

***Documento Marco de Actuaciones en
materia de salud pública
2015-2019***

***Madrid Salud
Ayuntamiento de Madrid.***

ÍNDICE	
INTRODUCCIÓN.....	4
LÍNEA ESTRATÉGICA 1: MEJORAR LA SEGURIDAD ALIMENTARIA EN LA CIUDAD	16
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA.....	16
SERVICIO DE COORDINACIÓN.....	16
UNIDADES RESPONSABLES: Departamentos de Seguridad Alimentaria, Inspección de Mercamadrid, Inspección Central y Laboratorio de Salud Pública.	16
UNIDAD COLABORADORA: S.G. de Gestión Económico-Administrativa	25
SUBDIRECCIÓN GRAL. DE GESTIÓN ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA	25
LÍNEA ESTRATÉGICA 2: PREVENIR LOS EFECTOS EN SALUD DE LOS FACTORES AMBIENTALES Y PROMOVER ENTORNOS URBANOS SALUDABLES. ..	26
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA.....	26
SERVICIO DE COORDINACIÓN.....	26
UNIDADES RESPONSABLES: Dpto. de Salud Ambiental, Laboratorio de Salud Pública y Dpto. de Inspección Central, Aguas de Consumo y Transporte Alimentario	26
DEPARTAMENTO DE SALUD AMBIENTAL	26
UNIDAD COLABORADORA: S.G. de Gestión Económico-Administrativa	36
S.G. DE GESTIÓN ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA.....	36
LÍNEA ESTRATÉGICA 3: ACTUAR SOBRE LAS POBLACIONES DE ANIMALES DOMÉSTICOS ATENDIENDO A SU SANIDAD Y BIENESTAR PARA MINIMIZAR SU IMPACTO EN LA SALUD PÚBLICA	38
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA.....	38
SERVICIO DE COORDINACIÓN.....	38
UNIDAD RESPONSABLE: Dpto. de Servicios Veterinarios	38
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS VETERINARIOS (DSV).....	38
UNIDAD COLABORADORA: D.G. de Gestión Económico-Administrativa	45
S.G. GESTIÓN ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA	45
LÍNEA ESTRATÉGICA 4: SUPERVISAR, AUDITAR Y COORDINAR LOS DEPARTAMENTOS DE SERVICIOS SANITARIOS, CALIDAD Y CONSUMO DE LOS DISTRITOS	46
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA.....	46
SERVICIO DE COORDINACIÓN.....	46
UNIDADES RESPONSABLES: Servicio de Coordinación y Dpto. de Coordinación	46
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	51
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD.....	51
UNIDADES RESPONSABLES: Subdirección General Prevención y Promoción de la Salud, Dpto. de Estudios y Análisis, Servicio de Prevención y Promoción de la Salud y Dptos. De Coordinación de Centro	51
LÍNEA ESTRATÉGICA 6: PROMOVER LA PRESTACIÓN DE CUIDADOS EN LA VIDA COTIDIANA DE LOS BARRIOS.....	69
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD.....	69
MADRID, CIUDAD DE LOS CUIDADOS.....	69
UNIDAD RESPONSABLE: Departamento de Estudios y Análisis.....	69
LÍNEA ESTRATÉGICA 7: OFERTAR A LOS CIUDADANOS 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	72

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN DE PROGRAMAS DE ADICCIONES.....	72
UNIDADES RESPONSABLES: Servicio de Asistencia, Dpto. Prevención y Dpto. Reinserción.	72
UNIDAD COLABORADORA: S.G. de Gestión Económico-Administrativa	77
SUBDIRECCIÓN GRAL. DE GESTIÓN ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA	77
SERVICIOS DE APOYO.....	78
LABORATORIO DE SALUD PÚBLICA.....	78
UNIDAD RESPONSABLE: Dpto. Laboratorio de Salud Pública	78
FARMACIA.....	79
UNIDAD RESPONSABLE: SERVICIO DE FARMACIA.....	79
LÍNEA ESTRATÉGICA 10: MEJORAR DE FORMA CONTINUA LOS SERVICIOS	82
GERENCIA.....	82
UNIDAD RESPONSABLE: Departamento de Evaluación y Calidad (DEC)	82
DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN Y CALIDAD (DEC)	82
LÍNEA ESTRATÉGICA 12: POTENCIAR LA COMUNICACIÓN	86
GERENCIA.....	86
UNIDAD RESPONSABLE: Unidad Técnica de Comunicación.....	86
UNIDAD TÉCNICA DE COMUNICACIÓN.....	86
PRESUPUESTO 2017 MADRID SALUD. AYUNTAMIENTO DE MADRID.	91
ABREVIATURAS	92
ANEXOS	94
CENTROS Y SERVICIOS	94

INTRODUCCIÓN

El Organismo Autónomo Madrid Salud, adscrito al Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid, tiene por finalidad, la gestión de las políticas municipales en materia de Salud Pública y Drogodependencias y otros Trastornos Adictivos, dentro del término municipal de Madrid.

“Salud Pública” engloba las actuaciones municipales referentes a promoción de la salud, prevención de enfermedades, calidad y seguridad alimentaria, salud ambiental, control zoonosario, sanidad mortuoria, inspección sanitaria, evaluación de las actuaciones y la formación e investigación en estos ámbitos. En 2013, por acuerdo de la Junta de Gobierno, se delegan competencias en materia de seguridad alimentaria, salud ambiental y protección y bienestar animal, relativas al establecimiento de directrices, criterios y supervisión de las actividades de los Distritos, incluida la auditoria de los servicios de inspección sanitaria de los Distritos.

“Drogodependencias y otros Trastornos Adictivos” integran las actuaciones municipales referentes a asistencia, prevención, reinserción y evaluación en el campo de las adicciones, formación e investigación en estos ámbitos y cuantas actuaciones puedan corresponder al Organismo para la consecución de sus fines. En 2012, se amplía la potestad sancionadora al consumo de alcohol en vía pública.

Asimismo, le compete la gestión de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) en el ámbito municipal (Ayuntamiento y Organismos Autónomos).

