

Exp.: A/SER-028974/2024

INFORME DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS

TÍTULO DEL CONTRATO: “REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS DE CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL CONFORME A LA NORMA ISO 9001:2015”

El establecimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad en los Centros gestionados por la Agencia Madrileña de Atención Social (AMAS) es una decisión estratégica de la Alta Dirección reflejada en las sucesivas ediciones de su Plan Estratégico.

Uno de los compromisos de esa estrategia es la mejora continua de los servicios ofrecidos a los usuarios del organismo autónomo, cuyo objetivo es la excelencia en la prestación de los servicios que tiene encomendados.

La Ley 12/2022 de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid obliga a disponer de un sistema de evaluación de la calidad del centro o servicio (apartado j del punto 2 del artículo 57) y al establecimiento de auditorías de calidad y la certificación en la programación de las unidades, centros y servicios que integren el Sistema Público de Servicios Sociales (Artículo 78).

El compromiso expresado por la Alta Dirección de la AMAS de ofrecer a los usuarios y a las partes interesadas pertinentes unos servicios con los más elevados estándares de calidad que satisfagan sus requisitos, hace imprescindible la comprobación y refrenda por parte de organismos independientes, externos a la organización y acreditados, de que, efectivamente, esos requisitos, esas expectativas y esos estándares de calidad se están cumpliendo y que esto se refleja en la satisfacción de los usuarios, de las partes interesadas y de la sociedad en su conjunto.

Para llevar a cabo esa labor de comprobación mediante auditorías externas y para la emisión del correspondiente CERTIFICADO de cumplimiento con los estándares de la Norma ISO 9001-2015, son necesarios medios técnicos, personales y de acreditación oficial de los que sólo puede disponer una empresa acreditada para la emisión de dichos certificados.



La Agencia Madrileña de Atención Social no posee, desde la perspectiva particular de la Coordinación de Calidad, Estrategia y Relaciones Institucionales, ni desde la perspectiva de toda la organización, los medios personales, técnicos ni de acreditación oficial para llevar a cabo las auditorías externas ni puede proceder a la emisión de la certificación según los estándares de la Norma ISO 9001-2015.

En Madrid, a la fecha de la firma
*EL DIRECTOR COORDINADOR DE CALIDAD, ESTRATEGIA Y RELACIONES
INSTITUCIONALES*

Fdo: Ignacio Retuerto Massa

