimizar los riesgos que, para la salud y seguridad, supone la presencia de estos en el entorno, atendiendo también a su salud y bienestar	Peticiones de actuación recibidas en el Servicio Veterinario Municipal de Urgencia (SEVEMUR)	5.000
	Actuaciones atendidas por SEVEMUR en un tiempo inferior o igual a 2,30 h	85%
	Solicitudes tramitadas para la consolidación de colonias controladas de gatos urbanos	200
	Perros recogidos de la vía pública	1.700
	Gatos recogidos de la vía pública	2.000
	Otros animales, distinto de perros o gatos, recogidos de la vía pública	500
Atender, de forma personalizada, a los personas que acuden al Centro de Protección Animal, en demanda de cualquiera de los servicios ofrecidos	Visitas atendidas	4.000

### CARTA DE SERVICIOS

La Carta de Servicios de Salud Pública en materia de Protección Animal se aprobó el 30 de abril de 2009. Fecha de la última evaluación: 19 de abril de 2016. Grado de cumplimiento de los compromisos 84,47%, implantación de las áreas de mejora 93,3%.

El 23 de diciembre de 2014, fue acreditada esta Carta de Servicios dentro del Proyecto de Certificación de las Cartas de Servicios del Ayuntamiento conforme a la Norma UNE 93200. En el último trimestre de 2017 ha sido auditada por AENOR para renovar la certificación, está pendiente la fecha de certificación.

En el primer trimestre de 2018 está prevista la evaluación anual, como consecuencia de la cual, se definirán las áreas de mejora a implementar durante este año, en el marco de dicha Carta de Servicios.

## ACCIONES DE MEJORA

Otras acciones de mejora previstas para 2018, son las siguientes:

ACCIÓN DE MEJORA	PREV. INICIO/FIN AÑO
Elaboración de un protocolo de priorización y gestión de solicitudes de esterilización de gatos urbanos en colonias felinas registradas en Madrid Salud.	enero/diciembre 2018
Elaboración de un protocolo para la asignación y tramitación de ayudas a la adopción de animales ingresados en el CPA de Madrid Salud, por parte de las asociaciones de protección animal.	enero/diciembre 2018

## UNIDAD COLABORADORA: D.G. de Gestión Económico-Administrativa

### S.G. GESTIÓN ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA

#### MISIÓN

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

#### LÍNEA ESTRATÉGICA

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

#### OBJETIVOS GENERALES

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

#### INDICADORES ESTRATÉGICOS

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

#### LÍNEAS DE TRABAJO E INDICADORES DE ACTIVIDAD

La S.G. de Gestión Económico-Administrativa ha tramitado **664 expedientes sancionadores**, durante el ejercicio 2017, resultantes de actuaciones inspectoras y de control sanitario en materia de animales domésticos.

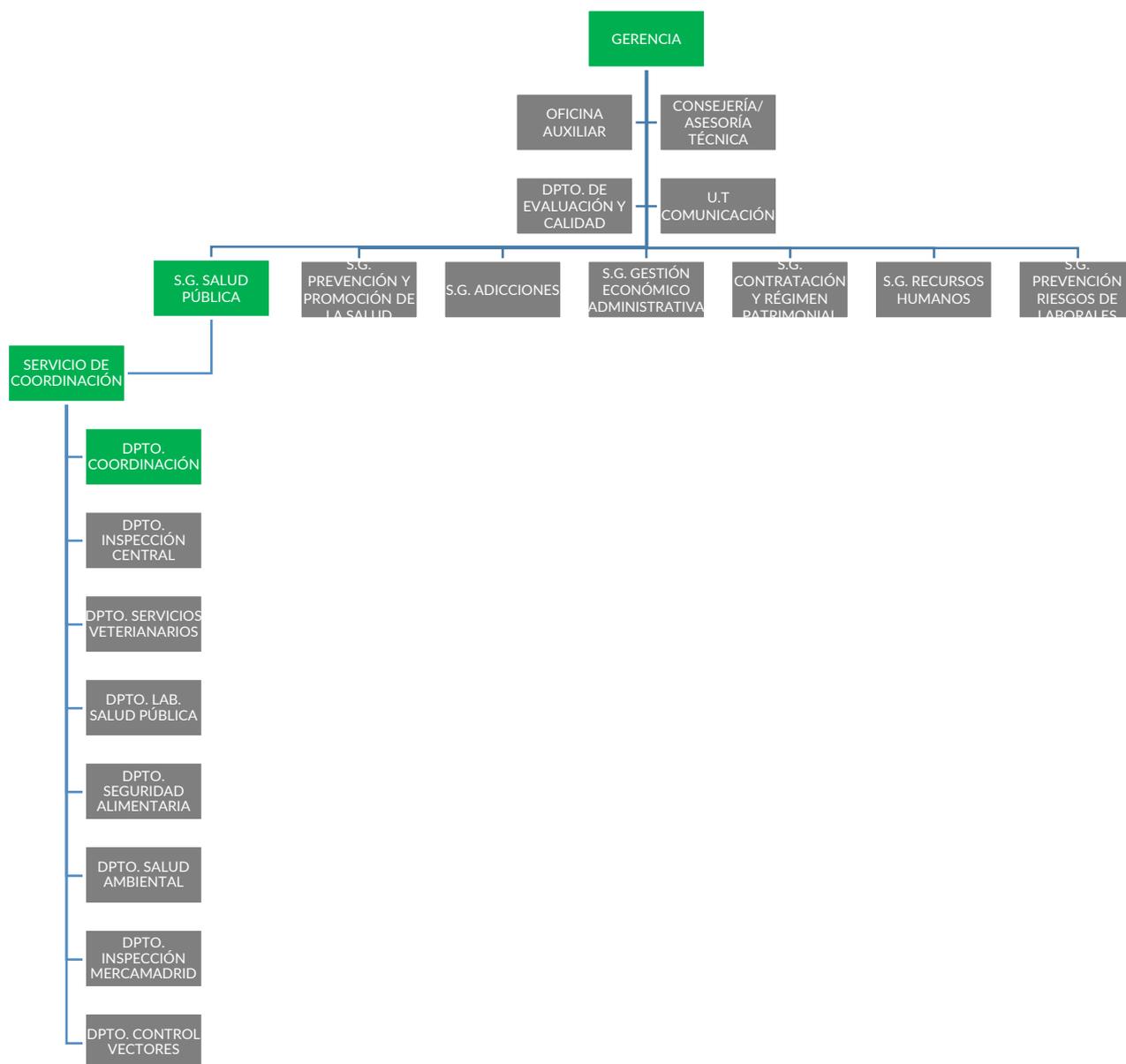
Los expedientes recibidos resultan de inhibiciones de expedientes, actas de inspección y denuncias, procedentes de servicios del propio O.A. Madrid Salud, de los Distritos, de la Policía Municipal o de otras Administraciones.

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

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

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN 2018
Resolución de expedientes sancionadores tramitados en plazo respecto del total de expedientes terminados	Porcentaje	90%

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



### SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA

#### SERVICIO DE COORDINACIÓN

UNIDADES RESPONSABLES: Servicio de Coordinación y Dpto. de Coordinación

Evaluación Plan de actuación 2017:

- Grado de cumplimiento de Objetivos: 100%
- Implantación Áreas de Mejora: 69%

#### MISIÓN

Madrid Salud, a través del [Servicio de Coordinación](#), asume las competencias asignadas de coordinación de las actuaciones de los Dptos. de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de los Distritos, en materias

de seguridad alimentaria, salud ambiental y protección y sanidad animal, así como la coordinación de los Dptos. adscritos a la S.G. de Salud Pública.

## OBJETIVOS

**O.G.1:** Establecer directrices y fijar criterios de actuación común, para los Dptos. de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de los Distritos, en materia de seguridad alimentaria, salud ambiental y protección y sanidad animal.

**O.G.2:** Supervisar las actividades de los Dptos. de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de los Distritos en materias de seguridad alimentaria, salud ambiental y protección y bienestar animal.

**O.G.3:** Auditar los servicios de inspección sanitaria adscritos, a los Dptos. de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de los Distritos, en base al "*Procedimiento de auditorías internas del sistema del control oficial de alimentos*".

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

**O.G.5:** Proporcionar la formación necesaria (continuada) al personal inspector adscrito a los Dptos. de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de los Distritos.

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

## LÍNEAS DE TRABAJO E INDICADORES DE ACTIVIDAD POR OBJETIVOS

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

**O.G.1:** Establecer directrices y fijar criterios de actuación común para los Dptos. de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de los Distritos en materia de seguridad alimentaria, salud ambiental y protección y sanidad animal.

### LÍNEAS DE TRABAJO

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

### INDICADORES

- N.º de Informes técnicos.
- N.º de Consultas.
- N.º de Instrucciones de servicio.
- N.º de Procedimientos de trabajo.
- N.º de reuniones de Coordinación.

**O.G.2:** Supervisar las actividades de los Dptos. de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de los Distritos en materias de seguridad alimentaria, salud ambiental y protección y bienestar animal.

## LÍNEAS DE TRABAJO

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

- Salud ambiental.
- Seguridad Alimentaria.
- Protección y Sanidad Animal.

## INDICADORES

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

**O.G.3:** Auditar los servicios de inspección sanitaria adscritos a los Dptos. de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de los Distritos, en base al “*Procedimiento de auditorías internas del sistema del control oficial de alimentos*”.

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

## LÍNEAS DE TRABAJO

Dentro del periodo establecido para el desarrollo de este objetivo (segundo semestre 2018), se llevarán a cabo las siguientes acciones:

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

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

### Previsión para 2018:

Durante el año 2018, se realizarán las siguientes auditorías internas, cuyo desglose por Distritos, actividad a auditar y fecha prevista de la auditoría, son las que se indican en la siguiente tabla.

AUDITORIAS INTERNAS PROGRAMADAS 2018		
DEPENDENCIA / SERVICIO DE CONTROL OFICIAL DE ALIMENTOS OBJETO DE AUDITORÍA	ACTIVIDAD A AUDITAR	FECHA PREVISTA AUDITORIA
Departamento de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de la Junta de Distrito (J.D.) ARGANZUELA	Control general de establecimientos alimentarios (Programa 1. Subprograma 1.1)	2º Semestre 2018
Departamento de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de la J.D. CHAMBERÍ	Control general de establecimientos alimentarios (Programa 1. Subprograma 1.1)	2º Semestre 2018
Departamento de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de la J.D. LATINA	Control general de establecimientos alimentarios (Programa 1. Subprograma 1.1)	2º Semestre 2018
Departamento de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de la J.D. CIUDAD LINEAL	Control general de establecimientos alimentarios (Programa 1. Subprograma 1.1)	2º Semestre 2018
Departamento de Inspección Central (Madrid Salud)	Programa Anual de Toma de Muestras de Alimentos	2º Semestre 2018
Departamento de Inspección de Mercamadrid (Madrid Salud)	Control general de establecimientos alimentarios (Programa 1. Subprograma 1.2)	2º Semestre 2018

- Programa 1: Control de establecimientos alimentarios.
  - **Subprograma 1.1.** Establecimientos del sector de restauración colectiva y del comercio minorista de la alimentación en Distritos.
  - **Subprograma 1.2.** Establecimientos del sector de restauración colectiva y del comercio minorista de la alimentación en Mercamadrid.

- En relación con el Control general de establecimientos alimentarios (Programa 1), se significa que, entre los aspectos a controlar, se prestará especial atención a la aplicación del Procedimiento de Inspección de Establecimientos Alimentarios basado en el Riesgo.
- El personal auditor no auditará procesos en los cuales participe o sea responsable, en aplicación del principio de independencia.

#### INDICADORES

- Informes de auditorías realizadas.

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

#### LÍNEAS DE TRABAJO

- Adaptación, en el entorno SIGSA-SANYCO, de los protocolos de inspección en el CLA al modelo de inspección basada en el riesgo.
- Desarrollo de las herramientas de explotaciones estadísticas del protocolo de inspección basado en el riesgo en SIGSA y en el DWH de CLA.
- Visualización de los resultados de las inspecciones por la ciudadanía a través del portal de datos abiertos.
- Adaptación de la ficha de protocolo a las actuaciones por Auditorías de APPCC.
- Habilitar en el expediente de SIGSA-SANYCO de control de productos la posibilidad de grabar fichas de protocolos.
- Crear nuevos tipos de expedientes, en el entorno SIGSA MS, para su aplicación en casos de insalubridad.
- En las explotaciones estadísticas del *Data Warehouse*, integrar la información de las actuaciones grabadas en SIGSA –SANYCO asociadas a los locales en las explotaciones estadísticas del DWH de CLA.
- Mejorar el módulo de observaciones antirrábicas en la aplicación ANIMA del Dpto. de Servicios Veterinarios e integrarlo en ARGOS para obtener una única aplicación.
- Implantación de los sistemas informáticos desarrollados.
- Formación continuada a las personas sobre las explotaciones estadísticas implantadas.

#### INDICADORES

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

O.G.5: Proporcionar la formación necesaria (continuada) al personal inspector adscrito a los Dptos. de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de los Distritos.

#### LÍNEAS DE TRABAJO

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

Las acciones formativas dirigidas al personal inspector adscrito a los Dptos. de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de los Distritos a celebrar en el 2018, cuya responsabilidad recae directamente en el Servicio de Coordinación son:

- Manejo y práctica en el trabajo con perros de origen desconocido.
- Control Oficial en los Mercados Centrales y su Incidencia en el Comercio Minorista y la Restauración.
- Comercio de Especies de Animales.

- Controles Sanitarios de Productos en Frontera.
- Autocontrol del agua de consumo y agua caliente sanitaria en instalaciones de titularidad municipal.
- Alteraciones de los caracteres organolépticos de los alimentos.
- Aplicaciones de la Cromatografía de Líquidos-Masas.
- Control Sanitario en la Comercialización de Setas Silvestres, Flores comestibles y Frutas Exóticas de reciente introducción en el mercado.
- Criterios de Higiene y condiciones de comercialización de productos de la pesca.
- Vivienda saludable: actores y criterios de actuación.
- Diagnóstico, prevención y control de chinches de cama (*Cimex Lectularis*).
- Nuevas Estrategias de Abordaje, Control y Prevención de las Plagas y Vectores Emergentes.
- Actualización en control de piscinas: Procedimientos de desinfección, control de estructuras, actividades y equipamiento.
- Capacitación para el trabajo con animales de compañía.

#### INDICADORES

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

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

#### LÍNEAS DE TRABAJO

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

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

#### OBJETIVOS E INDICADORES PRESUPUESTARIOS

**OBJETIVO 26:** Coordinación técnica en materia de Seguridad Alimentaria, Salud Ambiental y Protección y Bienestar Animal de los Departamentos de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de los distritos y de los Departamentos de Madrid Salud: Dpto. de Seguridad Alimentaria, Dpto. de Servicios Veterinarios, Dpto. de Salud Ambiental, Dpto. de Inspección Central, Aguas de Consumo y Transporte Alimentario, Dpto. Laboratorio de Salud Pública, Dpto. de Inspección de Mercamadrid y Dpto. de Control de Vectores.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN 2018
Informes realizados	Número	80
Consultas realizadas	Número	30
Procedimientos realizados	Número	4
Reuniones de coordinación celebradas	Número	13
Proyectos o modificaciones en la aplicación informática	Número	3
Autorizaciones de participación de animales en exposiciones	Número	95

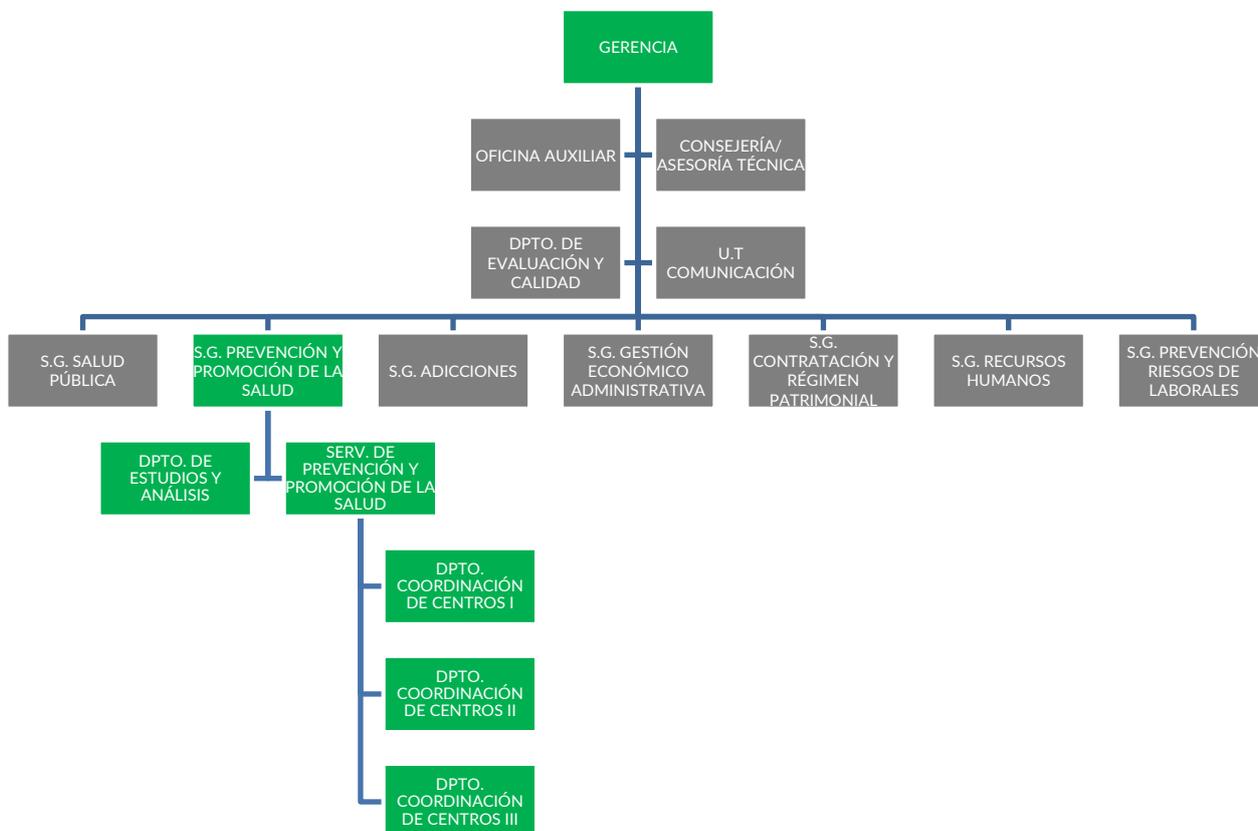
**OBJETIVO 27.** Formación e Información técnica en salubridad pública del Servicio de Coordinación y los departamentos que lo integran.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN 2018
Informes técnicos realizados a demanda de otras instancias municipales, extra municipales o solicitudes particulares	Número	115
Coordinación de cursos de formación continuada	Número	11
Participación en grupos de trabajo y ponencias técnicas	Número	20

#### ACCIONES DE MEJORA

ACCIÓN DE MEJORA	PREV. INICIO/FIN AÑO
Elaborar nuevos protocolos de trabajo tendentes a optimizar las actuaciones, de los Dptos. de Servicios Sanitarios, Calidad y consumo de los distritos, en establecimientos de actividades económico pecuarias	2018
Implantación del nuevo procedimiento de inspección basado en el riesgo, tanto en materia de seguridad alimentaria como en salud ambiental	2018
Ampliar el alcance del programa de auditorías internas del sistema de control oficial de alimentos, en los Dptos. de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo, a otros programas del Plan de Actividades Programadas. Asimismo, se ampliará el n.º de distritos a auditar hasta completar la totalidad de estos	2018
Formación continuada al personal sobre las nuevas explotaciones de datos estadísticos implantadas	2018
Aprobación e implantación de la nueva Ordenanza Reguladora de la Tenencia, Control y Protección de los Animales en la Ciudad de Madrid	2018
Elaborar el nuevo procedimiento sancionador para actuaciones relacionadas con seguridad alimentaria, salud ambiental y protección animal	2018
Publicación en abierto, en la web Madrid.es tema "salud", de las consultas e informes, elaborados desde el Servicio de Coordinación, en materia de seguridad alimentaria, salud ambiental y protección animal, de acuerdo con la ley de transparencia	2018

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



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

#### ESTRATEGIA BARRIOS SALUDABLES

**UNIDAD RESPONSABLE:** Servicio de Prevención y Promoción de la Salud y Unidad de Coordinación de Programas

Evaluación Plan de actuación 2017:

- Grado de cumplimiento de Objetivos: 97%
- Implantación Áreas de Mejora: 86%

#### INTRODUCCIÓN

La Subdirección General de Prevención y Promoción de la Salud (S.G.PPS), gestiona dos líneas estratégicas, relacionadas con dos proyectos:

- ✓ La estrategia “Barrios Saludables 2016-2019”, correspondiente a esta Línea Estratégica 5 (Desarrollar programas y servicios para la promoción de la salud de los y las madrileñas, y de la salud comunitaria de sus barrios), gestionada desde el Servicio de Prevención y Promoción de la Salud, con el apoyo de la Unidad de Coordinación de Programas y la Sección de Epidemiología.
- ✓ El Plan “Madrid Ciudad de los Cuidados” (MCC), correspondiente a la Línea Estratégica 6 (Promover la prestación de cuidados en la vida cotidiana de los barrios), cuyo contenido se expondrá más adelante, y que es gestionada desde el Departamento de Estudios y Análisis de esta S.G.PPS, que ejerce la función de Grupo motor del Plan MCC.