Tiene desarrollada la misión, visión y valores.

Misión y Visión

VISIÓN		FAVORECER UNA CIUDAD ACTIVA Y SALUDABLE				
MISIÓN	ATENCIÓN INTEGRAL A LAS ADICCIONES	PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD Y PROMOCIÓN DE LA SALUD				MEJORAR LA SEGURIDAD Y LA SALUD DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID Y SUS OAAA
		CONTROL DE FACTORES DE RIESGOS ALIMENTARIOS	CONTROL DE FACTORES DE RIESGOS AMBIENTALES	BIENESTAR Y PROTECCIÓN ANIMAL Y SU INTEGRACIÓN SOSTENIBLE EN LA CIUDAD	PROMOCIÓN DE LA SALUD COMUNITARIA Y DEL CUIDADO EN LA VIDA COTIDIANA	

Valores

ORIENTACIÓN AL CIUDADANO	MEJORA CONTINUA
EXCELENCIA EN EL SERVICIO	INNOVACIÓN E INVESTIGACIÓN
PARTICIPACIÓN, COOPERACIÓN Y DIÁLOGO	TRANSPARENCIA

DOTACIÓN PRESUPUESTARIA

Las acciones de salud pública municipales se planifican tomando como base a la previsión del presupuesto por periodos anuales definiéndose objetivos, actividades, indicadores y metas que dan cuenta de la planificación, desarrollo y evaluación del gasto, distribuido en cuatro programas presupuestarios, como se recoge en el último apartado de este plan.

RECURSOS HUMANOS

Madrid Salud, a 31 de Diciembre de 2015, mantiene una 1.171 trabajadores.

GRUPOS DE INTERÉS

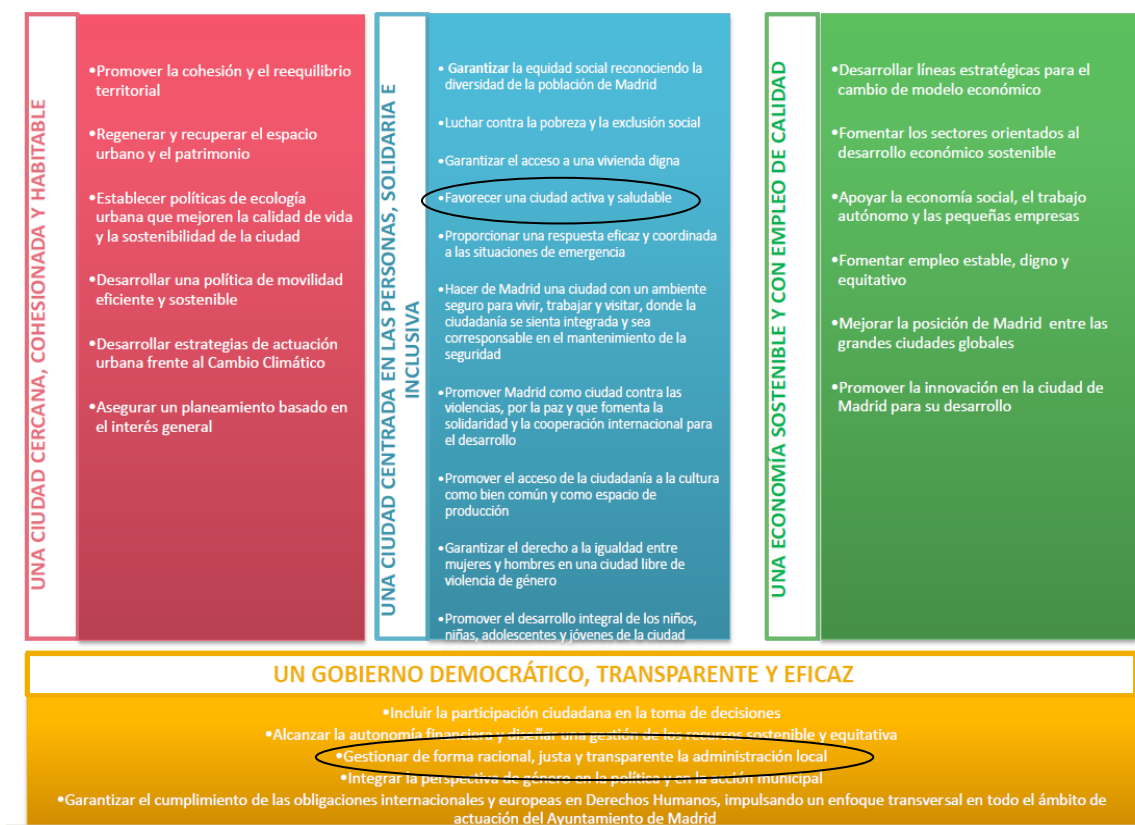
Madrid Salud trabaja para los siguientes grupos de interés. Se ha elaborado un documento en detalle. En el esquema siguiente se categorizan los grupos con lo que se trabaja.



ESTRATEGIA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL 2015-2019 DESARROLLADA POR MADRID SALUD

El Plan de Salud 2015-2019 del Ayuntamiento de Madrid recoge la planificación de actuaciones que se prevé realizar en el periodo 2015-2019, alineado con la Estrategia y el Programa de Gobierno Municipal

Mapa Estratégico del Ayuntamiento 2015-2019



Ordena la planificación anual de sus actuaciones a través de:

- **12 líneas estratégicas** en cada una de ellas se definen los objetivos, actividades, indicadores y metas
- **Planes estratégicos o de acción específicos** en diferentes áreas
- **Acciones Madrid Salud** en el Plan de Gobierno Municipal
- **Cartas de Servicios**
- **Encomiendas de gestión**

Se cuenta con un Cuadro de Mando Integral que permite la evaluación a través de indicadores de los procesos y apoya la planificación de actuaciones.

Seguidamente se detallan las líneas estratégicas.

