



A/SER033319/2020

**INFORME DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS PARA LA REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUDITORÍAS DE CALIDAD Y MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS CENTROS DE LA AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL**

El Plan Estratégico 2016-2021 de la Agencia Madrileña de Atención Social (AMAS) incluye entre sus líneas de actuación estratégicas la mejora continua orientada a la excelencia en la prestación de los servicios que tiene encomendados. Entre los instrumentos empleados para garantizar las mayores cuotas de calidad en los servicios prestados y la consecuente satisfacción de los usuarios a los que atiende, desde la AMAS, se diseñaron cuatro Sistemas de Gestión de Calidad independientes.

Los puntos 1,3 y 4 del artículo 12 de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. (TEXTO CONSOLIDADO. Última modificación: 29 de diciembre de 2014), obliga a la implantación de sistemas de evaluación de la calidad de los servicios prestados por los centros de servicios sociales y servicios de acción social. Dicha evaluación deberá ser emitida por Organismo acreditado para tal fin.

Dada la complejidad de los trabajos a llevar a cabo, su extensión temporal, la carga del trabajo de campo y de elaboración de informes así como la ausencia de la acreditación como Organismo autorizado para llevar a cabo evaluaciones de calidad de centros de servicios sociales y de acción social, la Agencia Madrileña de Atención Social no dispone de medios materiales, humanos ni está autorizada para realizar la evaluación de los sistemas de gestión de calidad y, por tanto, las auditorías internas de calidad.

Madrid  
LA SUBDIRECTORA GENERAL  
DE CENTROS Y PROGRAMAS