La Estrategia Barrios Saludables 2016-2019 supone un desarrollo y profundización de la anterior Estrategia Gente Saludable 2010-2015 de la S.G. de Prevención y Promoción de la Salud, en el marco de la nueva orientación política e institucional del A.G. de Salud, Seguridad y Emergencias para el periodo 2015-2019, definida en el Plan Madrid Ciudad de los Cuidados, y que se concreta en:

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

### OBJETIVO

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

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

### PRINCIPIOS GENERALES, VALORES O PERSPECTIVAS

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

### MARCO ORGANIZATIVO

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

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

Son programas marco:

- ◆ Alimentación, actividad física y salud
- ◆ Salud sexual y reproductiva
- ◆ Prevención y promoción de la salud en el ámbito educativo
- ◆ Envejecimiento activo y saludable
- ◆ Salud materno-infantil
- ◆ Prevención y control del tabaquismo
- ◆ Prevención y promoción de salud mental o Psicohigiene
- ◆ Desigualdades sociales en salud
- ◆ Entorno urbano y salud

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

**Los Proyectos Comunitarios Intersectoriales:** Son áreas de trabajo comunitario que pueden abarcan varios programas, o porque participan centros o proyectos de la S.G. de Prevención y Promoción de la Salud, junto con otras Subdirecciones de Madrid Salud, otras áreas de gobierno, instituciones u

organizaciones ciudadanas. Además, muchos de ellos se implementan en barrios o distritos concretos de la ciudad y no implican a toda la red de Centros Municipales de Salud Comunitaria (CMSc).

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

## 1. LOS PROGRAMAS MARCO

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

#### Estrategia poblacional

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

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

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

#### Estrategia de alto riesgo

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

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

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

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

- ◆ Grupo de riesgo por sobrepeso/obesidad.

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

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

#### Intervenciones

Se realizan tres tipos de intervención:

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

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

#### Indicadores Actividad

- Actividades comunitarias de fomento de la actividad física y adecuada alimentación.
- N.º de test *Findrisc* realizados.
- N.º de pruebas para estudio del estatus glucémico: prueba de sobrecarga oral de glucosa y de hemoglobina glicada realizadas.
- Grupos/talleres del programa de alimentación y actividad física realizados.
- Personas que participan en los grupos de alimentación y actividad física.

#### Objetivos 2018

- Apoyar a los CMSc con más dificultades en el desarrollo de estrategias de captación de población de riesgo (personas prediabéticas y/o con sobrepeso u obesidad).
- Consolidar el sistema de información, que permita la evaluación de la eficacia de los talleres y la de los objetivos del programa desde su inicio.
- Seguir con la colaboración con la S.G. de Riesgos Laborales, para ofertar el programa ALAS al personal municipal que demanda reconocimientos médicos.
- Avanzar en el desarrollo del Convenio entre Madrid Salud y el Área de Cultura y Deportes iniciando la implantación del protocolo de intervención en obesidad y prevención de la diabetes tipo 2 del programa ALAS en los Centros Deportivos Municipales en los distritos de la ciudad, además de reforzar la asesoría en educación física a las intervenciones de promoción del ejercicio físico que se realizan desde los CMS.
- Potenciar la práctica de ejercicio físico, fomentando la utilización de las trece rutas para caminar, señalizadas con el proyecto WAP (*"Walking people"*) que en su inicio fue financiado por la Unión Europea y en coordinación con el Área de Desarrollo Urbano Sostenible. Construir nuevas rutas en los distritos que no tienen.
- Potenciar la colaboración con la Asociación de Diabéticos de Madrid y la Fundación para la Diabetes, y desarrollar la iniciada con el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid, para la identificación y captación de población en riesgo de Diabetes tipo 2.
- Potenciar las intervenciones del programa en el ámbito laboral.
- Insistir en la oferta de apoyo y complementación con la red de centros de Atención Primaria de la Comunidad de Madrid y las unidades hospitalarias de obesidad. Seguir colaborando en el Plan de Prevención y Control de la Obesidad de la CM.
- Avanzar en las acciones de fomento del ejercicio físico en colaboración con el A.G. de Equidad, Derechos Sociales y Empleo y el A.G. de Medioambiente y Movilidad, entre otros.
- Aprovechar el marco del plan "Madrid Ciudad de los Cuidados" para proponer acciones y proyectos intersectoriales que aumenten las oportunidades de actividad física y alimentación saludable de los y las madrileñas.

## 1.2. PROGRAMA MARCO DE SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA

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

#### Objetivo

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

#### Población diana preferente:

- Los y las adolescentes y jóvenes

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

#### Subprograma Marco de Salud Reproductiva

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

#### Objetivos:

- ◆ General
  - La prevención de la promoción de la salud reproductiva.
  - La prevención de los embarazos no planificados (ni deseados).
- ◆ Específicos
  - Informar, orientar y facilitar el acceso al método anticonceptivo más adecuado a las necesidades de cada usuaria/o.
  - Seguimiento y revisión de los métodos anticonceptivos instaurados, (DIU, Anticoncepción hormonal, otros métodos) y derivación para métodos de esterilización.
  - Atención inmediata a demanda de poscoital.
  - Información y orientación según marco legislativo a las demandas de IVE.

#### Subprograma marco de Salud Sexual

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

#### Objetivos:

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

#### Intervenciones

Se realizan tres tipos de intervención:

1. Atención individual en la consulta de salud sexual y reproductiva: anticoncepción, asesoría sexual y consejo HIV/ITS.

2. Actividades comunitarias: trabajo en la comunidad junto a población general y diversas entidades.
3. Actividades grupales: en ámbito educativo formal, en espacios informales y con grupos que pertenecen a los definidos en nuestra población diana y preferente.

#### Indicadores Actividad

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

#### Objetivos 2018

- Consolidar el % de población diana atendido.
- Mantener la oferta de planificación familiar y asesoría sexual a pesar de las jubilaciones de 2017.
- Maximizar la sinergia con el programa de promoción de la salud en el ámbito educativo.
- Mantener el trabajo de Coordinación con ONG y asociaciones.
- Seguir con la línea de adaptación de materiales de salud sexual y salud reproductiva dirigida a población con diversidades.

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

#### Objetivos:

##### ◆ General

- Apoyar a la comunidad escolar educativa en las actuaciones de Prevención y Promoción y de la Salud desde un enfoque integral y positivo, basado en la coordinación con los recursos socio-sanitarios y educativos del distrito y en la utilización de espacios formales y no formales como oportunidad para la equidad, el desarrollo del alumnado y la generación de escuelas y espacios educativos promotores de salud aprovechando las oportunidades y potencialidades que ofrece la escuela para conseguir un nivel óptimo de salud física, emocional y social en todos los grupos que constituyen el conjunto de la comunidad educativa (personal docente y no docente, alumnado y familias) ayudándoles a tomar el control sobre su salud.

##### ◆ Específicos

- Favorecer la participación activa de la comunidad escolar en la promoción de la salud.
- Crear espacios de reflexión. y búsqueda de activos en salud; detectar recursos y capacidades en las personas, en los grupos y en el entorno, identificar y potenciar los activos que generan resultados sociales y de salud, resultados intermedios de salud y resultados de promoción de la salud.
- Apoyar a las familias y al profesorado en su tarea educativa facilitando la promoción de estilos y hábitos de vida saludable.
- Favorecer las habilidades individuales para el cuidado de la salud, motivando hábitos de conductas que redunden en beneficio, no solamente de su propia salud, sino también de la colectividad donde vive.
- Favorecer la coordinación y el trabajo en equipo con otros recursos e instituciones socio-sanitarias y educativas que trabajan con adolescentes, niños y niñas tanto en espacios formales como no formales, así como la participación en mesas y otros espacios de coordinación estable.

#### Población diana

- Educación formal: Centros docentes del municipio de Madrid, y dentro de ellos: alumnado, personal docente y no docente, familias y personas responsables del alumnado. Se priorizará la atención a centros educativos públicos (sobre los privados o concertados) y,

dentro de estos, en aquellos ciclos educativos donde se concentran las poblaciones socialmente más vulnerables {Unidades de Formación e Inserción Laboral (UFIL), Aula de Compensación Educativa (ACE)..., Formación Profesional Básica (FPB)}. También se priorizará la atención sobre la adolescencia (6.º de primaria a 2.º bachillerato), seleccionando los cursos considerados claves, atendiendo a criterios madurativos y de especial vulnerabilidad. Además, se continuará con la actuación en colegios y escuelas infantiles, en coordinación con los recursos del programa de salud materno infantil, a través del trabajo con el personal docente, alumnado y familias.

- Educación no formal: Aquellas instituciones, asociaciones, las ONG..., que desarrollen un proyecto educativo con un grupo de población, independientemente de la edad de los mismos.

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

### Intervenciones

Se realizan seis tipos de intervención:

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

### Indicadores Actividad

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

### Objetivos 2018

- Favorecer acciones y proyectos intersectoriales que apoyen los objetivos de promoción de la salud en los centros educativos de la ciudad.
- Incrementar el número de acciones que se realizan en educación primaria.
- Seguir aumentando el % de intervenciones sobre unidades educativas de especial interés para la promoción de la salud y aquellas situadas en zonas de intervención preferente (ZIP).
- Reforzar y potenciar la realización de actividades de patio de recreo (puntos interactivos y días singulares).
- Facilitar la evaluación de las acciones realizadas en el ámbito educativo.
- Desarrollar las actuaciones de coordinación con los programas, proyectos y dispositivos del A.G. de Equidad, Derechos Sociales y Empleo (Escuelas Infantiles, "Madrid un libro abierto", Juventud, Absentismo, Igualdad, etc.) y del Instituto de Adicciones (Servicio PAD, proyecto "Quiere-T Mucho", Proyecto CMS-CAD Villaverde...).
- Aprovechar el marco del plan "Madrid Ciudad de los Cuidados" para proponer acciones y proyectos intersectoriales que mejoren el cuidado de los y las madrileñas y de su entorno, en la vida cotidiana, especialmente en los proyectos de "Cuidado de los espacios públicos de los colegios" y "Comunidades compasivas de cuidados y prevención del duelo complicado" (pedagogía del final de la vida, la muerte y el duelo).
- Aumentar el conocimiento de las necesidades de acciones formativas relacionadas con la salud de los centros educativos de Madrid.

## 1.4. PROGRAMA MARCO DE ENVEJECIMIENTO ACTIVO Y SALUDABLE

### ◆ Objetivo general

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

### ◆ Objetivos específicos:

- Contribuir a mantener la autonomía y la independencia de la población mayor.
- Contribuir a promover la participación y presencia activa de las personas mayores en todos los ámbitos sociales.
- Contribuir a cambiar la percepción que el resto de la sociedad tiene de esta etapa de la vida.

### Población diana preferente:

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

### Intervenciones

#### Estrategia poblacional

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

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

#### Estrategia de alto riesgo

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

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

Se realizan tres tipos de intervenciones a este nivel:

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

#### Indicadores Actividad

- Citas atendidas en el Programa de Envejecimiento Activo y Saludable.

- Grupos/talleres de prevención y promoción de la salud con personas mayores.
- Personas mayores vacunados.
- Porcentaje de personas atendidas que cumple los criterios de vulnerabilidad del programa.

#### Objetivos 2018

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

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

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

Oportunidades y Problemas de salud que aborda:

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

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

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

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

##### Objetivos Programa de Salud Materno Infantil:

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

- Favorecer la integración en los servicios normalizados de salud materno-infantil, y de salud sexual y reproductiva, con la pareja, madres, niños y niñas con dificultades socio-culturales de acceso a los mismos.

### Intervenciones

Se realizarán los siguientes tipos de intervención:

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

### Indicadores Actividad

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

### Objetivos 2018

- Mantener la oferta de servicios actual a pesar de las jubilaciones de profesionales del programa, con la atención de las familias en su CMS de procedencia y derivación de estas a los CMSs que cuenten con los y las profesionales necesarios para el seguimiento.
- Consolidar la coordinación con los Centros de Apoyo a la Familia (CAF) y otros recursos socio-sanitarios y educativos.
- Aprovechar el marco del plan "Madrid ciudad de los cuidados" para proponer acciones y proyectos intersectoriales que mejoren el cuidado de los niños y las niñas y de su entorno.

especialmente en los proyectos de “Intervención comunitaria en los malestares de la vida cotidiana”.

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

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

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

### Intervenciones

Se realizan cuatro tipos de intervención:

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

### Indicadores Actividad

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

### Objetivos 2018

- Aumentar la oferta de talleres de deshabituación en los CMS y en las empresas, centros de trabajo y organizaciones.
- Incrementar la derivación desde los Centros de Atención Primaria y las Oficinas de farmacia.
- Impulsar las actividades de prevención de inicio de consumo en el curso escolar 2016/2017 y 2017/2018.
- Mejorar el sistema de información del programa.
- Aprovechar el marco del plan “Madrid Ciudad de los Cuidados” para proponer acciones y proyectos intersectoriales que fomenten el abandono del tabaquismo y eviten su inicio.

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

### Objetivos

- ◆ General
  - Contribuir a la equidad en salud en la ciudad de Madrid, fomentando la participación de la población, haciendo especial hincapié en aquellas personas y colectivos que viven en situación de vulnerabilidad, pobreza o exclusión social.
- ◆ Específicos.
  - Integrar el carácter transversal del Programa de Desigualdades Sociales en todas las intervenciones de la Estrategia Barrios Saludables y potenciar la intersectorialidad en todos los ámbitos de actuación.

- Incorporar la perspectiva de equidad en salud en todas las intervenciones de la Estrategia Barrios Saludables.
- Potenciar las intervenciones intersectoriales, facilitando la participación ciudadana, incluyendo tercer sector, asociaciones vecinales, así como áreas y niveles de Gobierno.
- Planear, desarrollar, implementar y evaluar el enfoque de universalismo proporcional de la Estrategia Barrios Saludables, que supone la atención universal a toda la población, con intensidad proporcional y priorizando en función de las necesidades de salud de los diferentes colectivos y territorios.
- Identificar y eliminar las barreras de acceso a nuestros servicios y las de otros dispositivos socio-sanitarios y educativos, realizando intervenciones adaptadas al contexto social, cultural y funcional.
- Establecer alianzas y buscar sinergias para llevar a cabo las intervenciones sobre población y/o territorios con mayor vulnerabilidad en salud.
- Contribuir al aumento en conocimientos sobre las desigualdades sociales en salud en la ciudad de Madrid, y sobre estrategias para reducirlas, mediante la investigación, la difusión de la información y el intercambio de experiencias.

#### Líneas de trabajo según ejes de desigualdad

El programa se articula según ejes 8 de desigualdad interrelacionados que pueden generar situaciones de exclusión social y de exclusión sanitaria y están definidos por:

- Clase social.
- Género.
- Etnia.
- Situación migratoria.
- Situación laboral.
- Territorio (ZIP).
- Diversidad funcional.
- Diversidad sexual (orientación, identidad...).

#### Intervenciones

##### 1. Intervenciones con personas y colectivos:

- A favor de la igualdad de género y la construcción de roles de género saludables (grupos de empoderamiento de mujeres y grupos de “Hombres con Cuidado”).
- Con diversidad funcional de origen físico, psíquico, intelectual y sensorial.
- Con la comunidad gitana (incluyendo “Salud y mujer gitana”, “Salud y hombre gitano”, etc.). Difundiendo la guía elaborada desde la Subdirección: Guía de intervenciones en salud con población gitana.
- Con colectivos definidos por su situación migratoria. En este marco se sitúan tanto las acciones de mediación socio-cultural, de interculturalidad comunitaria, de atención a riesgos especiales (ejemplo, detección enfermedad de Chagas, consejo y vacunación ante los viajes, detección de mutilación genital femenina, etc.).
- En situación de trata y explotación sexual, o mujeres en situación de prostitución.
- En situación de sin hogar.
- Residentes en zonas ZIP (realizando actividades e intervenciones específicas en las ZIP, y priorizando su atención).
- En situación de exclusión social o de riesgo de exclusión social.
- Con población LGTBQIA: visibilización y autorreflexión sobre necesidades y oportunidades de salud del colectivo LGTBQIA desde una perspectiva comunitaria.
- Información, asesoría y apoyo a los colectivos en riesgo de exclusión sanitaria bajo el proyecto “Madrid, sí cuida”.

2. Impulsando proyectos de promoción de la salud basados en activos en salud en los barrios (“Mapeos de activos en salud”).
3. Fomentando procesos de visibilización e inclusión de personas y colectivos en riesgo de exclusión social con especial impacto en la salud (incluyendo a personas con problemas habitacionales, pobreza energética o inseguridad alimentaria) a través del “cruce de saberes”. (Proyecto “Comunidades Activas en Salud”).
4. Seguimiento y evaluación de los objetivos de intervención de los programas, de manera sistemática en función de los ejes de desigualdad social.
5. Consolidación del uso de las variables sociales en la historia clínica electrónica y sistema de citación e inclusión de variables sociales en registro de actividad grupal y comunitaria.
6. Identificación y eliminación de barreras socio-culturales de acceso a los Centros de Madrid Salud.
7. Cursos de formación, jornadas de sensibilización ciudadana y seminarios de intercambio de experiencias.
8. Aprovechar el marco del plan “Madrid Ciudad de los Cuidados” para proponer acciones y proyectos intersectoriales y transversales que aumenten la equidad en salud y que disminuya la brecha de las DSS y la discriminación por razón de género, clase social, etnia, situación migratoria, laboral, lugar de residencia, etc., con participación ciudadana.

#### Indicadores Actividad

- Incremento del porcentaje de cumplimentación de las variables sociales.
- Diferencia entre el perfil social medio de las personas atendidas y el perfil social medio de la población de Madrid.
- Personas atendidas y talleres realizados en el marco de los proyectos mencionados.