Líneas Estratégicas

MAPA ESTRATEG.:EJE/ OBJETIVO	LINEA ESTRATÉGICA	ORIENTADO	PLAN ESTRATÉGICO O ACCIÓN 2015-2019	LINEA ESTRATEGICA TRANSVERSAL
Eje: Una ciudad centrada en las personas, solidaria e inclusiva/Una ciudad activa y saludable	1. Mejorar la seguridad alimentaria en la ciudad	Ciudadanos	Plan anual de actividades programadas control oficial alimentos, de establecimientos y actividades con incidencia en salud pública	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	Ciudadanos		
	3. Actuar sobre las poblaciones de animales domésticos atendiendo a su sanidad y bienestar para minimizar su impacto en la salud pública	Ciudadanos		
	4. Supervisar, auditar y coordinar los departamentos de servicios sanitarios, calidad y consumo de los distritos"	Dptos. 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.	Ciudadanos	Estrategia Barrios Saludables	
	6. Promover la prestación de cuidados en la vida cotidiana de los barrios	Ciudadanos	Plan Madrid Ciudad de los cuidados	
	7. Ofertar a los ciudadanos 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	Ciudadanos	Plan de Adicciones	
Eje: Un gobierno, democrático, transparente y eficaz	8. Facilitar un entorno de seguridad y salud laboral	Trabajadores del Ayto. de Madrid y OOAA	Plan de Prevención de Riesgos laborales del Ayuntamiento y OOAA	
	9. Gestionar el capítulo 1 del presupuesto y los recursos humanos aumentando la motivación de los trabajadores	Trabajadores del Organismo Autónomo Madrid Salud		
	10. Mejorar de forma continua los servicios y potenciar el compromiso social y ambiental	Soporte a los servicios de Madrid Salud		

MAPA ESTRATEG.:EJE/ OBJETIVO	LINEA ESTRATÉGICA	ORIENTADO	PLAN ESTRATÉGICO O ACCIÓN 2015-2019	LINEA ESTRATEGICA TRANSVERSAL
	11. Mejorar los procesos administrativos y optimizar el presupuesto	Soporte en procesos administrativos a la actividad de Madrid Salud		
	12. Potenciar la comunicación	Ciudadanos. Trabajadores de MS. Soporte a los servicios Madrid Salud		

1. PLANES ESTRATÉGICOS/ACCIÓN/ANUALES

• PLAN DE ACTUACIÓN ANUAL

El Plan de Salud Pública del Ayuntamiento de Madrid se operativiza anualmente en un Plan de Actuación anual, que se presenta al Consejo Rector del Organismo Autónomo en la primera reunión del año para su aprobación. Se evalúa y se revisa anualmente.

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

El Plan de Actividades Programadas (PAP) recoge anualmente las actividades de inspección relacionadas con el Control Oficial de Alimentos, 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, 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 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 de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de los Distritos y a los Departamentos 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. [PAP 2017](#).

• ESTRATEGIA BARRIOS SALUDABLES 2016-2019.

La profundización del proceso de reorientación comunitaria iniciado en 2008, anteriormente denominado “Estrategia Gente Saludable 2010-2015”, que partiendo de esta experiencia y en el marco del actual proceso de desarrollo comunitario de los barrios y distritos de Madrid, y del Plan Madrid ciudad de los cuidados, promueve la salud comunitaria. Por ello, este proyecto, que tiene el nombre de “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 (CMSc) y de la función de los centros especializados de apoyo, a la luz de las nuevas prioridades institucionales. [Estrategia Barrios Saludables](#)

• PLAN MADRID CIUDAD DE LOS CUIDADOS

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 Madrid Ciudad de los Cuidados](#).

• REVISIÓN PLAN DE ADICCIONES

El Plan de Adicciones de la Ciudad de Madrid, que actualmente está siendo sometido a un proceso de revisión y actualización 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 llamadas Adicciones Sociales o comportamentales.

Existe una red de centros ambulatorios y recursos de apoyo que desarrolla esta misión. [Plan de Adicciones](#).

MADRID SALUD CERTIFICADO DE EXCELENCIA CAF +500 PUNTOS POR SU MODELO DE GESTIÓN

Se efectúa seguimiento de las mejoras consensuadas por el equipo de autoevaluadores y aprobadas por la Dirección, configurando un plan de mejora para el periodo 2015-2017 y se inicia el proceso de autoevaluación para la renovación del sello en 2018. Asimismo está previsto iniciar el proceso de certificación de ISO 14.001 de la sede de Madrid Salud de Madrid.

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

Madrid Salud está adherido a la La "Estrategia de Promoción de la Salud y Prevención en el Sistema Nacional de Salud" del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, aprobada por el Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud (SNS) el 18 de diciembre de 2013 y con vigencia hasta 2020. 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 de manera integral durante todo el curso de la vida 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.

Entre sus objetivos principales está su implementación en las administraciones locales, siendo de especial importancia la adhesión de ayuntamientos como el de Madrid. La "Estrategia de Promoción de la Salud y Prevención en el Sistema Nacional de Salud" del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (MSSSI) está en línea con la estrategia del Ayuntamiento de Madrid, desarrollada a través del organismo autónomo Madrid Salud, en materia de Prevención y Promoción de la Salud, denominada "Gente Saludable" para el periodo 2010-2015, así como con la actual estrategia "Barrios Saludables 2016-2019".

2. ACCIONES PLAN DE GOBIERNO

PLAN DE GOBIERNO 2015-2019 ACTUACIONES DE MADRID SALUD

IDENTIFICACIÓN DE LA ACTUACIÓN	
SALUD PÚBLICA L.E.1, 2, 3 y 4	1.Apertura del "centro de adopción telemática y sensibilización en la adopción responsable de animales"
	2. Apertura de un "centro de esterilización de gatos para la promoción de colonias felinas estables urbanas"
	3. Creación del Foro Municipal de Protección y Bienestar Animal
	4.Plan Municipal de Protección y Bienestar Animal
	5. Información de salud pública a través de la web madrid.es
	6. Nuevo modelo de gestión del "Control Oficial de Alimentos"

