

A/SER-039178/2024

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

Entre las líneas estratégicas de actuación de la Agencia Madrileña de Atención Social (AMAS) se incluye la mejora continua y 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 diseñó un Sistema de Gestión de la Calidad.

La Norma ISO 9001_2015, aplicable en la actualidad, exige el mantenimiento y actualización continua de los diferentes registros y documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, así como el desarrollo de auditorías internas anuales en todos los centros incluidos en el alcance del sistema, a través del cumplimiento de los estándares fijados por la Organización, permitiendo detectar desviaciones y áreas de mejora potenciales en la prestación del servicio sobre las que planificar acciones correctivas y/o preventivas.

Finalmente, la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid en el apartado j del punto 2 de su artículo 54, obliga a la disposición de un sistema de evaluación de calidad del centro o servicio y en su artículo 78 a tener auditorías de calidad. 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, a fecha de la firma

**DIRECTOR COORDINADOR DE CALIDAD, ESTRATEGIA Y RELACIONES
INSTITUCIONALES**

Ignacio Retuerto Massa

La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1202876916158108559339**