#### Objetivos 2018

- Continuar el Proyecto “Mapeo de Activos en Salud” para identificar, visibilizar y acercar los activos comunitarios que promueven la salud en los barrios donde se inició en 2016.
- Promover la segunda fase del Proyecto de Intervención comunitaria “Comunidades Activas en Salud” para facilitar el diálogo y trabajo conjunto entre diferentes agentes sociales y ciudadanía, incluyendo a quienes viven en condiciones de pobreza y exclusión.
- Establecer alianzas con entidades que trabajan con personas con diversidad funcional.
- Elaboración de materiales y de una guía metodológica sobre apoyo social y comunicación para trabajar con personas con diversidad funcional de origen cognitivo.
- Consolidar el trabajo en la línea de Empoderamiento con el área de Equidad (grupos de empoderamiento de mujeres, colaboración con los espacios y agentes de igualdad, etc.).
- Hacer nuevo grupos de “hombres con cuidado” y apoyar los ya existentes, fomentando la constitución de grupos autónomos como activos de salud de los barrios.
- Seguir apoyando el Plan de Inclusión Social y la Estrategia para la Igualdad de Oportunidades, entre hombres y mujeres, impulsadas por la D.G. de Igualdad de Oportunidades.
- Implementación de la línea de trabajo contra la trata y la explotación sexual en colaboración con el Área de Equidad.
- Incrementar la formación de profesionales en el asesoramiento psicosexual a las personas LGTBQIA.
- Reforzar los talleres y grupos de trabajo con mujeres gitanas y con hombres gitanos, así como el apoyo a los centros educativos con especial presencia de población infantil gitana.
- Reforzar los recursos disponibles por los CMS de mediación socio-cultural especializados en salud, especialmente para personas y colectivos gitanos e inmigrantes.
- Mantener el servicio de Información, asesoría y apoyo a los colectivos en riesgo de exclusión sanitaria (en el marco del proyecto “Madrid, sí cuida”).

- Mejorar la definición e identificación de las poblaciones dianas de los programas marco, relacionadas con los ejes de desigualdad.
- Consolidar el registro y análisis de variables sociales en el sistema de información.
- Continuar con la formación interna en DSS.
- Aprovechar el marco del plan “Madrid ciudad de los cuidados” para proponer acciones y proyectos intersectoriales que aumenten la equidad en salud y que disminuya la brecha de las DSS y la discriminación por razón de género, clase social, etnia, situación migratoria, laboral, lugar de residencia, etc.

## 1.8. PROGRAMA MARCO DE PROMOCIÓN DE LA SALUD MENTAL. PSICOHIGIENE

### Objetivos

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

### Intervenciones

Las actividades de salud mental del Servicio están encuadradas en este programa marco mediante:

- Grupos, talleres y actividades programadas, ya consolidadas o de más reciente inicio, que tienen un importante componente de promoción de la salud mental y de prevención de la enfermedad mental: Bienestar psicológico, Habilidades de Comunicación, Gestión de la ansiedad y estrés, Psicohigiene en Mayores, Ayudando a crecer, Hombres con cuidado, Grupos de (empoderamiento de) mujeres, etc.
- El desarrollo de los aspectos de salud mental de los programas marco de:
  - Ámbito educativo.

- Envejecimiento activo y saludable.
- Salud sexual y reproductiva (SSR).
- Alimentación y actividad física, y prevención y control del tabaquismo.
- Talleres de Arte y Salud aprovechando los recursos de creación artística para la promoción de la salud mental (actividades grupales y comunitarias del Proyecto “Arte y Salud”).
- Intervenciones específicas de Salud Mental, no contempladas en los programas marco, pero que dan respuesta a problemas de salud específicos de uno o varios distritos, o a necesidades de salud sentidas y expresadas por la población.
- Apoyo a dispositivos que luchan contra el estigma social de la enfermedad mental y a favor de la integración social y laboral de las personas con enfermedades mentales (CPRL, etc.).

#### Indicadores Actividad

- Grupos y talleres de salud mental realizados.
- Personas atendidas en consultas de salud mental.
- Las y los profesionales de los centros que participan en el programa de promoción de la Salud mental-Psicohigiene.
- Actividades Comunitarias en las que participa el programa.

#### Objetivos 2018

- Implementar la Difusión del Programa y dar visibilidad a las actividades a través de la web, de las redes sociales, de la publicación de un folleto explicativo y de la participación en el Día mundial de la Salud Mental.
- Seguir avanzando en la transversalidad de las intervenciones de promoción de la salud mental, dando apoyo y asesoría al resto de programas que se desarrollan en los CMSs y reforzando el trabajo en equipo interdisciplinar.
- Impulsar la participación de la Salud Mental en el trabajo Comunitario de los Centros.
- Aprovechar el marco del plan “Madrid ciudad de los cuidados” para proponer acciones y proyectos intersectoriales que mejoren el cuidado de los y las madrileñas y de su entorno, en la vida cotidiana, especialmente en los proyectos de “Prevención de la Soledad no deseada”, “Comunidades compasivas de cuidados y prevención del duelo complicado” y de “Intervención comunitaria en los malestares de la vida cotidiana”.
- Aumentar la formación en salud mental comunitaria.
- Apoyar el trabajo de formación e investigación de los becarios del Proyecto “Arte y salud”, articulándolo con los objetivos del programa.
- Implementar la capacidad docente y los compromisos adquiridos de los convenios de docencia (*Practicum* de Psicología) con las Facultades de Psicología de las diferentes Universidades madrileñas.

### 1.9. PROGRAMA MARCO DE ENTORNO URBANO Y SALUD

#### Objetivos

- ◆ General
  - Construir ambientes favorables para la salud y el cuidado en el entorno urbano.
- ◆ Específicos
  - Promover entornos favorecedores de los objetivos de promoción de la salud (actividad física, alimentación, escuelas saludables, ocio, cohesión social, apoyo mutuo e integración de minorías, etc.) y prevención (de accidentes, de la dependencia de las personas mayores, de sobremortalidad por enfermedades cardiovasculares, respiratorias y temperaturas extremas, de problemas asociados al hacinamiento, a la exposición a contaminantes, etc.).
  - Introducir la visión de la salud pública en las decisiones y proyectos de planificación urbana, tanto a nivel de la ciudad, como de los proyectos de remodelación de barrios.

Reforzar la capacidad e influencia de Madrid Salud en la evaluación del impacto en salud de estas decisiones.

- Contribuir a la redefinición de la ciudad, el distrito o el barrio al efecto de:
  - Promover espacios verdes y de ocio.
  - Promover transportes alternativos.
  - Potenciar la creación y desarrollo de redes sociales.
  - Favorecer una planificación urbana saludable.
  - Afianzar en la población el concepto de sostenibilidad.
  - Establecer alianzas con personas, estamentos y organizaciones para que compartan estos objetivos y se favorezcan intervenciones comunes.

### Intervenciones

Se realizan tres tipos de intervención:

1. Actividades de promoción de un urbanismo favorecedor de adopción de hábitos saludables (apoyo a proyectos de otras áreas municipales y de entidades ciudadanas, participación en la revisión del Plan General de Urbanismo, atención de demandas de los Planes de barrio, etc.).
2. Participación en proyectos europeos de promoción del ejercicio físico en áreas urbanas, mediante la intervención sobre la ciudad, con la creación de rutas especialmente adaptadas para caminar (Proyecto WAP. Año 2013). Después de la finalización de este Proyecto, se han seguido señalizando rutas saludables en los distritos.
3. Gestión de huertos saludables en los CMSs.

### Indicadores Actividad

- Actividades comunitarias y de sensibilización realizadas.
- Personas usuarias de los huertos saludables.
- Actividades de dinamización de las rutas saludables iniciadas con el proyecto WAP.

### Objetivos 2018

- Continuar con el diseño y la señalización de nuevas rutas saludables en la ciudad.
- Seguir dando a conocer a la población las rutas y usarlas mediante paseos saludables organizados desde los CMSs.
- Asegurar el mantenimiento y funcionamiento de los huertos de los CMSs de Usera, San Blas y Villaverde.
- Aprovechar el marco del plan “Madrid ciudad de los cuidados” para proponer acciones y proyectos intersectoriales que propicien un entorno urbano que tenga en cuenta las necesidades de cuidado de las personas y de las comunidades, especialmente las más vulnerables; específicamente en los proyectos de “Cuidado de los espacios de los colegios”, “Prevención de la Soledad no deseada”, “Comunidades compasivas de cuidados y prevención del duelo complicado” y de “Intervención comunitaria en los malestares de la vida cotidiana”.
- Consolidar el apoyo a los proyectos del Dpto. de Educación para el desarrollo sostenible, incluidas las nuevas iniciativas de espacios abiertos de desarrollo comunitario en los barrios. Apoyar a los proyectos STARS y “Eccentric”.
- Apoyar los proyectos resultantes de acciones de regeneración de barrios, impulsados desde “Madrid Regenera” (DUS) o desde los distritos.

### 1.10. LÍNEAS ESPECÍFICAS TRANSVERSALES

**1.10.1. “Mapeos de activos en salud”.** Diagnósticos participativos de activos en salud en los barrios y fomento de procesos de desarrollo comunitario y de salud comunitaria. Se realizará en 20 barrios de 10 distritos de la ciudad.

**1.10.2. Proyecto “Metodologías Artísticas en Promoción de Salud”.** Incorporación de las metodologías artísticas a las intervenciones de promoción de la salud.

1.10.3. **Apoyo metodológico al trabajo en equipo en salud comunitaria.** Estrategia de apoyo y supervisión de los equipos de la Subdirección General, ya que el trabajo en equipo se considera una pieza clave para el trabajo en salud comunitaria.

1.10.4. **Diseño de un nuevo Sistema de Información en colaboración con el IAM**

- o Estudio de necesidades de información y de las limitaciones del actual sistema OMI.
- o Diseño de un nuevo sistema de información.

1.10.5. **Docencia y Formación:**

- o Definición de procesos y procedimientos para su gestión.
- o Reforzar la formación en trabajo grupal y en equipo e intervención comunitaria.

## 1.11. OTRAS LÍNEAS ESPECÍFICAS

Objetivos específicos ajenos a los programas marco.

1.11.1. **Centro de Apoyo a la Seguridad (CAS)**

- o Mantener el estudio de la utilización de un nuevo sistema de registro informático en la cumplimentación de documentación clínica por el equipo profesional del Centro.
- o Poner en marcha de un protocolo de intervención para la determinación en sangre de otras drogas de abuso.

1.11.2. **Centro de Salud Internacional**

- o Atención al 100% de la demanda de viajeros.
- o Participación en la Mesa de Coordinación, con otros centros de vacunación internacional, a nivel autonómico y estatal.

1.11.3. **Laboratorio de Análisis Clínicos**

- o Cobertura analítica a las necesidades de los programas y actividades desarrolladas por los centros de la SG de PPS y Centros de Atención a las Adicciones (CAD) de la S.G. de Adicciones y de la S.G. de Prevención de Riesgos Laborales (vigilancia y control de la salud del personal municipal).
- o Dar cobertura al programa de salud sexual y reproductiva y a las necesidades de la S.G. de Prevención de Riesgos Laborales (vigilancia y control de la salud del personal municipal): realización de biopsias, PAAF (Punción por Aspiración con Aguja Fina), citologías, biopsias y pruebas del Virus del Papiloma Humano (HPV).
- o Cobertura analítica a las actividades de prevención y control de tuberculosis en personas sin hogar o en grave situación de exclusión social.

## 2. OBJETIVOS E INDICADORES PRESUPUESTARIOS

PROMOVER LA SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA Y PREVENIR LAS CONDUCTAS DE RIESGO Y LOS EMBARAZOS NO PLANIFICADOS. PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO Y LA COORESPONSABILIDAD EN SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA. EMPODERAMIENTO DESDE LAS DIVERSIDADES SEXUALES

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN 2018
Citas atendidas en programa de salud sexual y reproductiva	NÚMERO	60.000
Porcentaje de mujeres que son atendidas en el programa	PORCENTAJE	90
Grupos/talleres sobre salud sexual y reproductiva realizados	NÚMERO	750
Índice de feminización en la participación en los talleres de salud sexual y/o reproductiva	NÚMERO	115
Test de VIH realizados	NÚMERO	1.200
Mujeres que se realizan un test HIV sobre el total realizado	PORCENTAJE	30
Consultas de consejo y asesoramiento sobre ITS y VIH	NÚMERO	2.000
Mujeres que son atendidas en consultas de consejo y asesoramiento sobre ITS y HIV	PORCENTAJE	49
Índice de feminidad de consulta de consejo	PORCENTAJE	46

**PROMOVER ENTORNOS Y OPORTUNIDADES QUE FACILITEN UNA ALIMENTACIÓN SANA, LA REALIZACIÓN DE ACTIVIDAD FÍSICA REGULAR Y LA CULTURA ECOLÓGICA. PREVENIR LA OBESIDAD Y LA DIABETES**

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN 2018
Actividades comunitarias de fomento de la actividad física y adecuada alimentación	NÚMERO	200
Grupos/talleres de alimentación actividad física y hábitos saludables	NÚMERO	700
Participantes en los grupos de alimentación actividad física y hábitos saludables	MUJERES	12.000
Participantes en los grupos de alimentación actividad física y hábitos saludables	HOMBRES	2.000

**CUIDAR A LA COMUNIDAD ESCOLAR, DESDE LA PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD. MADRID CIUDAD DE LOS CUIDADOS**

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN 2018
Centros educativos en los que se interviene	NÚMERO	400
Grupos talleres de prevención y promoción de la salud en el medio escolar	NÚMERO	1.800
Centros educativos que acuden al programa de salud bucodental	NÚMERO	70

**REDUCIR LA BRECHA DE LAS DESIGUALDADES SOCIALES EN SALUD Y PROMOVER UN MODELO DE CUIDADOS DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL, SENSIBLE A LA EQUIDAD, DIVERSIDAD Y LA CORRESPONSABILIDAD. MADRID CIUDAD DE LOS CUIDADOS**

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN 2018
Actividades enfocadas al empoderamiento comunitario de los barrios	NÚMERO	100
Personas participantes en actividades de empoderamiento comunitario	MUJERES	100
Personas participantes en actividades de empoderamiento comunitario	HOMBRES	100
Niñas atendidas en el programa de salud materno infantil	NIÑAS	300
Niños atendidos en el programa de salud materno infantil	NIÑOS	350
Barrios con intervenciones comunitarias de activos en salud	NÚMERO	10

**CONTRIBUIR A AMPLIAR LA ESPERANZA DE VIDA ACTIVA Y SALUDABLE Y, GLOBALMENTE, LA CALIDAD DE VIDA DE LA POBLACIÓN MAYOR**

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN 2018
Usuaris atendidas en el programa de envejecimiento activo y saludable	MUJERES	6.900
Usuarios atendidos en el programa de envejecimiento activo y saludable	HOMBRES	1.600
Grupos/talleres prevención/promoción salud personas con mayores	NÚMERO	200
Usuaris vacunadas	MUJERES	1.960
Usuarios vacunados	HOMBRES	1.540
Usuaris del centro de prevención deterioro cognitivo	MUJERES	1.200
Usuarios del centro de prevención deterioro cognitivo	HOMBRES	600

**FOMENTAR Y APOYAR LA DESHABITUACIÓN TABÁQUICA Y PREVENIR EL TABAQUISMO EN EL ÁMBITO ESCOLAR, LABORAL O COMUNITARIO**

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN 2018
Participantes en el programa "para dejar de fumar"	MUJERES	475
Participantes en el programa "para dejar de fumar"	HOMBRES	322
Grupos de deshabituación tabáquica realizados	NÚMERO	90
Mujeres que dejan de fumar/personas en el programa	PORCENTAJE	58
Hombres que dejan de fumar/personas en el programa	PORCENTAJE	42

**PREVENIR ENFERMEDADES TRANSMISIBLES MEDIANTE VACUNACIÓN**

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN 2018
Vacunas administradas a viajeros	HOMBRES	6.000
Vacunas administradas a viajeras	MUJERES	7.000
Vacunas administradas de calendario vacunal	HOMBRES	6.000
Vacunas administradas de calendario vacunal	MUJERES	7.000

**COBERTURA DIAGNÓSTICA, RADIOLÓGICA Y ANALÍTICA, A LOS PROGRAMAS DE LA S.G.DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD Y OTRAS UNIDADES DE MADRID SALUD**

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN 2018
Pruebas diagnósticas realizadas en la sección de diagnóstico médico	NÚMERO	12.600
Determinaciones analíticas realizadas en el laboratorio de análisis clínico	NÚMERO	550.000

INDICADOR (LABORATORIO ANÁLISIS CLÍNICOS)	PREVISIÓN 2018
Total de personas atendidas en el laboratorio de análisis clínicos (LAC)	44.000
Total de determinaciones realizadas en el LAC	603.000
Personas atendidas en la consulta del LAC	33.000
Determinaciones realizadas a las personas atendidas en la consulta del LAC	677.958
Muestras recibidas en el LAC para detección de drogas de abuso	11.500
Determinaciones realizadas para detección de drogas de abuso	30.600
Muestras de anatomía patológica analizadas en el LAC	13.500
Citologías realizadas en el LAC	12.500
Biopsias realizadas en el LAC	550
Pruebas de HPV realizadas en el LAC	570
Punciones por aspiración con aguja fina (PAAF) realizadas en el LAC	50

El cumplimiento de los indicadores estará supeditado a poder disponer de los recursos humanos adecuados, dado que en 2017 se produjeron un número importante de jubilaciones no repuestas y en 2018 esta tendencia va en aumento.

### 3. OTROS INDICADORES

**PROMOVER LA SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA Y PREVENIR LAS DIFICULTADES ASOCIADAS A LAS SEXUALIDADES**

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN 2018
Sensibilización de las y los profesionales de Madrid Salud en temática LGTBQI a través de formación específica (personas)	NÚMERO	25

### 4. ÁREAS DE MEJORA PLANTEADAS PARA EL 2018

ACCIÓN DE MEJORA	PREV. INICIO/FIN AÑO
Comienzo de la revisión de la documentación escrita existente en la actualidad, según las directrices de lenguaje inclusivo e imágenes no sexistas	2018
Comienzo de la revisión de la web de madridsalud.es y madrid.es	2018
Adaptación de los objetivos programáticos a las variaciones presupuestarias, con el menor impacto posible en la actividad final	2018

### CARTAS DE SERVICIOS

#### CONSEJO AL VIAJERO Y VACUNACIÓN INTERNACIONAL

La Carta de Servicios de Consejo al Viajero/a y Vacunación Internacional se aprobó por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 29 de abril de 2015. Ha sido evaluada por última vez 13 de marzo de 2017. Grado de cumplimiento de los compromisos 85,73%. Implantación de las áreas de mejora 60%. La evaluación, de 2017 de la Carta de Servicios, está prevista en el primer trimestre de 2018.