IDENTIFICACIÓN DE LA ACTUACIÓN	
	7. Nuevo modelo de gestión del control de riesgo sanitario de los establecimientos con incidencia en la salud
PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD L.E. 5	8. Alimentación, actividad física y salud (ALAS)
	9. Abordaje de las desigualdades sociales en salud
	10. Envejecimiento activo y saludable
	11. Prevención y control del tabaquismo
	12. Prevención y promoción de la salud en el ámbito educativo
	13. Promoción de la salud mental o Psicohigiene
	14. Estrategia Barrios Saludables
	15. Salud sexual y reproductiva e igualdad de género
	16. Salud materno infantil
MADRID CIUDAD DE LOS CUIDADOS L.E. 6	17. Diagnóstico de necesidades formativas de la Comunidad Escolar en el ámbito de la Salud (Madrid Ciudad de los Cuidados)
	18. Prevención de la soledad no deseada y de sus efectos en la salud física y mental (Madrid Ciudad de los Cuidados)
	19. 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)
ADICCIONES L.E. 7	20. Programa de intervención en zonas de consumo activo: alcohol y otras drogas
	21. Revisión y actualización del Plan de Adicciones de la ciudad de Madrid
	22. Apoyo al movimiento asociativo mediante la implementación de una convocatoria de subvenciones
	23. Potenciación de los programas dirigidos a consumidores crónicos de alcohol y otras drogas en los CAD
	24. Potenciación de los servicios de captación proactiva y reducción del daño y/o mediación comunitaria
	25. Programa transversal de intervención integral con adolescentes y jóvenes en riesgo de adicción
GERENCIA L.E. 10	26. Realización de un Estudio de Salud 2018

3. CARTAS DE SERVICIOS

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 DICIEMBRE 2014
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 NOVIEMBRE 2015
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	Prevista Certificación 2017 UNE 93200:2008
56.- Carta de Servicios en materia del Consejo al Viajero y Vacunación Internacional	5	Certificadas por AENOR DICIEMBRE 2016

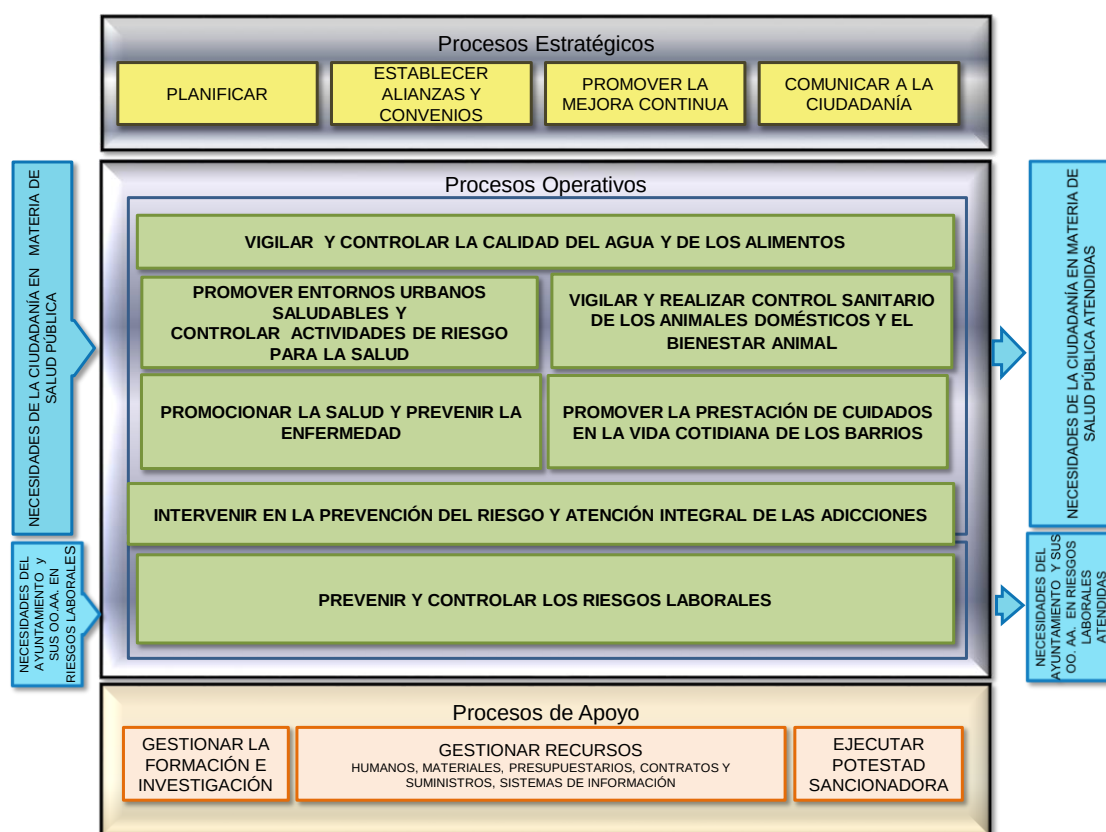
Carta de Servicios del Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo	5	Aprobada en Noviembre 2016
---	---	----------------------------

Este proceso, iniciado por la Dirección General 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 seis de las ocho Cartas de Servicios de Madrid Salud.

4. 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	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

MAPA DE PROCESOS DE MADRID SALUD



SITUACION ACTUAL. PRINCIPALES RESULTADOS DEL ESTUDIO DE SALUD DE LA CIUDAD DE MADRID 2014

FACTORES DETERMINANTES DE LA SALUD

Aspectos demográficos

La ciudad de Madrid cuenta, a 1 de Enero de 2014, con 3.166.130 habitantes. De ellos, el 46,56% son hombres y el 53,44% mujeres. La edad media de la población madrileña es de 43,5 años; el 20,18% de la población es mayor de 65 años y los jóvenes suponen el 14,40%. Los extranjeros originarios de algún país en desarrollo, los llamados inmigrantes económicos, suponen el 9% de la población residente en el municipio. En 2013 se han producido 32.906 nacimientos, lo que arroja una tasa de fecundidad de 38,68 hijos por 1.000 mujeres de 15 a 49 años, tasa muy semejante a la obtenida en el anterior estudio que fue de 39,50 por 1.000 (año 2003) y similar también a la del conjunto de España (38,29).