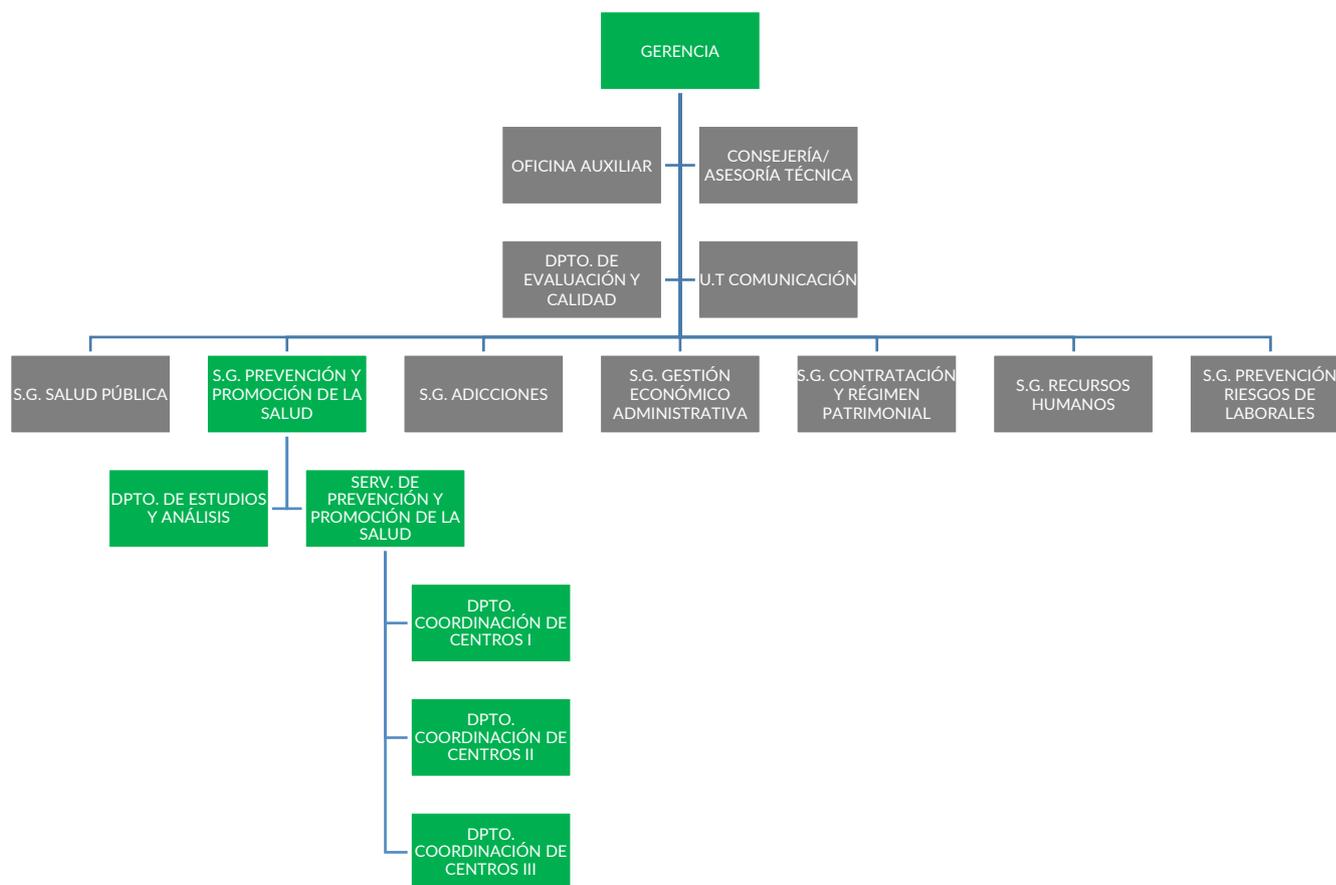
En diciembre de 2016, esta Carta de Servicios ha sido acreditada por AENOR, dentro del Proyecto de Certificación de las Cartas de Servicios del Ayuntamiento, conforme a la Norma UNE 93200.

#### CENTRO DE PREVENCIÓN DEL DETERIORO COGNITIVO

La Carta de Servicio del Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo se aprobó por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 24 de noviembre de 2016. La evaluación, de 2017 de esta Carta de Servicios, está prevista en el primer trimestre de 2018.

En el último trimestre de 2018 está previsto que sea auditada por AENOR dentro del Proyecto de Certificación de las Cartas de Servicios del Ayuntamiento, conforme a la Norma UNE 93200.

## LÍNEA ESTRATÉGICA 6: Promover la prestación de cuidados en la vida cotidiana de los barrios



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

#### MADRID, CIUDAD DE LOS CUIDADOS

#### UNIDAD RESPONSABLE: Departamento de Estudios y Análisis

Evaluación Plan de Actuación 2017:

- Grado de cumplimiento de Objetivos: 75%

#### MISIÓN

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

#### OBJETIVOS

1. Promover el cuidado del espacio público de los barrios como espacio de encuentro y de vida en común.
2. Desarrollar unos servicios públicos municipales que promuevan la transversalidad y la hibridación en el diseño de sus actuaciones.
3. Promover una ciudad sensible a los malestares de la vida cotidiana que apoye el desarrollo de capacidades individuales y colectivas para superarlos y prevenirlos.

4. Impulsar iniciativas socioeconómicas que funcionen con una lógica de reciprocidad, altruismo, solidaridad y cooperación, y que pongan a las personas y la sostenibilidad de la vida en el centro.

#### LÍNEAS DE TRABAJO/ACTIVIDADES

- Coordinación con todos/as los/las agentes municipales implicados (Áreas de Gobierno y Juntas Municipales) para la ejecución de las actuaciones previstas para la transformación de los colegios en el proyecto de cuidados de los entornos escolares.
- Realización de la evaluación del proyecto de implementación de cuidados de los entornos escolares.
- Realización de actividades formativas que doten a los empleados municipales de las habilidades necesarias para incorporar la ética de los cuidados en la gestión municipal.
- Implementación del proyecto piloto de la soledad no deseada en los barrios de Almenara (Tetuán) y Trafalgar (Chamberí), desde la perspectiva de intervención comunitaria, que promuevan la constitución de redes informales de apoyo en los barrios y la participación de la ciudadanía en dispositivos que puedan ejercer un efecto positivo sobre su bienestar y aminorar los sentimientos de soledad.
- Implementación del proyecto de intervención comunitaria sobre los malestares de la vida cotidiana relativo a los roles de género, la crianza de los hijos e hijas y la construcción de la identidad y de los proyectos vitales en la pubertad y en la adolescencia, para promover el desarrollo de capacidades individuales y grupales como estrategia de afrontamiento.
- Celebración de un foro internacional sobre la soledad, la salud y los cuidados.
- Implementación del proyecto de comunidades compasivas en los barrios de Puerta Bonita y Vista Alegre (Carabanchel) con la finalidad de promover una vivencia colectiva diferente del final de la vida creando una red de solidaridad y ayuda a personas en fase terminal y a las que han sufrido un duelo reciente.
- Celebración de una jornada de salud comunitaria al final de la vida para el intercambio de experiencias vinculadas a comunidades compasivas.
- Realización de un estudio sobre los malestares de la vida cotidiana de púberes y adolescentes.
- Difusión de los resultados del estudio cuantitativo realizado sobre la soledad no deseada.
- Convocatoria de 4 becas de investigación – acción del diseño, aplicación y evaluación de proyectos de arteterapia en la prevención de los malestares de la vida cotidiana y de un programa grupal para reducir los sentimientos de soledad.
- Dinamización de la economía de los cuidados en los barrios mediante la participación en los grupos de trabajo transversales e híbridos liderados por el A.G. de Economía y Hacienda, con competencia directa en la materia.
- Definición de un marco de referencia para la selección y difusión de buenas prácticas de cuidados, tanto internas como externas.
- Publicación del Diagnóstico Participativo de las problemáticas que presentan las personas TLGBQI en salud sexual, reproductiva y derecho al ejercicio de la identidad en el municipio de Madrid.

#### OBJETIVOS E INDICADORES PRESUPUESTARIOS

DESARROLLAR CAPACIDADES INDIVIDUALES Y COLECTIVAS PARA SUPERAR LAS PROBLEMÁTICAS RELACIONADAS CON LOS MALESTARES COTIDIANOS Y PREVENIR LAS CONSECUENCIAS NEGATIVAS PARA LA SALUD DE LAS PERSONAS. PREVENIR SITUACIONES DE SOLEDAD NO DESEADA Y LOS EFECTOS PERJUDICIALES SOBRE LA SALUD. MADRID CIUDAD DE LOS CUIDADOS (I)		
INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN 2018
Becas de investigación concedidas para el diseño, aplicación y evaluación de proyectos de arteterapia en la prevención de los malestares de la vida cotidiana.	NÚMERO	3
Becas de investigación concedidas para el diseño, implementación y evaluación de un programa grupal para reducir los sentimientos de soledad.	NÚMERO	1
Personas participantes en las actividades grupales organizadas para facilitar los cuidados en los bienestar y malestares de la vida cotidiana. (lote 1) desagregadas por hombres, mujeres, familias, púberes y adolescentes (hombres y mujeres).	NÚMERO	400

**DESARROLLAR CAPACIDADES INDIVIDUALES Y COLECTIVAS PARA SUPERAR LAS PROBLEMÁTICAS RELACIONADAS CON LOS MALESTARES COTIDIANOS Y PREVENIR LAS CONSECUENCIAS NEGATIVAS PARA LA SALUD DE LAS PERSONAS. PREVENIR SITUACIONES DE SOLEDAD NO DESEADA Y LOS EFECTOS PERJUDICIALES SOBRE LA SALUD. MADRID CIUDAD DE LOS CUIDADOS (II)**

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN 2018
Número de organizaciones contactadas en la fase de programación /implementación para llevar a cabo las actividades grupales organizadas con hombres, mujeres, familias, púberes y adolescentes (hombres y mujeres) para facilitar los cuidados en los bienestar y malestares de la vida cotidiana (lote 1).	NÚMERO	200
Sesiones de intervención grupal para sensibilización y pedagogía del final de la vida.	NÚMERO	80
Hombres y mujeres con las que se ha intervenido para prevenir el duelo patológico.	NÚMERO	50
Comercios y entidades (públicas y privadas) del barrio contactados/as y adheridos/as voluntariamente al proyecto de prevención de la soledad no deseada.	NÚMERO	15
Mujeres (vecinos/as) adheridos voluntariamente al proyecto de prevención de la soledad no deseada como observadores informales.	MUJERES	10
Hombres (vecinos/as) adheridos voluntariamente como observadores informales al proyecto de prevención de la soledad no deseada.	HOMBRES	10
Mujeres identificados/as con sentimientos de soledad.	MUJERES	100
Hombres identificados/as con sentimientos de soledad.	HOMBRES	85

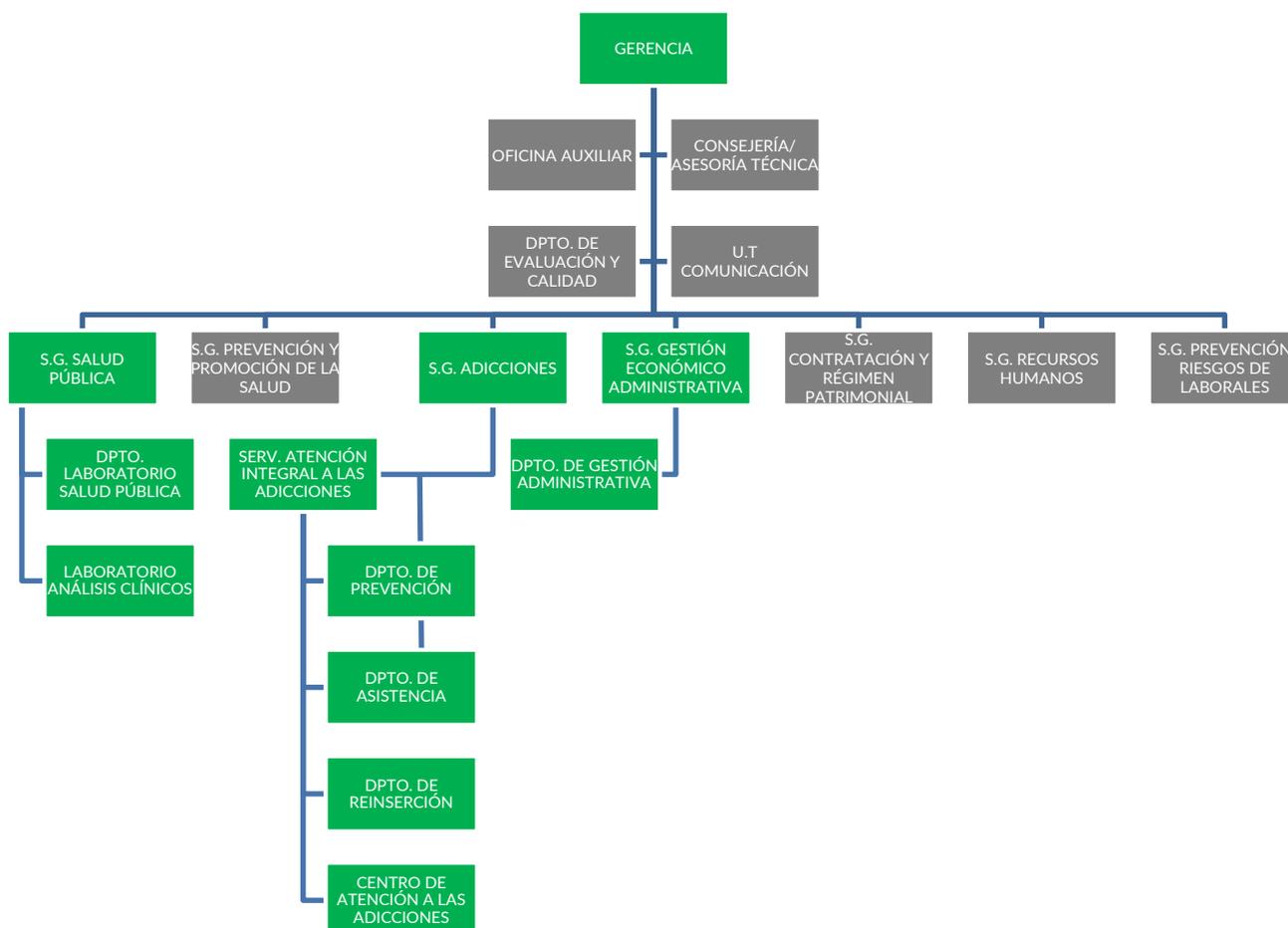
#### INDICADORES DE ACTIVIDAD

Algunas de las actividades descritas en el apartado anterior y que se derivan de la ejecución del Plan Madrid Ciudad de los Cuidados, no tienen repercusión económica en el programa presupuestario de Salubridad Pública de los presupuestos de Madrid Salud del ejercicio 2018 y sí en algún otro, y hay otras actividades cuya financiación se imputa al presupuesto de otras Áreas de Gobierno del Ayuntamiento, aunque Madrid Ciudad de los cuidados tenga un papel principal en la preparación y realización de la actividad.

Por lo anteriormente expuesto se señalan las siguientes actividades e indicadores de actividad a tener en cuenta:

REALIZACIÓN DE JORNADAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN MADRID CIUDAD DE LOS CUIDADOS		
INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN 2018
Foro Internacional sobre la soledad, la salud y los Cuidados.	NÚMERO	1
Jornada el final de la vida. Comunidades compasivas.	NÚMERO	1
PUBLICACIÓN DE ESTUDIOS RELATIVOS AL PLAN MADRID CIUDAD DE LOS CUIDADOS		
INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN 2018
Estudio cuantitativo sobre la soledad no deseada en la ciudad de Madrid.	NÚMERO	1
Guía definitiva de intervención en los colegios y entornos inmediatos	NÚMERO	1
Diagnóstico Participativo de las problemáticas que presentan las personas TLGBQI en salud sexual, reproductiva y derecho al ejercicio de la identidad en el municipio de Madrid.	NÚMERO	1
REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES FORMATIVAS PARA DOTAR A LOS EMPLEADOS MUNICIPALES DE LAS HABILIDADES NECESARIAS PARA INCORPORAR LA ÉTICA DE LOS CUIDADOS EN LA GESTIÓN MUNICIPAL		
INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN 2018
Ediciones formativas	NÚMERO	4

## LÍNEA ESTRATÉGICA 7: Ofertar a la ciudadanía de Madrid una intervención integral en materia de adicciones que permita establecer acciones eficaces en el continuo prevención/asistencia/reinserción, que minimicen el impacto negativo sobre la salud individual y la salud pública



### SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADICCIONES.

**UNIDADES RESPONSABLES:** Servicio de Atención Integral, Dpto. Asistencia, Dpto. Prevención y Dpto. Reinserción.

**UNIDADES COLABORADORAS:** S.G. de Gestión Económico-Administrativa, Laboratorio de Análisis Clínicos y Laboratorio de Salud Pública.

Evaluación Plan de actuación 2017:

- Grado de cumplimiento de Objetivos: 100%
- Implantación Áreas de Mejora: 99,3%

Este Plan de Acción se ha elaborado de acuerdo con el proyecto para el Presupuesto General del Ayto. de Madrid y su O.A. Madrid Salud para el año 2018, a través de sus dos programas presupuestarios 311.02 Adicciones (G. Programa protección de la Salubridad Pública) y 231.05 Atención convivencial a personas con adicciones (G. Programa Asistencia social primaria).

Se aborda teniendo en cuenta la actualización del Plan de adicciones 2017/2021 que se aprobó el 19 de octubre de 2017 por la Junta de Gobierno.

## MISIÓN

Madrid Salud, a través del Instituto de Adicciones, asume el encargo de evitar o reducir los problemas de adicción de la población madrileña, así como los daños y consecuencias relacionados con la conducta adictiva; tanto aquellos que pueden afectar a la persona adicta, como a su entorno familiar y social próximo, y a la comunidad en su conjunto.

## LÍNEAS ESTRATÉGICAS

La prevención como línea prioritaria de la intervención, orientada a la sensibilización social frente a los riesgos relacionados con las adicciones, ofreciendo a la ciudadanía información y formación de calidad basada en la evidencia y adaptando y potenciando la acción preventiva a los nuevos espacios de la comunicación social, en particular internet y las redes sociales, con especial énfasis en los consumos de alcohol de menores de edad.

Prioridad en la atención integral a adolescentes, jóvenes y sus familias, en su entorno natural comunitario de distrito y barrio, en particular en los centros educativos y sus profesionales, así como en los centros de atención a las adicciones de la red municipal, potenciando equipos y protocolos de actuación específicos para esta población y focalizando la atención en los consumos de alcohol, cannabis, usos inadecuados de las nuevas tecnologías y juego patológico.

Desarrollo específico de programas dirigidos a mujeres, que aborde las dificultades que presentan, con especial atención a la violencia de género relacionada con las adicciones.

Prestar una atención especial a los colectivos más vulnerables o con mayores dificultades en el acceso y la utilización adecuada de los recursos de la red: pacientes crónicos y/o con deterioro cognitivo, pacientes con patología dual, drogodependientes sin hogar, personas con necesidades especiales debido a diferencias de origen, cultura o idioma, pacientes con problemas judiciales y otros colectivos en riesgo de exclusión.

Reducir los riesgos y daños asociados al consumo a través de estrategias individuales y colectivas dirigidas a minimizar los daños asociados al consumo sin necesariamente reducir o eliminar este, por lo que suelen ser bien aceptadas por pacientes que no pueden o no quieren dejar de consumir. La reducción de daños es una estrategia de eficacia contrastada, promovida por la Unión Europea. Se trata de una estrategia de salud pública ya que consigue mejorar, no sólo la salud de las personas consumidoras, sino la de sus familias, su entorno cercano y la sociedad en general y está basada en un fuerte compromiso con los derechos humanos.

Dar respuesta a las nuevas necesidades que aparecen en nuestra ciudad en el ámbito de las adicciones, como pueden ser las adicciones comportamentales y el consumo de drogas emergentes.

Orientar las intervenciones desde una perspectiva integral e integradora que, partiendo de la multicausalidad y complejidad del fenómeno de las adicciones, genere respuestas múltiples e integrales, cuyo objetivo último sea el logro del mayor grado posible de salud, bienestar e integración social y laboral de las personas y los grupos sociales afectados.

Mejora de la coordinación y del trabajo en red en los entornos comunitarios de distrito y barrio, potenciando los esfuerzos desarrollados desde los diferentes servicios, instituciones y organizaciones sociales implicados y favoreciendo la participación social y la colaboración en los "Planes de Barrio".

## OBJETIVOS GENERALES E INDICADORES

**OBJ. 1.** Promover acciones para evitar y/o retrasar la edad de inicio de las conductas adictivas, así como reducir los riesgos asociados a ellas.