Aspectos socioeconómicos

La renta disponible per cápita en la ciudad de Madrid ha descendido un 2,67% desde el año 2008, siendo el decrecimiento generalizado en todos los distritos salvo en los de Barajas, Retiro y Centro. La tasa de riesgo de pobreza o exclusión social (AROPE) es mayor para la ciudad de Madrid (31,8%) que para la Comunidad de Madrid (20,1%) y para España (27,3%). La renta anual media por unidad de consumo es, sin embargo, más alta en la ciudad de Madrid. El nivel de estudios de la población de la ciudad de Madrid, mayor de 25 años, se distribuye de la siguiente forma: cerca del 50% ha terminado los estudios secundarios, el 32% tiene estudios universitarios y el 20,5% tiene estudios primarios o menos. De las personas con estudios primarios o menos, aproximadamente la mitad, tiene 65 o más años. Comparando con la anterior encuesta de la ciudad se constata un aumento de las personas con estudios universitarios, especialmente entre los más jóvenes, sobre todo en el grupo de mujeres de 25 a 44 años. La tasa de desempleo en la ciudad, en 2013, es del 14,75% (14,53% en hombres y 14,97% en mujeres), con importantes diferencias entre distritos. El 50,76% de las personas desempleadas, inscritas en las oficinas de empleo, no recibe ninguna prestación económica (54,0% de las mujeres y 47,4% de los hombres). El nivel de desarrollo de los distritos de la ciudad según el indicador compuesto de desarrollo utilizado, calculado a partir de índices de salud, educación y renta, ha variado poco en relación con el estudio anterior: los distritos con la situación más desfavorable se concentran al sur y al sur-este de la ciudad, mientras que los más destacados se sitúan en la almendra central, excluyendo de ella a los distritos de Centro y Tetuán e incorporando al de Barajas.

Hábitos y estilos de vida

La Actividad Física

Realizar actividad física, es muy común en la población madrileña; un 72% refiere practicar actividad física, al menos 30 minutos diarios, generalmente en su tiempo de ocio. La actividad física, se ha incrementado en la población desde 2005 y se ve asociada con tener niveles académicos más altos. El ocio sedentario es practicado por 1 de cada 4 madrileños, este porcentaje es menor que la media nacional y, además, ha disminuido respecto a 2005, año en que lo practicaban el 35%. La práctica de actividad física de los madrileños se ve asociada con mejor calidad de vida percibida y con mejor salud mental.

La Seguridad Vial y la Movilidad

Las medidas preventivas, al conducir, utilización del cinturón de seguridad en asientos delanteros y del casco en moto, están muy extendidas en la población. Sólo el 1,5% de los encuestados dice haber conducido, bajo los efectos del alcohol, en alguna ocasión, en el mes previo al estudio. La ciudad cuenta con una amplia red de transporte público que utiliza gran parte de la población; el 65% utiliza el Metro y el 62% el autobús urbano; es más frecuente el uso de transporte público entre la población femenina, los más jóvenes y los que tienen menor nivel de instrucción. En el desplazamiento diario al trabajo, los madrileños emplean una media de 62 minutos. El 44,6% usan vehículo propio, el 39% transporte público y sólo 1 de cada 10 va a trabajar andando. Las instalaciones deportivas municipales son utilizadas por 4 de cada 10 ciudadanos, manifestando un alto grado de satisfacción con dichas instalaciones.

La Alimentación

La ingesta diaria de frutas y verduras frescas constituye un indicador de alimentación saludable, el 78,2% de los madrileños comen fruta y verdura a diario. La ingesta media per cápita de verduras y fruta fresca conjuntamente es de 2,5 raciones al día.

Consumo de Alcohol y Drogas

Un 30% de los madrileños se declara abstemio, el 67% presenta un patrón de consumo moderado y un 3% de bebedor de riesgo. El porcentaje de población tipificada como bebedor de riesgo viene siendo estable desde 2009 y no se aprecian diferencias por género, edad, o nivel de estudios. Sin embargo, se observan diferencias en relación a la clase social, siendo menos frecuente este patrón de consumo en la clase media. Uno de cada cuatro madrileños, de 18 a 64 años, fuma diariamente. Desde 2009, el porcentaje de fumadores diarios, ha descendido significativamente.

Las Actividades Preventivas

La mayoría de la población sigue las recomendaciones de cribado de patologías como: diabetes mellitus, hipercolesterolemia, hipertensión o, en el caso de las mujeres, cribado de cáncer de mama y cervix. Sin embargo, no se aprecia este nivel de seguimiento de recomendaciones, en los casos de cribado de cáncer colorrectal y de vacunación antigripal.

Entorno

La proporción de hogares unipersonales es mayor en Madrid (30%), que en España (24,2%). El 80% de los ciudadanos se muestra bastante o muy satisfecho de vivir en Madrid y en su barrio. Madrid Salud contribuye a la promoción de un entorno urbano saludable a través de numerosos servicios: como el control de plagas y vectores en la ciudad que, entre otras actuaciones, incluye las revisiones/tratamientos preventivos en los pozos de alcantarillado municipal, frente a plagas de ratas y cucarachas. Durante 2013, se han realizado 341.626 tratamientos de este tipo. En ese año, disminuyeron los avisos ciudadanos, por cucarachas en vía pública, en un 28%, y los avisos por ratas se muestran estables, con 1.258 incidencias anuales. La entidad municipal también intervino en el control y recogida de animales sueltos o abandonados en la ciudad que conllevó el ingreso, en el Centro de Protección Animal en 2013, de 6.400 animales, fundamentalmente perros y gatos. En relación a alimentos, se han realizado más de 26.000 inspecciones en sectores del comercio mayorista (Mercamadrid), minorista y de la restauración. La incidencia de brotes de toxoinfección alimentaria es baja y estable en los últimos 4 años (1,03 brotes/100.000 habitantes en 2013) y los niveles de conformidad con la norma establecida que presentan los alimentos analizados son asimismo estables y muy elevados (93% de alimentos conformes a la norma en 2013). En 2013, fueron analizadas 1.474 muestras de agua del grifo del consumidor y más del 97% fueron consideradas aptas para el consumo. En 2013 se mantuvo la tendencia de mejora en los niveles de todos los contaminantes del aire (dióxido de nitrógeno partículas en suspensión -PM10 y PM 2,5-, dióxido de azufre, monóxido de carbono, benceno, metales y benzopireno), salvo en el caso del ozono troposférico que ha registrado unos niveles superiores a años anteriores, según el Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad, responsable de la calidad del aire.

INDICADORES DEL NIVEL DE SALUD

Autopercepción del estado de salud y calidad de vida en relación con la salud

Tres de cada cuatro madrileños perciben su salud como buena o muy buena. La percepción óptima de la salud se asocia con el género masculino, la juventud, los niveles académicos más altos y residir en distritos con mayor desarrollo. Estos datos son coherentes con la percepción de la calidad de vida, relacionada con la salud que tienen los madrileños, ya que el perfil de quienes perciben mayor calidad de vida es equiparable al detallado.

Esperanza de vida

La esperanza de vida al nacer, en la población de la ciudad de Madrid en 2013, fue de 84 años, (80,82 para los hombres y 86,61 para las mujeres). Las diferencias interdistritales en la esperanza de vida al nacer y a los 65 años, según sexo, son más acusadas en los hombres que en las mujeres. Se ha reducido, notablemente desde 2004, la brecha entre distritos; los distritos con peores esperanzas de vida son

Usera, Centro y Villa de Vallecas y los de Arganzuela, Retiro y Salamanca los que tienen mejores expectativas. La diferencia máxima en esperanza de vida al nacer entre distritos es de 2,34 años (3,49 para los hombres y 2,49 para las mujeres). La esperanza de vida al nacer de la población madrileña es superior a la de la población europea y también a la de la de la española; con datos de 2012, que son los últimos comparables, la media de los 28 estados miembros era de 79,2 años, la española de 82,3 años y la madrileña de 83,5. España es el país de la UE con mayor esperanza de vida para las mujeres y Suecia para los hombres. Respecto a la esperanza de vida en buena salud (EVBS), entendida como el promedio de años de vida libre de limitación crónica para la actividad habitual, es de 64,1 años para hombres y de 63,4 años para mujeres en la ciudad de Madrid, mientras que en España es de 64,7 y de 65,7 años respectivamente. Sin embargo la EVBS a los 65 años, es mejor en la población madrileña que en la del conjunto del Estado.

Mortalidad

La Tasa ajustada de mortalidad por todas las causas, en la ciudad de Madrid en 2013, fue de 969 por cien mil para los hombres y de 567 por cien mil para las mujeres. Las principales causas de muerte, en el año 2012, para los hombres fueron: los tumores (35%), las enfermedades del sistema circulatorio (22%) y las enfermedades del sistema respiratorio (16%). Para las mujeres, primero las circulatorias (30%), después los tumores (23%) y las enfermedades respiratorias (16%). En las mujeres, el cuarto puesto corresponde a las enfermedades del sistema nervioso y de los órganos de los sentidos, fundamentalmente por la enfermedad de Alzheimer (6%). La mortalidad de los hombres es significativamente menor en Madrid que en España tanto en mortalidad general, como por causas, excepto para enfermedades infecciosas, neumonías, insuficiencia respiratoria y las agrupadas bajo el epígrafe de “otras enfermedades respiratorias”. En lo que respecta a la situación de la mortalidad de las mujeres de la ciudad de Madrid, también es significativamente menor que la de España, salvo para enfermedades infecciosas, cáncer de pulmón y “resto de enfermedades respiratorias”, que presentan tasas mayores.

Morbilidad

Enfermedades Crónicas

El 70% de los encuestados afirma estar diagnosticado de un problema crónico de salud: hipercolesterolemia, alergias, artrosis/reumatismo e hipertensión arterial son los más frecuentes, tanto en 2005 como en 2013. Estos problemas aumentan con la edad, son más frecuentes en mujeres, en las clases sociales más desfavorecidas y en los distritos con menor desarrollo. En el año 2013 se observa un aumento de diagnósticos de alergia, siendo más frecuente el mismo en personas con niveles de estudios secundarios y universitarios.

Consumo de Medicamentos

Prácticamente dos tercios de las personas encuestadas, afirman haber tomado algún medicamento en las dos semanas previas al estudio; este porcentaje es significativamente mayor en mujeres (70%) que en varones (59%), además de en las personas de más edad. Están mayoritariamente prescritos por un médico, la automedicación sólo se presenta en el 7% de los casos.

Limitación de la Actividad Habitual

Casi uno de cada cuatro madrileños vio limitada su actividad habitual por problemas crónicos de salud, proporción que aumenta con la edad, llegando a afectar a un tercio de los mayores de 65 años.

La Dependencia y los Problemas Cognitivos en Mayores de 65 años

La dependencia funcional, para realizar actividades básicas de la vida diaria, se ha medido en los mayores a partir de 65 años y el 90% de ellos son independientes. Con frecuencia presentan deficiencias sensoriales, el 14% visuales y el 24% auditivas

Estado Ponderal

El 41% de la población mayor de 18 años, presenta un exceso de peso: sobrepeso el 30% y obesidad el 11%. Los hombres y las personas de más edad presentan con mayor frecuencia exceso de peso. La prevalencia de sobrepeso y obesidad ha descendido de forma significativa desde 2005, cuando presentaba exceso de peso el 47,5% de los adultos.

Salud Mental

Presenta riesgo de mala salud mental el 20% de los madrileños, sin diferencias temporales, comparando con el año 2005, ni territoriales según la Encuesta Nacional de Salud de 2011/12. Las mujeres y las clases sociales más desfavorecidas presentan mayor probabilidad de encontrarse en esta situación.