Facilitar la detección precoz y la accesibilidad proactiva de adolescentes/jóvenes mediante el desarrollo de acciones en contextos educativo, familiar y social.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN 2018
Centros educativos donde se interviene	NÚMERO	350
Estudiantes con quienes se trabaja en las aulas situaciones de riesgo	ALUMNA	5.500
Estudiantes con quienes se trabaja en las aulas situaciones de riesgo	ALUMNO	5.500

**OBJ. 2.** Potenciar las intervenciones de prevención de adicciones dirigidas a familias y a mediadores sociales relacionados con adolescentes y jóvenes.

Ofrecer a las familias el apoyo y la orientación necesarios con el fin de proporcionar herramientas que puedan generar cambios en personas adolescentes y jóvenes y/o en la familia que eviten la instauración o el mantenimiento de la conducta adictiva.

Potenciar el trabajo en red con estructuras comunitarias y la formación de personas mediadoras en prevención.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN 2018
Familiares que se atienden de forma individual	MUJERES	350
Familiares que se atienden de forma individual	HOMBRES	750
Familiares asistentes a grupos en contextos educativo y comunitario	NÚMERO	900
Mediadores sociales formados en prevención de las adicciones	NÚMERO	1.200

**OBJ. 3.** Potenciar las intervenciones de prevención y tratamiento integral de las adicciones dirigidas a adolescentes y jóvenes.

Facilitar el proceso de intervención integral a través de una intervención personalizada que abarque desde las conductas de riesgo hasta cualquier momento del proceso adictivo, implementando los recursos necesarios para ello.

Potenciar las acciones preventivas y de reducción de riesgos en aquellos espacios de ocio de adolescentes y jóvenes (zonas de botellón, parques y plazas, fiestas ciudadanas, etc.).

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN 2018
Adolescentes y jóvenes con quienes se interviene (en riesgo y en tratamiento)	CHICOS	1.300
Adolescentes y jóvenes con quienes se interviene (en riesgo y en tratamiento)	CHICAS	400
Participantes en intervenciones preventivas en zonas de consumo	NÚMERO	7.000

**OBJ. 4.** Garantizar la existencia de programas y servicios de detección, captación y de reducción del daño para personas que no pueden o no quieren dejar el consumo de drogas, haciendo especial hincapié en mujeres con especial vulnerabilidad.

Facilitar la detección y captación de las personas con abuso y/o dependencia del alcohol y/o de otras drogas, en especial de aquellas que presentan dificultades de acceso a la Red de Atención del Instituto de Adicciones.

- Personas sin hogar y otros colectivos en riesgo de exclusión social.
- Personas con necesidades especiales debido a diferencias de origen, cultura o idioma.
- En estas actuaciones se tendrán especialmente en cuenta a las mujeres que, por su condición de mujer, se encuentran en especial situación de vulnerabilidad.

Reducir los riesgos y daños asociados al consumo de aquellas personas que no pueden o no quieren dejar de consumir.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN 2018
Usuaris atendidas en el centro de Atención Básica Sociosanitaria	MUJERES	35
Usuarios atendidos en el centro de Atención Básica Sociosanitaria	HOMBRES	250
Usuaris atendidas en la unidad móvil Madroño	MUJERES	65
Usuarios atendidos en la unidad móvil Madroño	HOMBRES	270
Usuaris inmigrantes captadas por el programa de inmigración Istmo	MUJERES	30
Usuarios inmigrantes captados por el programa de inmigración Istmo	HOMBRES	270
Sesiones de difusión y captación en recursos específicos de atención a mujeres inmigrantes	PORCENTAJE	30
Sesiones o actuaciones sobre prevención de violencia de género en los recursos	NUMERO	6

**OBJ. 5.** Garantizar la existencia de una red de centros de atención a las adicciones suficiente que desarrolle un tratamiento interdisciplinar.

Facilitar el proceso de intervención integral y el Plan Personalizado de Intervención (PPI) adaptando y diversificando la oferta asistencial mediante la introducción de las especificidades necesarias.

- Mujeres.
- Personas con diversidad funcional.
- Personas sin hogar y otros colectivos en riesgo de exclusión social.
- Pacientes crónicos y/o con deterioro cognitivo.
- Pacientes con patología dual.
- Nuevas necesidades derivadas de las adicciones comportamentales y el consumo de drogas emergentes.

Ofrecer a las familias la atención, el apoyo y la orientación necesarios para mejorar la funcionalidad familiar y/o para potenciar su implicación en el proceso de tratamiento e integración social.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN 2018
Usuarios atendidos en la red de centros del Instituto de Adicciones	MUJERES	1.900
Usuarios atendidos en la red de centros del Instituto de Adicciones	HOMBRES	6.600
Familias atendidas en la red del instituto de adicciones	NUMERO	825
Usuarios sin hogar atendidos	MUJERES	90
Usuarios sin hogar atendidos	HOMBRES	490
Usuarios en tratamiento con metadona	MUJERES	400
Usuarios en tratamiento con metadona	HOMBRES	1.600
Grupos dirigidos específicamente a mujeres	NÚMERO	7

**OBJ. 6.** Facilitar la integración sociorrelacional y laboral de las personas atendidas desde la perspectiva del plan personalizado de intervención mediante la oferta de actividades dirigidas al desarrollo de sus habilidades sociales, culturales y formativas.

Facilitar la integración laboral, familiar y social de las personas en tratamiento desde la perspectiva del plan personalizado de intervención.

Optimizar la utilización del Servicio de Asesoramiento a Jueces e Información y Asesoramiento al detenido drogodependiente (SAJIAD).

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN 2018
Beneficiarias del programa de orientación laboral (Sol)	MUJERES	150
Beneficiarios del programa de orientación laboral (Sol)	HOMBRES	650
Participación de mujeres en actividades de formación para el empleo	MUJERES	85
Participación de hombres en actividades de formación para el empleo	HOMBRES	340
Incorporación de mujeres drogodependientes a empleo protegido	MUJERES	6
Incorporación de hombres drogodependientes a empleo protegido	HOMBRES	24
Incorporación de mujeres a empleo	MUJERES	90
Incorporación de hombres a empleo	HOMBRES	360
Informes sobre drogodependientes emitidos a jueces	NÚMERO	1.400
Asesoramiento a mujeres detenidas drogodependientes	MUJERES	370
Asesoramiento a hombres detenidos drogodependientes	HOMBRES	3.300

**OBJ.7.** Favorecer una actitud positiva y participativa de la sociedad ante las personas drogodependientes, mejorando su imagen social, mediante la realización de actuaciones de mediación y sensibilización y promoviendo la participación de la iniciativa social.

Mejorar la percepción que tiene la sociedad sobre la población drogodependiente.

Potenciar la participación comunitaria en los distritos y la implicación de la iniciativa social.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN 2018
Zonas problemáticas con acciones de mediación comunitaria	NÚMERO	8
Entidades y agentes que participan en el programa de mediación comunitaria	NÚMERO	40
Intervenciones de mediación comunitaria en drogodependencias	NÚMERO	1.600

**OBJ. 8.** Mejorar los hábitos de salud y autocuidados de los/las drogodependientes atendidos/as en la red mediante actuaciones de educación para la salud.

Desarrollar del Programa Salud e Integración.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN 2018
Asistentes a sesiones grupales del programa de educación para la salud	MUJERES	280
Asistentes a sesiones grupales del programa de educación para la salud	HOMBRES	1120
Derivadas al programa de tratamiento odontológico	MUJERES	15
Derivados al programa de tratamiento odontológico	HOMBRES	30

**OBJ. 9.** Garantizar la existencia de una red de dispositivos de apoyo al tratamiento integral en régimen de internamiento, que faciliten el acceso, la vinculación y la buena evolución de los y las pacientes en relación con su proceso asistencial y de reinserción.

Garantizar la existencia de pisos o recursos convivenciales terapéuticos que den soporte y apoyo al proceso de tratamiento y de reinserción.

Garantizar la existencia de plazas de Comunidad Terapéutica para los drogodependientes que precisen un tratamiento intensivo de tipo convivencial.

Garantizar la existencia de un Centro de Patología Dual hospitalario en régimen de internamiento y centro de día.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN 2018
Ocupación pisos de apoyo al tratamiento	PORCENTAJE	90
Mujeres en pisos de apoyo al tratamiento	MUJERES	20
Varones en pisos de apoyo al tratamiento	HOMBRES	80
Ocupación en centro de patología dual	PORCENTAJE	90
Ingresadas en el centro de patología dual	MUJERES	90
Ingresados en el centro de patología dual	HOMBRES	270
Ocupación en pisos de apoyo a la reinserción	PORCENTAJE	90
Ingresadas en pisos de apoyo a la reinserción	MUJERES	15
Ingresados en pisos de apoyo a la reinserción	HOMBRES	65
Ocupación en comunidades terapéuticas	PORCENTAJE	90
Ingresadas en comunidades terapéuticas	MUJERES	10
Ingresados en comunidades terapéuticas	HOMBRES	30

## CARTA DE SERVICIOS

La Carta de Servicios del Instituto de Adicciones de la Ciudad de Madrid se aprobó por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 8 de febrero de 2007. Ha sido evaluada por última vez el 9 de marzo de 2017. El grado de cumplimiento de los compromisos (34 indicadores) ha sido del 90%. El grado de implantación de las Acciones de Mejora definidas en la última evaluación ha sido del 100%.

El 23 de diciembre de 2014, esta Carta de Servicios fue certificada por AENOR, dentro del Proyecto de Certificación de las Cartas de Servicios del Ayuntamiento, conforme a la Norma UNE 93200. En el último trimestre de 2017 ha sido auditada por AENOR para renovar la certificación, está pendiente la fecha de certificación.

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

## ACCIONES DE MEJORA 2018

ACCIÓN DE MEJORA	PREV. INICIO/FIN AÑO
Desarrollo de programas específicos de intervención en los problemas relacionados con las adicciones de cada distrito, con las JJ.DD. de San Blas, Centro y Vallecas, entidades sociales y otros agentes implicados.	Enero-diciembre 2018
Diseño e implementación del programa de intervención con adolescentes y jóvenes con un uso problemático de nuevas tecnologías de la información, comunicación y del ocio.	Enero-diciembre 2018
Potenciación de las actuaciones e intervenciones terapéuticas específicamente dirigidas a mujeres. Diseño e implementación de un programa específico dirigido a la atención de mujeres con abuso o dependencia a los psicofármacos. Potenciación de la línea de apoyo a la inserción laboral de las mujeres.	Enero-diciembre 2018
Diseño e implementación de los sistemas de evaluación post alta.	Enero-diciembre 2018
Implementación de un procedimiento de coordinación con entidades y áreas implicadas para intervención específica en las adicciones a drogas emergentes y personas usuarias de chemsex.	Enero-diciembre 2018

ACCIÓN DE MEJORA	PREV. INICIO/FIN AÑO
Diseño de un programa de intervención específica para las adicciones comportamentales en adultos.	Mayo -Diciembre 2018
Creación de un Sistema de Seguridad del Paciente que analice tanto los problemas detectados por profesionales como por las personas en tratamiento.	Marzo-diciembre 2018

### OBJETIVOS E INDICADORES PRESUPUESTARIOS

Los objetivos del Plan de Acción del Instituto de Adicciones son coincidentes con los objetivos propuestos para 2018.

### UNIDAD COLABORADORA: S.G. de Gestión Económico-Administrativa

### SUBDIRECCIÓN GRAL. DE GESTIÓN ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA

#### MISIÓN

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

#### LÍNEA ESTRATÉGICA

Ofertar a la ciudadanía de Madrid una intervención integral en materia de adicciones que permita establecer acciones eficaces, en el continuo prevención/asistencia/reinserción, que minimicen el impacto negativo sobre la salud individual y la salud pública.

#### OBJETIVOS GENERALES

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

#### INDICADORES ESTRATÉGICOS

Expedientes en materia de drogodependencias y otros trastornos adictivos.

#### LÍNEAS DE TRABAJO E INDICADORES DE ACTIVIDAD

Madrid Salud tiene el cometido de agilizar la tramitación de los expedientes relacionados con las infracciones anteriores, mediante el impulso de oficio de las diligencias previas, la tramitación y resolución de dichos expedientes; el objetivo es evitar o reducir los problemas de adicción de la población madrileña, mediante la tramitación de procedimientos sancionadores, como consecuencia de infracciones del ordenamiento jurídico por consumo de alcohol en la vía pública, venta de alcohol y venta de alcohol y tabaco a menores.

Durante el ejercicio 2017, se han resuelto **12.911 expedientes por consumo de alcohol** en la vía pública.

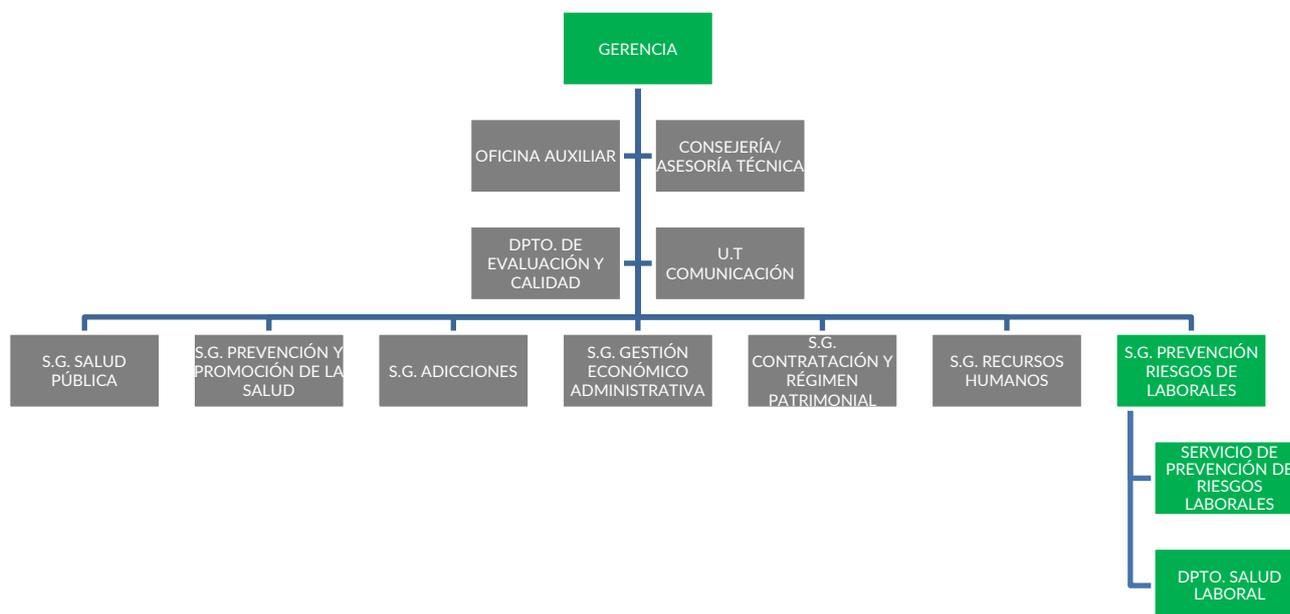
También ha tramitado **35 expedientes sancionadores**, durante el ejercicio 2017, resultantes de actuaciones inspectoras, en materia del consumo de alcohol y tabaco, en establecimientos y locales de espectáculos públicos y actividades recreativas.

Los expedientes recibidos resultan de inhibiciones de expedientes, actas de inspección y denuncias, principalmente de la Policía Municipal o de otras Administraciones.

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

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN 2018
Resolución de expedientes sancionadores tramitados en plazo respecto del total de expedientes terminados	Porcentaje	90%

## LÍNEA ESTRATÉGICA 8: Facilitar un entorno de seguridad y salud laboral



### SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES (S.G.PRL)

**UNIDADES RESPONSABLES:** Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y Dpto. de Salud Laboral

Evaluación Plan de actuación 2017:

- Grado de cumplimiento de Objetivos: 86%
- Implantación Áreas de Mejora: 83%

#### MISIÓN

Madrid Salud, a través de la S.G. de Prevención de Riesgos Laborales, asume las competencias de gestionar las actividades de Prevención de Riesgos Laborales del Ayto. de Madrid y de sus OO. AA. mediante la realización de actividades especializadas y de asesoramiento.

A todos los efectos se pretende asegurar la integración de la prevención mediante el cumplimiento real y efectivo de las obligaciones preventivas, elaborándose para ello el Plan de Prevención de Riesgos Laborales, que fue aprobado por Junta de Gobierno con fecha 23 de diciembre y publicado en el B.O.A.M., con fecha 4 de enero de 2010.

#### OBJETIVOS GENERALES

**O.G.1:** Reducir los accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y todo tipo de incidencias sobre la seguridad y salud del personal público municipal.

**O.G.2:** Eliminar o reducir los riesgos laborales mediante medidas preventivas en el origen, técnicas u organizativas, colectivas o individuales, así como mediante la formación e información.

**O.G.3:** Establecer un Sistema de Gestión en Prevención de Riesgos Laborales.

**O.G.4:** Velar por la Vigilancia de la Salud del personal público y realizar la adaptación o cambio de puesto de trabajo necesarios por motivos de salud.

#### LÍNEAS DE TRABAJO E INDICADORES DE ACTIVIDAD

La misión que tiene encomendada el [Servicio de Prevención](#) se desarrolla, de forma coherente con su línea estratégica, a través de los siguientes procesos:

## LÍNEA DE TRABAJO

### EVALUACIONES DE RIESGO

- Evaluaciones Iniciales de Riesgo.

Es el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que se esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas, y el tipo de medidas a adoptar.

- Comunicaciones de Riesgos/Asesoramiento Técnico.

Son aquellos informes sobre condiciones de trabajo del personal municipal, en que la actuación deriva de una comunicación realizada desde el propio Ayuntamiento, desde las y los Delegados de Prevención o desde el personal afectado.

- Visitas de asesoramiento técnico por comunicación de riesgo realizada.

En estos documentos se reflejan las medidas preventivas a adoptar, los lugares donde hay que adoptar esas medidas, el personal responsable de llevarlas a cabo y el plazo de ejecución. La actividad preventiva debe planificarse para un período determinado, estableciendo las fases y prioridades de su desarrollo en función de la magnitud de los riesgos y del número de personas expuestas a los mismos, así como su seguimiento y control periódico.

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

- Número de Evaluaciones de Riesgos de centros de trabajo del Ayto. de Madrid y sus OO. AA., realizadas por el Servicio de Prevención, así como el número de propuestas de Planificaciones preventivas.
- Número de informes de asesoramiento técnico derivados de las comunicaciones de riesgos recibidas en la Subdirección.
- Número de visitas de asesoramiento técnico por comunicaciones de riesgos realizadas.

La previsión de actividad para 2018 es:

OBJETIVOS 2018	
Número de Evaluaciones de Riesgos	40
Número de informes de asesoramiento técnico	100
Número de visitas de asesoramiento técnico	100

### COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES

Tras la elaboración del Procedimiento de Coordinación de Actividades Empresariales, seguir realizando sesiones técnicas, y de apoyo al personal responsable de la implantación efectiva del Procedimiento, en su ámbito laboral. Esta actuación se desarrolla a demanda de las Secretarías Generales Técnicas, JJ.DD. o Gerencias de OO. AA. y, en principio, no es programable.

### FORMACIÓN E INFORMACIÓN

La Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid (EFAM) tiene previsto la realización de diversos Cursos y Sesiones formativas en los que la coordinación o impartición (parte o total del curso) serán asumidas por personal del Servicio de Prevención. Asimismo se procederá a organizar e impartir las formaciones necesarias de acuerdo con el artículo 19 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

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

- Número de actividades formativas derivadas de las Evaluaciones de Riesgo.
- Mujeres asistentes a los cursos de prevención de riesgos laborales.
- Hombres asistentes a los cursos de prevención de riesgos laborales.

La previsión de actividad para 2018 es:

OBJETIVOS 2018	
Actividades formativas PRL	40
Mujeres asistentes a los cursos de prevención de riesgos laborales	400
Hombres asistentes a los cursos de prevención de riesgos laborales	400

## ELABORACION DE PROTOCOLOS, PROCEDIMIENTOS E INSTRUCCIONES OPERATIVAS

Derivado del Plan de Prevención de Riesgos Laborales y como consecuencia de la necesidad de establecer un sistema de gestión en esta materia se seguirá trabajando en la elaboración y revisión de los protocolos, procedimientos e instrucciones operativas específicas en prevención de riesgos laborales.

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

- Número de procedimientos elaborados o revisados en Prevención de Riesgos Laborales.

La previsión de actividad para 2018 es:

OBJETIVOS 2018	
Número de procedimientos	10

## ACTUACIÓN ANTE SUCESOS IMPREVISTOS

- Actuación ante riesgo grave e inminente.

Actividad no programable, que en la medida en que ocurra, las Unidades Técnicas del Servicio de Prevención elaborarán el informe preventivo correspondiente.

- Investigación de accidentes e incidentes / Enfermedades Profesionales.

Esta actividad preventiva no puede ser programada. Considerando los datos de los que se disponen de años anteriores, el número de investigaciones realizadas por daños a la salud debería ser del orden de 6.

OBJETIVOS 2018	
Número de Investigaciones de Accidentes de Trabajo	6

## SIMULACROS DE EVACUACIÓN Y EMERGENCIA

En la medida en que se realicen simulacros de emergencia y evacuación, por parte del personal responsable de la implantación de las Medidas de Emergencia y/o Planes de Autoprotección, en los centros de trabajo del Ayto. de Madrid y sus OO. AA., el personal del Servicio de Prevención acudirá a dichos simulacros y se actuará como observadores a fin de detectar las posibles mejoras a implantar.

El indicador de actividad más relevante es:

- Número de informes de simulacros de evacuación.

La previsión de actividad para 2018 es:

OBJETIVOS 2018	
Informes de simulacros de evacuación	30 (*)

(\*) La realización de informes de simulacros de evacuación se realiza tras la comunicación efectuada por el personal responsable de los centros de trabajo.

## OTRAS ACTUACIONES

- Asistencia a las Comisiones Permanentes.
- Asistencia a los Comités de Seguridad y Salud.
- Reuniones con el personal interlocutor de las Secretarías Generales Técnicas, JJ.DD. y OO. AA.
- Reuniones con la Inspección Provincial de Trabajo.

Esta actividad preventiva no puede ser programada, siendo potestad de la Inspección Provincial de Trabajo el visitar los Centros de Trabajo del Ayto. de Madrid y sus OO. AA., citarnos en sus instalaciones o realizar requerimientos.

- Reuniones con el Instituto Regional de Seguridad y Salud.

Esta actividad preventiva no puede ser programada, siendo potestad de la Comunidad de Madrid la planificación de sus actuaciones de acuerdo con sus competencias.

## DEPARTAMENTO DE SALUD LABORAL

El Dpto. de Salud Laboral tiene como Misión, dentro de la S.G. de Prevención de Riesgos Laborales del Instituto de Salud Pública, velar por la salud del personal municipal realizando reconocimientos médicos, iniciales, periódicos y extraordinarios, acorde al marco legal vigente en la actualidad que incluye el control

y la prevención del cáncer ginecológico. Asimismo, tiene como misión la Adaptación y/o los Cambios de puesto de trabajo por motivos de salud de aquellas personas que presenten discapacidad física, psíquica o sensorial y/o presenten especial sensibilidad a determinados riesgos laborales.

El Dpto. de Salud Laboral se compone de las Unidades Técnicas de Condiciones de Empleo y Vigilancia de la Salud, desarrollando su actividad en las siguientes instalaciones municipales:

- Instituto Fabiola de Mora y Aragón. C/ Dehesa de la Villa, 1.
- Sección de Salud Laboral de la Mujer, C/ Montesa, 22.
- Unidad periférica de C/ Montalbán (Palacio de Cibeles).
- Unidad periférica de C/ Alcalá, 45.

## LÍNEAS DE TRABAJO

### UNIDAD DE CONDICIONES DE EMPLEO

- Movilidad del puesto de trabajo o movilidad por motivos de salud. Este ámbito de intervención está definido como evaluación, gestión y resolución de las solicitudes de adaptación y/o movilidad del puesto de trabajo, por motivos de salud del personal municipal, en los siguientes supuestos: aquellos que no alcanzando grados de invalidez presenten discapacidad física, psíquica o sensorial; aquellos con especial sensibilidad a determinados riesgos laborales y que les impida desarrollar adecuadamente las funciones y tareas de su puesto de trabajo.
- Adaptación o movilidad de puesto por riesgo laboral durante el embarazo y lactancia natural.
- Reconocimientos Médicos Extraordinarios en relación con la Unidad de Vigilancia de la Salud.
- Información y Asesoramiento en materia de adaptación o movilidad de puesto por motivos de salud, reconocimiento médico extraordinario, situaciones derivadas de incapacidades o discapacidades, y sobre otros motivos relacionados con la salud laboral y las condiciones de empleo.
- Emisión de informes médicos periciales, así como aquellos relacionados con procesos administrativos y/o judiciales, a petición del personal o de las diferentes Áreas o Servicios municipales.

### UNIDAD DE VIGILANCIA DE LA SALUD

- Reconocimientos Médicos de Vigilancia de la Salud al personal municipal, aplicando protocolos de vigilancia sanitaria específica del personal, correspondientes a los riesgos detectados en las evaluaciones de riesgos realizadas.
- Reconocimientos Médicos, en el ámbito de la Vigilancia de la Salud, en Permutas, Reingresos, Prolongación del servicio activo y Cambios en las condiciones de trabajo.
- Exámenes de Salud Periódicos. Son Reconocimientos Médicos realizados al personal del Ayto. de Madrid y sus OO. AA., previa solicitud por parte de las Secretarías Generales a la S.G. de Prevención de Riesgos Laborales.
- Reconocimientos Médicos de Acceso a las personas aspirantes de las Oposiciones del Ayuntamiento de Madrid, que así lo requieran en sus Bases de Convocatoria.
- Vacunación del personal municipal en función de los reconocimientos médicos de Vigilancia de la Salud.
- Actividades de Prevención y promoción de la Salud en el personal trabajador (Educación para la Salud).
- Actuaciones de Primeros Auxilios en Unidades Periféricas de Salud (botiquines).

### SECCIÓN DE SALUD LABORAL DE LA MUJER

- Realización de Reconocimientos médicos de Vigilancia de la Salud a aquellas trabajadoras que solicitan que coincida con la misma cita de la revisión ginecológica.
- Realización de exámenes de salud ginecológica que incluye citología, ecografía, mamografía y densitometría ósea, en aquellas trabajadoras que lo precisan según protocolo.
- Prevención del cáncer ginecológico en las trabajadoras del Ayuntamiento de Madrid que lo deseen.

## 1. OBJETIVOS E INDICADORES PRESUPUESTARIOS

OBJETIVO	INDICADOR	PREVISIÓN 2018
Desarrollar el sistema de gestión de prevención de riesgos laborales implantado	Elaboración de procedimientos	10
Optimizar el control de las condiciones de trabajo	Evaluaciones de riesgos de los centros de trabajo	40
	Informes de seguridad, higiene, ergonomía y psicología	100
	Informes de simulacros de emergencia	30
	Visitas de asesoramiento técnico por comunicación de riesgo realizada	100
	Actividades informativas y formativas derivadas de las Evaluaciones de Riesgos	40
	Mujeres asistentes en cursos organizados por el servicio de prevención.	400
	Hombres asistentes en cursos organizados por el servicio de prevención.	400

OBJETIVO DPTO. SALUD LABORAL	INDICADOR	PREVISIÓN 2018
Unidad de vigilancia de la salud: Optimizar la vigilancia y el control de la salud del personal municipal	Reconocimientos médicos de Vigilancia de la Salud programados	8.980
	Reconocimientos ginecológicos programados	2.640
	Vacunaciones realizadas	300
Unidad de condiciones de empleo: Optimizar el proceso de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud y la gestión de la actividad objeto de competencia	Informes de cambios de puesto de trabajo	85
	Actuaciones relacionadas con el estudio y asesoramiento sobre procesos relacionados con adaptaciones, discapacidades, incapacidades y enfermedades relacionadas con la actividad laboral, en las evaluaciones relacionadas con los procedimientos de adaptación/movilidad por motivos de salud	300
	Emisión de informes jurídicos y/o administrativos realizados	20

## 2. CARTA DE SERVICIOS

Los servicios que se prestan, y que aparecen en la CS de Actividades Sanitarias para la Prevención y Protección de la Salud en el Trabajo, aprobada por la Junta de Gobierno el 19 de mayo 2011, tienen la misión de proteger la salud del personal municipal, a través de actividades preventivas encaminadas a detectar los posibles problemas de salud derivados de los riesgos inherentes a los distintos puestos de trabajo, de acuerdo con los protocolos establecidos por las autoridades sanitarias.

Se prestan por los profesionales de medicina y enfermería (U. Básica Sanitaria), con el soporte del personal auxiliar y administrativo correspondiente. Con carácter general, los exámenes de salud laboral se realizan, de forma programada desde el Dpto. de Salud Laboral, en coordinación con los distintos Dptos. a los que pertenece el personal, atendiendo a la solicitud expresa de este.

La última evaluación se realizó el 17 de marzo de 2017. El grado de cumplimiento de los compromisos fue del 38,5% y la implantación de áreas de mejora fue del 58,3%. La próxima revisión de la CS, tendrá lugar durante el primer trimestre de 2018, por lo que mantenemos y recordamos hasta entonces, los datos aportados en el último plan de actuación.

Con fecha 26-28 de octubre de 2015 se realizó una auditoría de esta CS, dentro del Proyecto de Certificación de las Cartas de Servicios del Ayto. conforme a Norma UNE 93200, destacando por AENOR, que lo remarca como un punto fuerte, el seguimiento que se hace del Servicio a través de indicadores internos así como el análisis de los datos que se realiza, siendo concedida la calificación de excelencia AENOR. La carta fue certificada por AENOR conforme a la Norma UNE 93200 el 15 de enero de 2016.

### ACCIONES DE MEJORA

#### *Servicio de Prevención de Riesgos Laborales*

ACCIÓN DE MEJORA	PREV. INICIO/FIN AÑO
Promover acciones informativas y formativas que permitan conocer el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	2018
Promover proyectos destinados a consolidar y potenciar la cultura preventiva	2018

*Departamento de Salud Laboral*

ACCIÓN DE MEJORA	PREV. INICIO/FIN AÑO
Optimizar y mejorar la herramienta OMI-Salud Laboral, para permitir un adecuado y correcto tratamiento en la gestión de la información de las actuaciones sanitarias del Dpto. de Salud Laboral y las Unidades que lo conforman	Ininterrumpida
Optimizar las condiciones del actual Archivo de Historias Clínicas del Departamento	Finalización 2.º semestre 2018
Promover acuerdos con entidades de reconocido prestigio para el desarrollo de actividades formativas, científicas y de investigación	Ininterrumpida
Promover contactos de colaboración con el Instituto Nacional de la Seguridad Social, las Inspecciones Sanitarias de Área y el Sistema Público de Salud	Ininterrumpida
Aplicación de los compromisos de calidad reflejados en nuestra Carta de Servicios aprobada por la Junta de Gobierno el 19/05/2011	Ininterrumpida
Favorecer la formación de los miembros del Departamento	Ininterrumpida
Mantener vías directas de derivación de pacientes con hospitales públicos, para el tratamiento de las patologías ginecológicas diagnosticadas en la Sección de Salud Laboral de la Mujer	Ininterrumpida
Mantener el asesoramiento al personal, Secretarías Generales Técnicas y J.J.DD., en materia de la competencia de la Unidad de Condiciones de Empleo	Ininterrumpida
Estudiar la viabilidad de una aplicación informatizada de citas	Finalización 2.º semestre 2018
Instaurar el envío de los resultados del informe médico por vía telemática	Finalización 2º semestre 2018

# SERVICIOS DE APOYO

## LABORATORIO DE SALUD PÚBLICA

**UNIDAD RESPONSABLE: Dpto. Laboratorio de Salud Pública**

**PROGRAMA DE CONTAMINANTES EN SOPORTES DE MUESTREO AMBIENTAL**

### OBJETIVO DEL PROGRAMA

Se trata de una colaboración con el Servicio de Protección de la Atmósfera (D.G. de Sostenibilidad y Movilidad del Área de Medio Ambiente), para determinar elementos contaminantes en la materia particulada en suspensión PM10.

En 2018 está previsto realizar 152 análisis de muestras. Esta actividad se contempla en el Objetivo 12 del PROGRAMA Presupuestario 311.01: SALUBRIDAD PUBLICA.

REALIZACIÓN DE ENSAYOS FÍSICO-QUÍMICOS Y MICROBIOLÓGICOS EN LAS MUESTRAS PROGRAMADAS DE ALIMENTOS Y AGUAS Y LAS PROCEDENTES DE ALERTAS Y BROTES ALIMENTARIOS; ENSAYOS PARA DETERMINAR LA CALIDAD DEL AIRE Y CONTROL AMBIENTAL Y DETERMINACIÓN DE ESTUPEFACIENTES Y SUSTANCIAS PSICOTRÓPICAS EN MUESTRAS DECOMISADAS POR LA POLICÍA MUNICIPAL DE MADRID.

INDICADOR	PREVISIÓN 2018
Ensayos realizados a petición del Servicio de Protección de la atmosfera (calidad del aire)	152

### ACCIONES DE MEJORA

ACCIÓN DE MEJORA	PREV INICIO/FIN AÑO
Implantación de la firma electrónica en el Sistema de Gestión de muestras Oralims 2017	2018

### UNIDAD TÉCNICA DE ANÁLISIS DE ESTUPEFACIENTES (UTAE)

[Análisis de muestras de sustancias psicotrópicas y estupefacientes decomisadas por la Policía Local de Madrid en los supuestos de infracción administrativa](#)

Desde finales de 2013 en el Laboratorio de Salud Pública (LSP) se vienen realizando las actividades analíticas necesarias para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Encomienda de Gestión referente a la recepción, análisis y destrucción de las muestras de sustancias psicotrópicas y estupefacientes decomisadas por la Policía Local de Madrid en los supuestos de infracción administrativa.

En el caso de sustancias pulverulentas y otro tipo de presentaciones (líquidos, pastillas, etc...), se realiza una determinación para la identificación de cocaína y anfetaminas siguiendo los métodos recomendados de Naciones Unidas (análisis a la gota), reactivos colorimétricos y confirmación cromatográfica.

[Determinación del posible consumo de sustancias estupefacientes y psicotrópicas en los conductores del municipio de Madrid mediante análisis de las muestras biológicas de fluido oral remitidas por la Policía Local de Madrid](#)

El 11 de julio de 2014 el Gerente del O.A. Madrid Salud hizo pública la encomienda de gestión al Laboratorio de Salud Pública de Madrid Salud para la determinación del posible consumo de sustancias estupefacientes y psicotrópicas en los conductores del municipio de Madrid mediante análisis de las muestras biológicas de fluido oral remitidas por la Policía Local de Madrid. La finalidad de esta encomienda es dar cumplimiento a la reforma de la Ley de Seguridad Vial que entró en vigor el 9 de mayo de 2014 y que prohíbe conducir con presencia de drogas en el organismo, quedando excluidas las sustancias que se utilicen bajo prescripción facultativa y con finalidad terapéutica.

En 2018 está previsto realizar los análisis de muestras que se detallan más abajo. Esta actividad se contempla en el Objetivo 12 del PROGRAMA Presupuestario 311.01: SALUBRIDAD PUBLICA

REALIZACIÓN DE ENSAYOS FÍSICO-QUÍMICOS Y MICROBIOLÓGICOS EN LAS MUESTRAS PROGRAMADAS DE ALIMENTOS Y AGUAS Y LAS PROCEDENTES DE ALERTAS Y BROTES ALIMENTARIOS ; ENSAYOS PARA DETERMINAR LA CALIDAD DEL AIRE Y CONTROL AMBIENTAL Y DETERMINACIÓN DE ESTUPEFACIENTES Y SUSTANCIAS PSICOTRÓPICAS EN MUESTRAS DECOMISADAS POR LA POLICÍA MUNICIPAL DE MADRID.

INDICADOR	PREVISIÓN 2018
Ensayos realizados a petición de la policía municipal de Madrid (estupefacientes)	4.000
Ensayos realizados en muestras de fluido oral a petición de la policía municipal de Madrid (estupefacientes)	800
Becas de investigación para identificación de estupefacientes en muestras de fluido oral	2

### ACCIONES DE MEJORA

ACCIÓN DE MEJORA	PREV INICIO/FIN AÑO
Implantación de la firma electrónica en el Sistema de Gestión de muestras Oralims 2017.	2018
Disminución de los límites de detección en el método MA-05-AE para las benzodiacepinas, el THC y los opiáceos con el fin de adecuarse a los "cut off" indicados en la Guía EWDTs ( <i>European Guidelines for Workplace in Oral Fluid</i> ).	2018
Incorporación de nuevas sustancias (por ejemplo LSD) al alcance del procedimiento MA-05-AE.	2018
Acreditación por ENAC del ensayo de "Determinación de sustancias estupefacientes y psicotrópicas en fluido oral por cromatografía de líquidos-espectrometría de masas" para los 20 compuestos del alcance.	2018
Ampliación del alcance del procedimiento MA-06-AE incorporando nuevas sustancias estupefacientes (bufotenina) y algunas sustancias de corte utilizadas habitualmente (fenacetina y metamizol).	2018

## FARMACIA

### UNIDAD RESPONSABLE: Servicio de Farmacia

#### MISIÓN

El Servicio de Farmacia, depende de la Gerencia del O.A. Madrid Salud, del Ayto. de Madrid, ubicada en la calle Montesa núm. 22, y su misión es la de comprar, recepcionar, almacenar, conservar, custodiar y dispensar distintos productos farmacéuticos, así como material fungible sanitario, garantizando la idoneidad de los mismos, mejorando la eficacia sanitaria, eficiencia económica y la gestión del consumo de estos productos demandados por los Centros dependientes de este O.A.

Desde el año 2007, este Servicio, y tras autorización por parte del Servicio de Ordenación Farmacéutica de la CM, se responsabiliza, a través de una Encomienda de Gestión, además de la gestión del Depósito de Medicamentos del Samur-Protección Civil del Ayto. de Madrid.

#### MARCO LEGISLATIVO ESPECÍFICO DEL SERVICIO DE FARMACIA

Con la Ley 29/2006 de 26 de julio, de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios, se han sentado los principios y requisitos que deben garantizar la calidad, seguridad y eficacia de los medicamentos. Los criterios del uso racional de los mismos, las garantías de las condiciones de igualdad en el derecho a la prestación farmacéutica de la ciudadanía y, por último, la Ordenación Farmacéutica.

La Ley 19/1998, de 25 de noviembre, de Ordenación y Atención Farmacéutica aplica al campo de la práctica farmacéutica el Uso Racional del Medicamento, garantizando de forma adecuada la Atención Farmacéutica.

A los efectos de esta Ley tendrán la consideración de "Servicios Farmacéuticos de los Centros Sociosanitarios" aquellos que atiendan a sectores de la población tales como ancianos, minusválidos y cualesquiera otros cuyas condiciones de salud requieran de las atenciones sociales que les presta el Centro y determinada asistencia sanitaria preventiva, coincidiendo por tanto, con el objetivo prioritario del O.A. Madrid Salud: la atención al colectivo social más desfavorecido.