Las Enfermedades Transmisibles

Según el Sistema de Enfermedades de Declaración Obligatoria (EDO), comparando los años 2005 y 2012, se aprecia en la ciudad un aumento en las tasas de enfermedades de transmisión sexual, concretamente de sífilis y gonococia, y también aumentan, aunque de forma más moderada, las meningitis víricas, la parotiditis y el sarampión. A la vez disminuyeron en el mismo periodo las tasas de incidencia de hepatitis A, tos ferina y legionelosis. La incidencia de tuberculosis, mantiene un descenso progresivo en la última década pasando de 20,5 casos por 100.000 habitantes en 2002, a 12 en 2012. El distrito Centro presenta las tasas de incidencia más elevadas en todo el periodo. La cifra de nuevos casos de infección por VIH, detectados en los últimos años, se mantiene bastante estable. En 2012 se han producido 708 nuevos diagnósticos de infección por VIH, de ellos el 89,4% corresponden a hombres y el principal mecanismo de transmisión es por vía sexual (relaciones homosexuales para los hombres y heterosexuales para las mujeres). Más del 40% de nuevos casos se da en personas nacidas fuera de España.

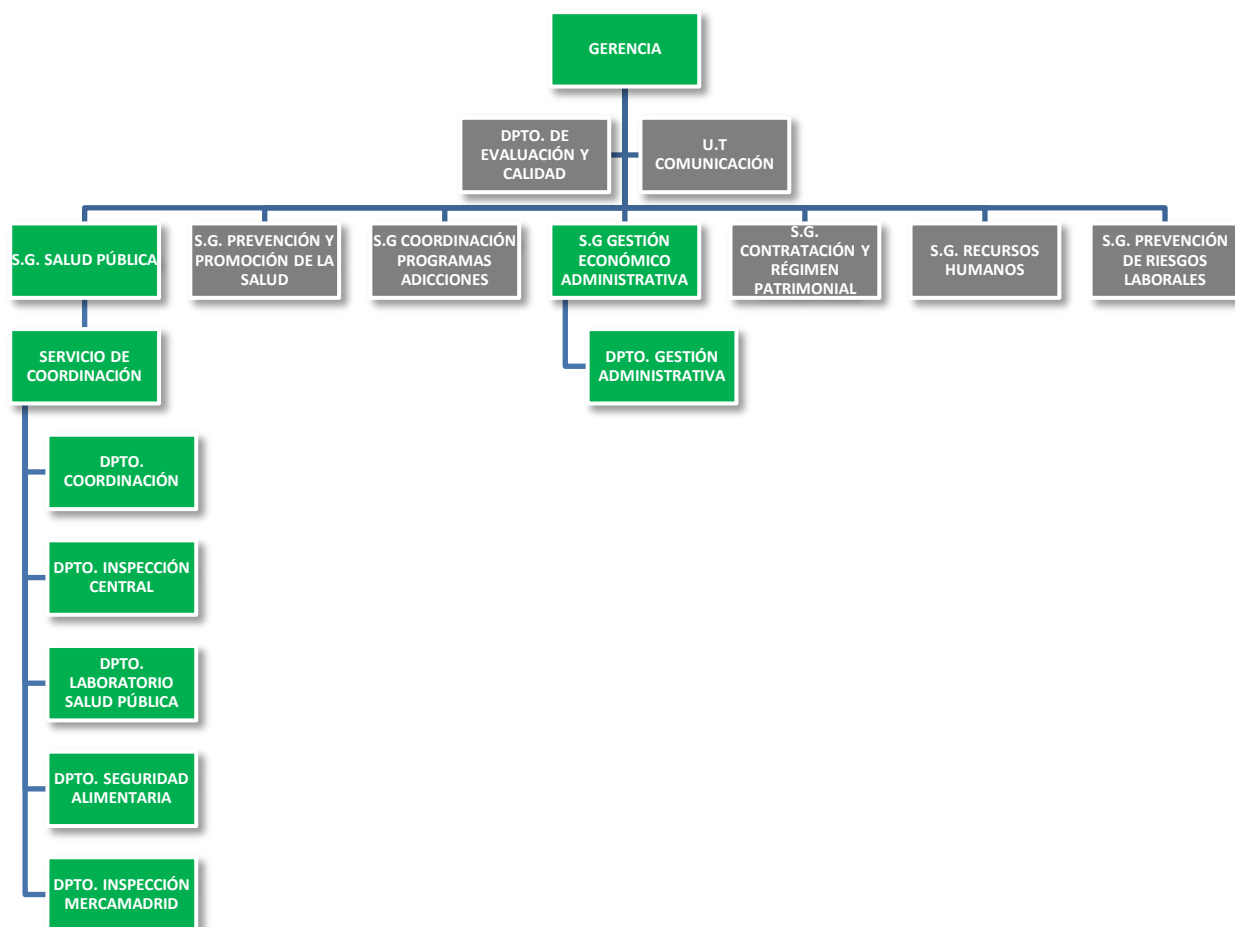
Ingresos Hospitalarios

Las tasas de ingresos hospitalarios de los ciudadanos de Madrid son más elevadas que las nacionales. En los hombres las patologías que motivan más ingresos son las cardiovasculares, digestivas y respiratorias y, en las mujeres, los partos y problemas derivados de embarazo y puerperio, las neoplasias y las patologías digestivas.

[Estudio de Salud de la Ciudad de Madrid 2014.](#)

INDICADORES ESTRATEGICOS DE MADRID SALUD
Calidad de Alimentos (%)
Esperanza de vida a la edad de 65 años
Esperanza de Vida al nacer
Esperanza de vida con buena salud
Calidad del agua del grifo (%)

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.

OBJETIVOS GENERALES:

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

OBJETIVO GENERAL 2: Prevenir y controlar los riesgos en establecimientos del sector del comercio mayorista de alimentación: Mercamadrid.

OBJETIVO GENERAL 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 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.

OBJETIVO GENERAL 4: Control de los autocontroles en las empresas del sector alimentario.

OBJETIVO GENERAL 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.

OBJETIVO GENERAL 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 de alimentos procedentes de dichos brotes o alertas alimentarias.

OBJETIVO GENERAL 7: Realizar el control y vigilancia del agua de consumo en grifo del consumidor.

OBJETIVO GENERAL 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 SISTEMA DE GESTIÓN 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.
- **Brotes 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.