Asimismo, la atención farmacéutica en relación con la salud pública, se orientará a su participación en la prevención, promoción de hábitos de vida, entorno saludable y la educación sanitaria.

Otras normativas de aplicación son:

- Ley 14/86 Ley General de Sanidad.
- Decreto 83/99 sobre residuos biosanitarios. Ley 5/2003 de Residuos de la Comunidad de Madrid.

- R.D. 5/2000 de 23 de junio, sobre medidas urgentes de contención de gasto farmacéutico público y de racionalización del uso de medicamentos, y en la legislación que lo desarrolla, especialmente la Orden de 27 de diciembre de 2001 del Ministerio de Sanidad y Consumo y la Orden SCO/3524/2003 de 12 de diciembre, por la que se modifican los anteriores y determinan los nuevos conjuntos de prestaciones de especialidades farmacéuticas, y se aprueban los correspondientes precios de referencia.
- R.D. 1345/2007 sobre autorización, registro y dispensación de medicamentos.
- R.D. 1718/2010 sobre receta médica y órdenes de dispensación.

## ACREDITACIÓN

El Servicio de Farmacia, del O.A. Madrid Salud del Ayto. de Madrid, ubicado en la calle Montesa núm. 22, fue acreditado por la Comunidad de Madrid el 7 de abril de 2005, habiendo sido renovada la acreditación el 27 de julio de 2014.

## LÍNEAS ESTRATÉGICAS

Las líneas estratégicas de este Servicio son las siguientes:

- Eficacia Sanitaria.
- Eficiencia Económica.
- Control de gestión.

## OBJETIVOS GENERALES

### LA EFICACIA SANITARIA:

Garantizando a los Centros la disponibilidad de las diferentes especialidades, productos farmacéuticos y material fungible sanitario, asegurando el control de la idoneidad de los mismos:

- A) Centralización de la relación con laboratorios, proveedores y otras entidades.
- B) Garantizar la idoneidad de los productos suministrados y un adecuado control farmacéutico (almacenamiento, control de temperatura nevera y local, gestión de roturas térmicas, lotes, caducidades, altas/bajas, seguimiento de la trazabilidad, comunicación de las alertas farmacéuticas, etc.).
- C) Creación de un Centro único de información.
- D) Facilitar y posibilitar a los Centros una información completa.
- E) Desarrollar planes unificados de formación, eminentemente prácticos, a través del departamento de formación de los diferentes proveedores, dirigidos a los profesionales sanitarios implicados, que trabajan en este campo.
- F) Mantenimiento de un Registro Único de Especialidades Farmacéuticas.

### LA EFICIENCIA ECONÓMICA:

Reducir los costes de compra, aprovisionamiento, almacenaje y distribución:

- A) Aprovechar la concentración de volúmenes de compra para obtener mejores condiciones (precio, servicio, devoluciones, etc.).
- B) Reducción de stocks de seguridad, puntos de pedido y stocks medios sobre la base de un Servicio Farmacéutico Centralizado.
- C) Planificación de rutas propias de reparto a Centros.

### EL CONTROL DE GESTIÓN:

Sistemas de información, seguimiento y control que permitan a su vez, a los diferentes Centros Municipales, mejorar su eficiencia en consumos de productos farmacéuticos y material fungible:

- A) Información completa de los consumos farmacéuticos y material fungible de los Centros pertenecientes a Madrid Salud y Samur-Protección Civil.
- B) Valoración económica de las existencias anuales del material fungible-sanitario y medicación.

- C) Obtención de ratios e información de gestión comparativa global y para cada Centro.
- D) Optimización de la Gestión del consumo de productos farmacéuticos y material fungible, tanto a nivel global como individual, de cada uno de los Centros.
- E) Elaboración de Procedimientos e Instrucciones Técnicas referidas a este campo.

#### CENTROS DESTINATARIOS

El Servicio de Farmacia de Madrid Salud dota a los Centros pertenecientes a la [S.G. de Prevención y Promoción de la Salud](#), la [S.G. de Adicciones](#), la [S.G. de Prevención de Riesgos Laborales](#) y la [S.G. de Salud Pública](#), de todas aquellas especialidades farmacéuticas y de material fungible que requieren y necesitan para el desarrollo de sus actividades. Además, este Servicio, dota de aquellas especialidades farmacéuticas que el Depósito de Medicamentos del Samur-Protección Civil requiere. (En los términos recogidos por la Encomienda de Gestión suscrita entre ambos).

#### ACTIVIDADES DEL SERVICIO FARMACÉUTICO

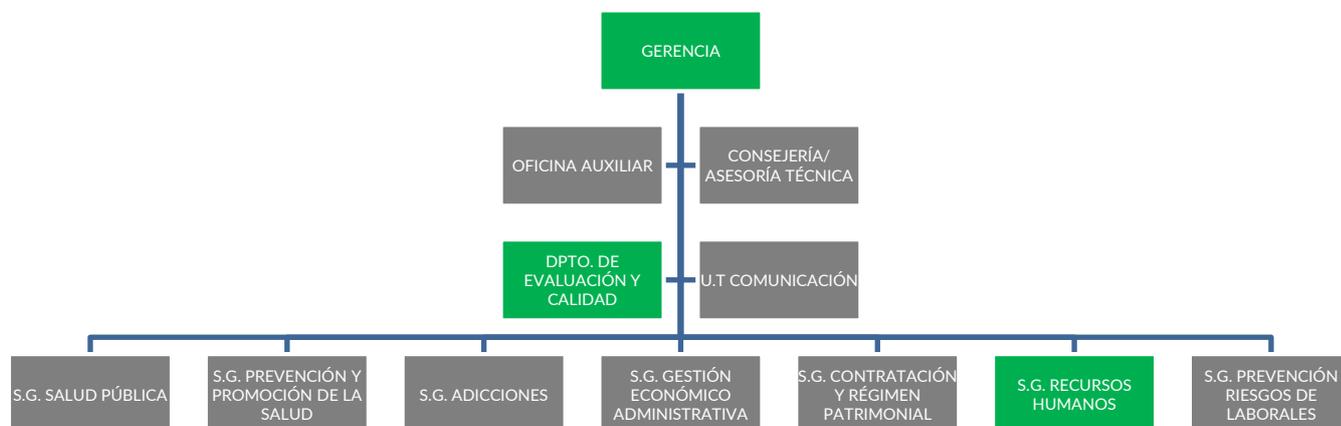
Se cumplirá todo lo dispuesto en la legislación vigente antes mencionada:

- Actividades del Servicio Farmacéutico con la Gerencia de Madrid Salud
  - A. Recepción de instrucciones y directrices.
  - B. Envío de Información de Control y Gestión.
  - C. Envío de Memoria de Actividades.
- Actividades propias del Servicio Farmacéutico
  - **INTERNAS:**
    - A. Logísticas.
    - B. Farmacéuticas.
  - **EXTERNAS:**
    - A. Con el Depósito de Medicamentos del SAMUR-PROTECCION CIVIL.
    - B. Con los Centros del O.A. Madrid Salud.
    - C. Con los Proveedores.
    - D. Con ONG y diferentes asociaciones / fundaciones e Instituciones Humanitarias.

#### OBJETIVO E INDICADORES PRESUPUESTARIOS

EFECTUAR LA ENCOMIENDA DE GESTIÓN DEL DEPÓSITO DE MEDICAMENTOS DE SAMUR PROTECCIÓN CIVIL AL SERVICIO DE FARMACIA.		
INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN 2018
Contratos de suministro SAMUR	NÚMERO	3
Registro de movimientos estupefacientes de SAMUR-Protección Civil	NÚMERO	40

## LÍNEA ESTRATÉGICA 9: Gestionar el capítulo 1 del presupuesto y los recursos humanos aumentando la motivación de los y las trabajadoras



### SUBDIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS (S.G. RR. HH.)

Evaluación Plan de actuación 2017:

- Grado de cumplimiento de Objetivos: 64,5%
- Implantación Áreas de Mejora: 61%

La actuación de esta Subdirección, se enmarca dentro de la estrategia 2015-2019 del Ayuntamiento de Madrid, en el Eje: Un gobierno, democrático, transparente y eficaz siendo su objetivo estratégico: "Progresar en una organización pública guiada por la eficacia, la eficiencia, la calidad y la transparencia".

Proporcionar unas condiciones de trabajo óptimas para que el personal del O.A. Madrid Salud desarrolle al máximo sus capacidades, así como proporcionar a la organización los efectivos necesarios, con el perfil adecuado, para facilitar el cumplimiento de los objetivos del Organismo, gestionando el capítulo I del presupuesto con eficiencia y transparencia.

#### OBJETIVOS E INDICADORES DE ACCIÓN

OBJETIVO	ACTIVIDAD	INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN 2018
Facilitar la incorporación de las personas a puestos de trabajo que se adapten a su competencia y capacidad	Analizar los perfiles competenciales de las personas. Detectar las necesidades de los servicios. Analizar los puestos de trabajo. Facilitar la adaptación al nuevo puesto de trabajo.	Personas incorporadas a puestos de MS.	Núm.	136
		Personas que causan baja en el O.A.	Núm.	117
		N.º de puestos afectados por sistemas de provisión de puestos de trabajo.	Núm.	80
Racionalización de la gestión del capítulo 1 del Presupuesto 2014	Gestionar con criterios de eficiencia y transparencia, atendiendo las necesidades de los servicios, realizándose: <ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de necesidades.</li> <li>Propuestas de adaptación RPT a necesidad.</li> <li>Desarrollo y resolución de concursos de provisión de puestos de trabajo.</li> </ul>	N.º puestos afectados por modificación de la Relación de Puestos de trabajo (RPT).	Núm.	80
Optimización del sistema retributivo	Revisión, análisis y verificación mensual de los conceptos	Reclamaciones de las personas en esta materia	Porcentaje	2%

OBJETIVO	ACTIVIDAD	INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN 2018
de las personas de MS	retributivos y deducciones que afectan al personal de MS.	referida al núm. de la plantilla total		
Facilitar el acceso a la jubilación de las personas que reúnan los requisitos establecidos en la normativa aplicable vigente	Agilizar los procedimientos de jubilación anticipada y parcial.	N.º de jubilaciones anticipadas	Núm.	12
		N.º de jubilaciones parciales	Núm.	4
Mejorar los procedimientos de gestión administrativa en materia de RR. HH.	Agilizar la tramitación administrativa.	N.º de procedimientos revisados	Porcentaje	50%
		N.º de perfiles revisados	Porcentaje	50%
		N.º de documentos actualizados y publicados	Núm.	3
Mejorar la comunicación con las personas, aplicando criterios de transparencia, continuidad y proactividad	Mantener y mejorar los canales de comunicación, estableciendo proactividad y sistematicidad a la misma a través de: 1) Correos masivos. 2) Encuentros informativos, con las personas de la organización con el fin de conocer, a través de un contacto directo y personal, las necesidades de las personas y responder directamente a las mismas. 3) Comunicación y difusión, a través de <i>Ayre Sectorial</i> , de todas las modificaciones de normativa en materia de RR. HH. que afectan a la plantilla	Comunicaciones realizadas: ▪ Correos masivos a la plantilla ▪ N.º de Boletines informativos ▪ Difusiones en ayre sectorial	Núm.	70
Potenciar el conocimiento del Código de Buenas Prácticas Administrativas	Enviar de forma periódica, información sobre las actualizaciones de dicho código y comunicaciones que en esta materia pudieran ser de interés	Actuaciones de difusión	Núm.	0

OBJETIVO	ACTIVIDAD	INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN 2018
Elaborar una guía de RR. HH.	Implantar una guía que agrupe la información relativa al trabajo de la Subdirección, así como un directorio adecuado	N.º visitas en ayre	Núm./año	2.000

#### OBJETIVOS E INDICADORES PRESUPUESTARIOS

OBJETIVO	INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN 2018
Seguimiento, evaluación y mejora de la calidad en la gestión de los servicios que presta Madrid Salud	Monitorización del grado de cumplimiento en medidas de seguridad protección de datos	Núm./año	4
	Peticiones de los sistemas de información existentes a gestionar	Núm./año	1.200

## OTRAS LÍNEAS DE TRABAJO

### Gestión de la Comunicación Interna

Recoge aquellas acciones que tienen por objetivo potenciar la comunicación interna dentro de la organización e incrementar el sentimiento de pertenencia a la misma.

### OTROS OBJETIVOS E INDICADORES

OBJETIVO	INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN 2018
Mejorar la comunicación interna de Madrid Salud	Actividades de comunicación interna	Núm./año	14

### Gestión del Centro de documentación

La gestión del Centro de Documentación conlleva atender las demandas de la Biblioteca, preservar el patrimonio bibliográfico de Madrid Salud y gestionar la compra de claves y petición de artículos.

### ACCIONES DE MEJORA

ACCIONES DE MEJORA	PREV.INICIO/FIN AÑO
Difundir la guía de recursos humanos	2018/2019
Revisión de los procedimientos establecidos y estudio de la posibilidad e implementar otros nuevos	2018/2019
Confeccionar, publicar y actualizar catálogo de documentos propios para facilitar la gestión al personal	2018/2019
Implementar el procedimiento de solicitud de permisos causales a través de Ayre en la sede principal del Organismo	2018
Revisión y estudio de los perfiles de los programas informáticos para su mejor adecuación al trabajo realizado	2018/2019
Establecer un protocolo de jubilación para nuevas personas	2018
Avanzar en el cumplimiento de la Ley 40/2015, extendiendo los procedimientos telemáticos a todas las actuaciones	2018/2019

## UNIDAD COLABORADORA: Departamento de Evaluación y Calidad (DEC)

### DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN Y CALIDAD

Evaluación Plan de Actuación 2017:

- Grado de cumplimiento de Objetivos: 100%
- Implantación Áreas de Mejora: 100%

### MISIÓN

La misión del mismo se define como: "Servir de apoyo a la Organización en cuestiones relacionadas con la evaluación, la calidad, la formación, la investigación y la gestión ambiental, con el objetivo final de promover la mejora continua en Madrid Salud, en el marco de la estrategia de calidad del Ayuntamiento de Madrid". Apoya esta línea estratégica, con los siguientes objetivos:

Se relaciona con el siguiente objetivo presupuestario:

- Facilitar la planificación y gestión del Plan de Formación de profesionales adscritos a Madrid Salud y distritos en materia sanitaria

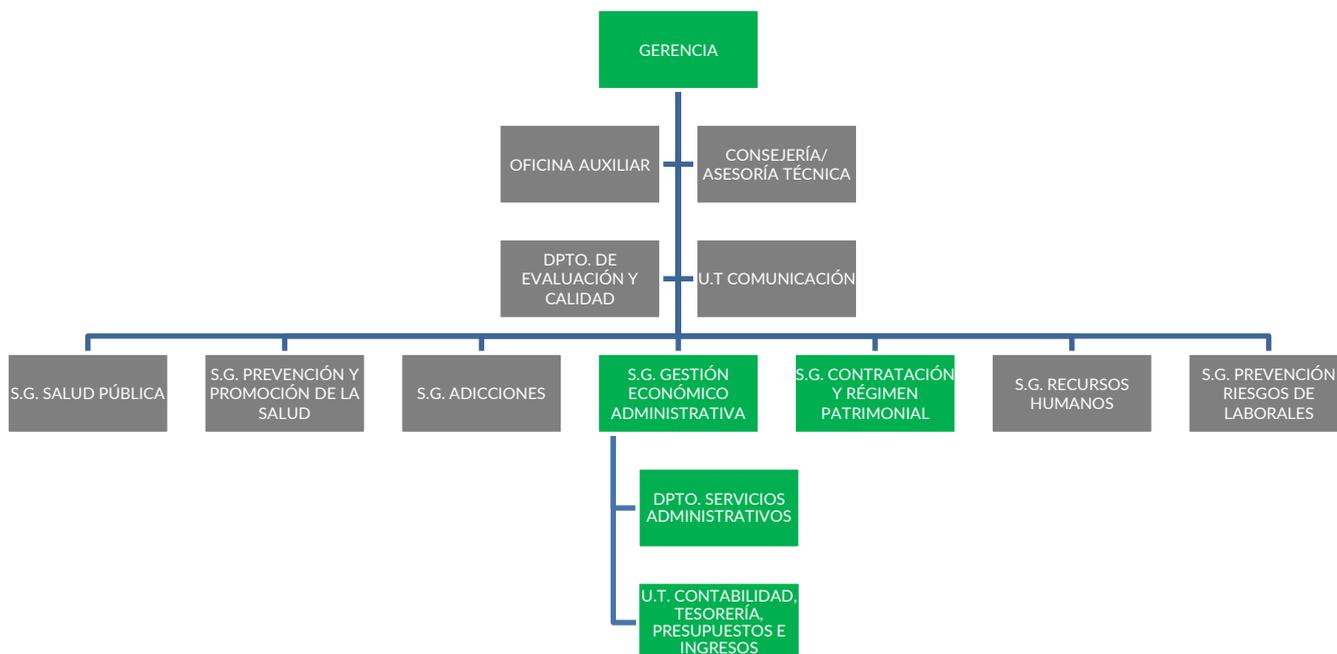
ACCIONES	RESPONSABLE	Previsión 2018	INDICADOR (*)
Facilitar la inclusión de profesionales de MS y distritos en cursos organizados por MS y otras Áreas de Gobierno, con la mediación de la Escuela de Formación Municipal (EFAM), midiendo alumnado, acciones formativas y horas de formación	U.T. Formación e Investigación	650 alumnos	P
Clarificar y mejorar el proceso de coordinación interna, a través del grupo de trabajo, con la EFAM y con los distritos		560 horas de formación	P
Gestionar la acreditación de las acciones formativas de MS por formación continuada de las profesiones sanitarias		40%	P

ACCIONES	RESPONSABLE	Previsión 2018	INDICADOR (*)
Promover la asignación de plazas a mujeres que lo soliciten durante el permiso de maternidad		100%	P
Mejorar progresivamente la detección de necesidades, la planificación y programación de los cursos		29 acciones	P
Actualizar el plan de formación específica Madrid Salud y distritos	U.T. Formación e Investigación	100%	P
Revisar el lenguaje utilizado en los trámites relacionados		90%	P
Mantenimiento y mejora de la información relevante de formación a través de Ayre Sectorial		1	A
Avanzar en la evaluación de la formación y su repercusión en la plantilla de Madrid Salud		1	A

(\*) *Indicador Actividad (A); Indicador Presupuestario (P)*

ACCIONES DE MEJORA 2018	RESPONSABLE	Previsión Inicio/Fin año
Continuar el seguimiento y la optimización de la ocupación de plazas	U.T. Formación e Investigación	2018
Potenciar la acreditación de cursos por la Comunidad de Madrid		2018
Promover la participación de toda la organización en la mejora de la formación fundamentalmente a través del Grupo de Trabajo de Formación		2018

## LÍNEA ESTRATÉGICA 11.1: Mejorar los procesos administrativos y optimizar el presupuesto



### 1. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA

Evaluación Plan de actuación 2017:

- Grado de cumplimiento de Objetivos: 95%
- Implantación Áreas de Mejora: 75%

#### MISIÓN

A través de la U.T. de Contabilidad, Tesorería, Presupuestos e Ingresos, tiene la misión de llevar el control económico y de tesorería de manera que sus estados financieros reflejen la imagen fiel del Organismo. A través del Dpto. de Servicios Administrativos, tiene la misión de gestionar el ejercicio de la potestad sancionadora delegada en Madrid Salud.

#### OBJETIVOS GENERALES

O.G.1: Agilizar de resoluciones de fraccionamientos/aplazamientos.

O.G.2: Mantener el inventario permanentemente actualizado.

O.G.3: Agilizar los pagos a proveedores.

O.G.4: Tramitar expedientes sancionadores en plazo (detallado en cada línea estratégica).

O.G.5: Mejorar el tiempo de tramitación de las devoluciones por ingresos indebidos

#### INDICADORES ESTRATÉGICOS

- Tiempo medio de tramitación fraccionamientos/aplazamientos.
- Tiempo entre actualizaciones del inventario.
- Periodo medio de pago desde la recepción de la obligación y pago real.
- Tiempo medio de tramitación de las devoluciones.

#### LÍNEAS DE TRABAJO E INDICADORES DE ACTIVIDAD

A la S.G. de Gestión Económico Administrativa le corresponde la elaboración y seguimiento del presupuesto, la gestión de los derechos derivados de sanciones, tasas, precios públicos y privados.

Realizar las devoluciones de ingresos pertinentes, así como las ordenaciones de pago, los arqueos de tesorería, la tramitación de garantías y embargos, pagos de impuestos y relaciones ante la AEAT.

La sujeción al régimen de contabilidad pública conlleva la obligación de rendir cuentas de las respectivas operaciones, cualquiera que sea su naturaleza, y de resultados de la actividad al Tribunal de Cuentas. Por ello esta función consiste en registrar todos los hechos contables con el fin de poner de manifiesto la gestión realizada en los aspectos económico, financiero, patrimonial y presupuestario.

La información se presenta en diferentes estados y cuentas, como son el Balance de situación, la Cuenta de Resultados, el Cuadro de Financiación Anual, la liquidación del presupuesto, el estado demostrativo de los derechos a cobrar y las obligaciones a pagar procedentes de presupuestos cerrados, el estado de compromisos adquiridos con cargo a ejercicios futuros, el estado de tesorería o el estado de la deuda.

También le corresponde la tramitación, a través del sistema de Caja fija, de pagos en metálico de importe inferior a 3.000 €, correspondientes a gastos corrientes del capítulo II.

#### Agilización de resoluciones de fraccionamientos/aplazamientos

- Registro de solicitudes en GIIM.
- Trámite y Gestión de solicitudes.
- Notificación de resolución.
- Disminución del tiempo transcurrido desde la solicitud hasta la notificación de la resolución.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN 2018
Tiempo medio tramitación fraccionamientos/aplazamientos	Días	18

#### Mejora de los tiempos de tramitación de las devoluciones de ingresos

- Propuesta de resolución de Ingresos Indevidos.
- Alta y tramitación en SAP de los diferentes documentos PDI.
- Traspaso del expediente a Tesorería para la ordenación del pago.
- Remisión a ATM en caso de cobro en periodo ejecutivo.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN 2018
Tiempo medio tramitación de las devoluciones de ingresos	Días	70

#### AGILIZAR LA TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LOS EXPEDIENTES SANCIONADORES

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN 2018
Agilizar iniciación de expedientes sancionadores ordinarios	Meses	6
Agilizar resolución expedientes sancionadores ordinarios	Meses	6
Agilizar la resolución de expedientes de medidas cautelares	Meses	2
Implantar SIGSA en los procedimientos sancionadores que sean asignados a MS	Porcentaje	100
Mejorar información al ciudadano sobre infracción consumo alcohol	Porcentaje	80
Agilizar resolución expediente por infracción consumo de alcohol	meses	3
Mejora proceso envío expedientes sancionadores y comunicación a otras unidades administrativas	Porcentaje	70

#### RESOLVER SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES EN MATERIA DE PROHIBICIONES Y SANCIONES EN MATERIA DE CONSUMO DE ALCOHOL.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN 2018
Tiempo máximo de respuesta	Días	6

#### Mejora de los tiempos de tramitación de las devoluciones de ingresos

- Propuesta de resolución de Ingresos Indevidos.
- Alta y tramitación en SAP de los diferentes documentos PDI.
- Traspaso del expediente a Tesorería para la ordenación del pago.
- Remisión a ATM en caso de cobro en periodo ejecutivo.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN 2018
Tiempo medio tramitación de las devoluciones de ingresos	Días	70

### Actualización permanente del inventario

La gestión del Inventario conlleva el control de las altas en el inventario, tramitadas a través del capítulo 6, así como las bajas de los bienes que, por motivos de obsolescencia o deterioro, dejan de formar parte del mismo.

Mantenimiento actualizado del inventario, incluidos los bienes de valor inferior a 6.000 euros, desde la contabilización de la obligación.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN 2018
Tiempo entre actualizaciones inventario	Días	10

### Agilización de los pagos a proveedores

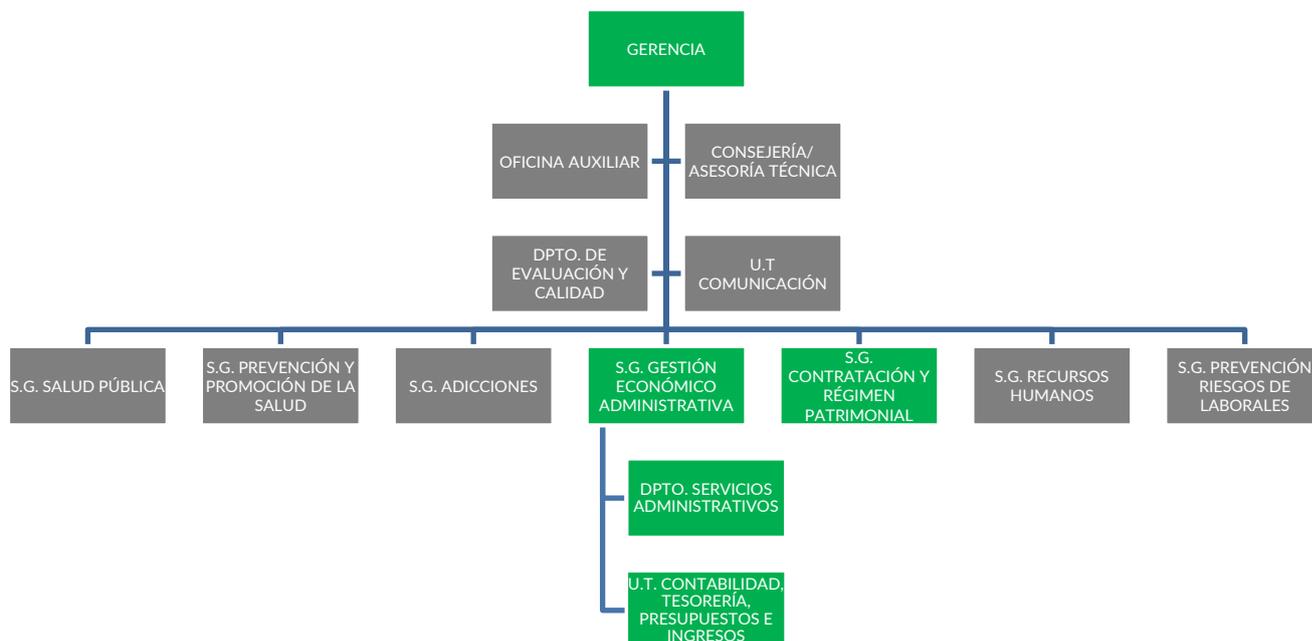
- Disminución del tiempo transcurrido desde la contabilización de la obligación y su pago real.
- Enviar listados de pago a la Recaudación Ejecutiva para comprobación de deudas pendientes.
- Efectuar el pago real.
- Registrar el pago en el sistema.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN 2018
Periodo medio de pago a proveedores desde recepción de la obligación y pago real	Días	15

### ACCIONES DE MEJORA

ACCIÓN DE MEJORA	PREV.	RESPONSABLE
	INICIO/FIN AÑO	
Respecto a la infracción por consumo de alcohol en la vía pública de la Ley 5/2002 de drogodependencias y otros trastornos adictivos, recabar la información necesaria que valore la necesidad de tramitar el expediente sancionador conforme a las sentencias de la jurisdicción contencioso-administrativas que requieren que el procedimiento disponga de una prueba objetiva, toma de muestra y análisis de la bebida alcohólica. En cuyo caso, modificar el procedimiento	01/01/2018	Dpto. de Servicios Administrativos
Realizar en la aplicación SIGSA todas las modificaciones necesarias en el procedimiento guiado implantado en la actualidad	01/01/2018	Dpto. de Servicios Administrativos
Adaptar los procedimientos administrativos sancionadores a la leyes 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público	01/01/2018	Dpto. de Servicios Administrativos
Mejorar el acceso a los expedientes sancionadores, adaptándolo a los requisitos de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en la medida que el Ayuntamiento se vaya adaptando a la Administración Electrónica	01/01/2018	Dpto. de Servicios Administrativos

## LÍNEA ESTRATÉGICA 11.2: Mejorar los procesos administrativos y optimizar el presupuesto



## 2. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN Y RÉGIMEN PATRIMONIAL

Evaluación Plan de actuación 2017:

- Grado de cumplimiento de Objetivos: 100%

### MISIÓN

Madrid Salud, a través de la U.T. de Contratación y responsables de Régimen Patrimonial, tiene, respectivamente, la función de mejorar los procesos de tramitación de expedientes para conseguir mayor eficacia y agilidad administrativa, y mejorar la gestión patrimonial de los inmuebles e instalaciones del Organismo Autónomo.

### OBJETIVOS GENERALES:

**O.G.1:** Promover la eficaz gestión de los servicios competencia del organismo autónomo Madrid Salud, aportando los medios necesarios para el desarrollo de las funciones del mismo, mediante los correspondientes procedimientos de contratación y tramitación de expedientes de gasto.

**O.G.2:** Mejorar la gestión patrimonial de los bienes muebles, inmuebles e instalaciones del O.A. Madrid Salud.

### INDICADORES ESTRATÉGICOS:

- Contratos tramitados por procedimiento abierto.
- Contratos tramitados por procedimiento negociado.
- Contratos menores tramitados.
- Contratos compras centralizadas.
- Documentos contables realizados.
- Tramitación otros expedientes.
- Control de consumos energéticos de luz, gas, agua y combustible.
- Aplicación de medidas de eficiencia energética en centros.
- Actualización de libros y planos de edificios.
- Renovación de instalaciones eléctricas y de climatización en Madrid Salud.

- Revisión y actualización de sistemas de seguridad y conraincendios en los edificios para la Prevención de riesgos laborales.
- Mejora de la accesibilidad en los centros de Madrid Salud.

### LÍNEAS DE TRABAJO E INDICADORES DE ACTIVIDAD

#### Promover la eficaz gestión de los servicios competencia del O.A. Madrid Salud

- a) Tramitación expedientes de contratación de Madrid Salud, contratos de servicios generales que posibilitan el funcionamiento de los diversos centros, incluyendo actuaciones de impacto de género.
- b) Tramitación expedientes de contratación del O.A. contratos de servicios y suministros específicos de las diversas subdirecciones que incluyan medidas de impacto de género.
- c) Asesorar y coordinar a los distintos órganos y unidades en la adecuada elaboración de documentos de inicio del expediente de contratación y elaboración de los pliegos de cláusulas administrativas particulares.
- d) Gestión y realización de expedientes de gasto.
- e) Impulsar los trámites de competencia de otros Órganos, Unidades o Áreas, con el fin de agilizar y reducir el tiempo de tramitación de los expedientes de contratación de Madrid Salud.
- f) Tramitación de los expedientes de contratación para el suministro de material de oficina e informático, material de imprenta, mobiliario, etc. a través del procedimiento de compras centralizadas.
- g) Tramitación de expedientes administrativos (convenios subvención, convenios de patrocinio, convenios generales de colaboración, convocatorias de becas, convocatorias de subvenciones...).

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN 2018
Contratos tramitados por procedimiento abierto	Número	20
Contratos tramitados por procedimiento negociado	Número	4
Contratos menores tramitados	Número	300
Contratos compras centralizadas	Número	80
Documentos contables realizados	Número	2.500
Tramitación otros expedientes	Número	15

#### Mejorar la gestión patrimonial de los inmuebles e instalaciones.

- a) Control de consumo energético (electricidad, gas, agua y combustible), mediante seguimiento exhaustivo de facturas y control de lecturas en los Centros de Madrid Salud.
- b) Aplicación de medidas de eficiencia energética en centros adscritos a Madrid Salud, mediante control y seguimiento presencial de instalaciones, consumos, estado de conservación y mantenimiento, todo ello mediante personal propio y empresas externas.
- c) Actualización de libros y planos de edificios.
- d) Renovación de instalaciones eléctricas y de climatización en Madrid Salud, para un incremento de la seguridad y eficiencia energética con el correspondiente ahorro económico.
- e) Revisión y actualización de sistemas de seguridad y conraincendios en los edificios para la prevención de riesgos laborales.
- f) Realización de obras de adecuación para garantizar la accesibilidad de usuarios/as con movilidad reducida.

INDICADOR	MAGNITUD	PREVISIÓN 2018
Control de consumos energéticos de luz, gas, agua y combustible	Porcentaje	100
Aplicación de medidas de eficiencia energética en centros a	Porcentaje	15
Actualización de libros y planos de edificios	Porcentaje	100
Renovación de instalaciones eléctricas y de climatización en Madrid Salud	Porcentaje	5
Revisión y actualización de sistemas de seguridad y conraincendios en los edificios para la Prevención de riesgos laborales	Porcentaje	5
Mejora de la accesibilidad en los centros de Madrid Salud	Porcentaje	5

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

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

Los tipos de Alianzas que se establecen en MS, se detallan en la siguiente tabla:

ALIANZAS
1. Convenios inter áreas o inter administraciones o instituciones: convenios subvención- prestación de servicios
2. Foros: participación en foros locales
3. Patrocinios
4. Encomiendas de gestión

ACCIONES 2018	RESPONSABLE	Previsión 2018	INDICADOR(*)
Comunicar a todos los grupos de interés de Madrid Salud la puesta en funcionamiento del registro de <i>lobbies</i> del Ayuntamiento de Madrid, la Estrategia y la Política Ambiental de Madrid Salud	Gerencia	1	A

(\*)Indicador Actividad (A)

## ABREVIATURAS

<b>ACS</b> .....	Agua Caliente Sanitaria	<b>LAC</b> .....	Laboratorio de Análisis Clínicos
<b>AENOR</b> .....	Asociación Española de Normalización y Certificación	<b>LGTBQIA</b> .....	Lesbianas, Gays, Transexuales, Bisexuales, Quer, Intersexuales, Asexuales
<b>AGSSE</b> .....	Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias	<b>LOPD</b> .....	Ley Orgánica de Protección de Datos
<b>AG / A.G</b> .....	Área de Gobierno	<b>MCC</b> .....	Madrid Ciudad de los Cuidados
<b>ALAS</b> .....	Programa Alimentación, Actividad física y Salud	<b>MS</b> .....	Madrid Salud
<b>APPCC</b> .....	Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos	<b>O.A. // OO. AA.</b> .....	Organismos/-s Autónomo/s
<b>ATM</b> .....	Agencia Tributaria de Madrid	<b>ONG</b> .....	Organización no Gubernamental
<b>ayre</b> .....	Intranet municipal	<b>PAP</b> .....	Plan de Actividades Programadas
<b>Ayto.</b> .....	Ayuntamiento	<b>PCH</b> .....	Prácticas Correctas de Higiene
<b>BS</b> .....	Barrios Saludables	<b>PDI</b> .....	Propuesta de Evolución de Ingresos
<b>B.O.A.M./ BOAM</b> .....	Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid	<b>PNCOCA</b> .....	Plan Nacional de Control Oficial de la Cadena alimentaria
<b>CAD</b> .....	Centros de Atención a las Adicciones	<b>PRL</b> .....	Prevención de Riesgos Laborales
<b>CAF</b> .....	<i>Common Assessment Framework</i>	<b>RAPP</b> .....	Registro Animales Potencialmente Peligrosos
<b>CBPA</b> .....	Código de Buenas Prácticas Administrativas	<b>R.D. / R.D.L.</b> .....	Real Decreto Legislativo
<b>C.D.</b> .....	Comité de Dirección	<b>REAC</b> .....	Registro de Centros de Adorno Corporal
<b>CE</b> .....	Comunidad Europea	<b>RPT</b> .....	Relación de Puestos de Trabajo
<b>CEN</b> .....	Comité Europeo de Normalización	<b>RR.HH.</b> .....	Recursos Humanos
<b>CLA</b> .....	Censo de Locales y Actividades	<b>SAMUR</b> .....	Servicio Atención Municipal a las Urgencias
<b>CM</b> .....	Comunidad de Madrid	<b>SAMUR-PC</b> .....	SAMUR - Protección Civil
<b>CMI</b> .....	Cuadro de Mando Integral	<b>SANYCO</b> .....	Sanidad y Consumo
<b>CMS</b> .....	Centro Madrid Salud	<b>SAP</b> .....	Sistema integrado (ERP) para la gestión económico-financiera y de RR.HH. del Ayto.
<b>CMSc</b> .....	Centro Madrid Salud comunitario	<b>SASA</b> .....	Sistema de Alertas Salud Ambiental
<b>COA</b> .....	Control Oficial de Alimentos	<b>SEAM</b> .....	Servicio de Emergencias Alimentarias
<b>CONAMA</b> .....	Congreso Nacional de Medio Ambiente	<b>SEVEMUR</b> .....	Servicio Veterinario Municipal de Urgencia
<b>CPA</b> .....	Centro de Protección Animal	<b>SIGSA</b> .....	Sistema Integrado (ERP) para la gestión económico-financiera y de RR.HH. del Ayto.
<b>DEC</b> .....	Dpto. Evaluación y Calidad Madrid Salud	<b>SIGSA-SANYCO</b> .....	Sistema Integrado para la gestión económico-financiera y de RR.HH. del Ayto. / Sanidad y Consumo
<b>D.G. / DG</b> .....	Dirección/-es General/-es	<b>SG.A.</b> .....	Subdirección General de Adicciones
<b>DIU</b> .....	Dispositivo intrauterino	<b>SGA</b> .....	Sistema Gestión Ambiental
<b>Dpto. / Dptos.</b> .....	Departamento/-s	<b>S.G. / SS.GG.</b> .....	Subdirección General-Subdirector General / Subdirecciones Generales
<b>DSS</b> .....	Desigualdades Sociales en Salud	<b>SGE</b> .....	Sistema de Gestión Estratégica
<b>DSV</b> .....	Departamento de Servicios Veterinarios	<b>SG.PPS</b> .....	Subdirección General de Prevención y Promoción de la Salud
<b>DWH</b> .....	<i>Data Warehouse</i>	<b>SGPRL</b> .....	Subdirección Gral. de Prevención de Riesgos Laborales
<b>ECA</b> .....	Episodios de Contaminación Atmosférica	<b>SGT / S.G.T</b> .....	Secretaría/-s General/-es Técnica/-s
<b>EFAM</b> .....	Escuela Municipal de Formación	<b>U.A.</b> .....	Unidad Alimentaria
<b>ETM</b> .....	Edificio de Titularidad Municipal	<b>UT / U.T.</b> .....	Unidad Técnica
<b>ETMS</b> .....	Edificio de Titularidad Municipal de Salud	<b>VIH</b> .....	Virus de Inmunodeficiencia Humana
<b>GPCH</b> .....	Guías Prácticas Correctas de Higiene	<b>WAP</b> .....	Walking People
<b>IAM / I.A.M.</b> .....	Informática Ayuntamiento de Madrid	<b>ZIP</b> .....	Zona de Intervención Preferente
<b>IMC</b> .....	Índice de Masa Corporal		
<b>ITS</b> .....	Infección de Transmisión Sexual		
<b>IVE</b> .....	Interrupción Voluntaria del embarazo		
<b>JD / JJ.DD.</b> .....	Junta/-s de Distrito/-s		