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 (OBJETIVO GENERAL 1, 2, 3, 4, 5, 7 y 8)

El Dpto. de Seguridad Alimentaria, a través de la Unidad Técnica (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 Inspectora.**

1.1: PLAN DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS EN MATERIA DE CONTROL OFICIAL DE ALIMENTOS (COA) 2017

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, 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.

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

Por otra parte, hay que señalar que el Programa nº 10: Control de complementos alimenticios, está pendiente de ser incluido en el PAP cuando se termine de elaborar conforme a los criterios acordados con la Comunidad de Madrid.

También se incluye en este PAP, entre otros, 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”.

El citado PAP incorpora los objetivos generales y específicos, el número de inspecciones programadas y la documentación técnica (protocolos de inspección, guías de cumplimentación, instrucciones), con el fin garantizar la calidad técnica de los controles, la fiabilidad en su ejecución, así como unificar los criterios de los distintos Servicios de Inspección implicados.

Concretamente el PAP 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 (OBJETIVO GENERAL 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 de los trabajadores 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(OBJETIVO GENERAL 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).

INDICADORES ACTUACIONES PROGRAMADAS EN MATERIA DE CONTROL GENERAL DE ESTABLECIMIENTOS ALIMENTARIOS EN LA CIUDAD DE MADRID PARA EL AÑO 2017

SERVICIO

Núm de Inspecciones/controles del Servicio de inspección actuante

BLOQUE II: CONTROL DE LA INFORMACIÓN Y COMPOSICIÓN ALIMENTARIA

► **PROGRAMA 5: CONTROL SOBRE LA INFORMACIÓN DE ALIMENTOS Y MECA´S 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.

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) nº 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) nº 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 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 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 ha programado en el PAP, la toma de 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).

INDICADOR: PROGRAMACIÓN ANUAL DE TOMA DE MUESTRAS DE ALIMENTOS Y PRODUCTOS ALIMENTARIOS

Número de muestras programadas por programa

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).

LÍNEA DE TRABAJO 2: PROGRAMA DE AUDITORÍAS DE LOS SISTEMAS DE AUTOCONTROL (OBJETIVO GENERAL 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).

INDICADOR. AUDITORÍAS PROGRAMADAS EN MATERIA DE CONTROL DE LOS AUTOCONTROLES EN LOS ESTABLECIMIENTOS ALIMENTARIOS EN LA CIUDAD DE MADRID

Núm de Auditorías del Servicio de inspección actuante

LÍNEA DE TRABAJO 3: PROMOCIÓN Y CONTROL DE LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE AUTOCONTROL EN LOS ESTABLECIMIENTOS ALIMENTARIOS (OBJETIVO GENERAL 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, documentos técnicos y Guía de Prácticas Correctas de Higiene (GPCH), armonizados con la Comunidad de Madrid para la auditoría de los Sistemas de Autocontrol.
- 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 a los técnicos de los Distritos, del Dpto. de Inspección Mercamadrid y a los responsables de las empresas alimentarias, para promover y facilitar la aplicación de Sistemas de Autocontrol.

LÍNEA DE TRABAJO 4: GESTIÓN DE LAS EMERGENCIAS ALIMENTARIAS. (OBJETIVO GENERAL 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.

INDICADOR. TIPO DE EMERGENCIA
Núm de Brotes de origen alimentario (B.O.A.)
Núm de Alertas alimentarias

LÍNEA DE TRABAJO 5: TOMA DE MUESTRAS Y ANÁLISIS DE AGUAS DE CONSUMO (OBJETIVO GENERAL 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.

INDICADOR: PROCEDENCIA DE LA MUESTRA
Núm. de muestras y Procedencia de la muestra

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 (OBJETIVO GENERAL 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.

INDICADOR: INSPECCIONES TRANSPORTE DE ALIMENTOS

Núm. de Inspecciones por Tipología de inspección

LÍNEA DE TRABAJO 7: CONTROL OFICIAL DE ALIMENTOS EN LA UNIDAD ALIMENTARIA 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 Unidad Alimentaria (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 manipuladores se adapten a lo exigido en la normativa vigente y a las prácticas correctas de higiene.

INDICADOR: CONTROL OFICIAL DE ALIMENTOS MERCAMADRID 2017

Núm. de actividades programadas por Tipología de intervención

LÍNEA DE TRABAJO 8: PROGRAMAS DE AUDITORÍA INTERNA Y SUPERVISIÓN DE LOS INSPECTORES 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 a través del siguiente programa:

► **8.2: PROGRAMA DE SUPERVISIÓN DE LOS INSPECTORES 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 (COA), conforme se recoge en el Programa Anual contenido en el PAP.

Las supervisiones se desarrollan, 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 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.

Asimismo, 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.

OBJETIVOS E INDICADORES PRESUPUESTARIOS

Objetivo 6: 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

Núm. Informes de brotes realizados con respecto al total de brotes acaecidos

Núm. Informes de alertas alimentarias sobre total de alertas notificadas

Tiempo medio de reacción ante una notificación de emergencia alimentaria (minutos)

Objetivo 2: 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

Núm. de Inspecciones (programadas-no programadas)

Núm. de Controles

Núm. Muestreo para análisis

Núm. Auditorías

Objetivo 8: 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, siguiendo criterios objetivos de salud.

INDICADOR

Núm. Inspecciones realizadas en distritos respecto a las programadas en el plan anual de inspección

Inspecciones realizadas de transporte de alimentos sobre programadas en el plan anual (%)

Núm. Inspecciones programadas como actividad complementaria

Núm. Inspecciones de transporte de alimentos

Objetivo 1: 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

Muestras tomadas sobre las programadas en el plan anual de inspección (%)

Evaluaciones mensuales resultados análisis de muestras

Muestras de alimentos conformes respecto a las muestras tomadas (%)

Objetivo 7: Vigilar y controlar el buen estado higiénico-sanitario del agua de consumo humano en Madrid, con el fin de velar por la seguridad de los ciudadanos, mediante el desarrollo y cumplimiento del programa de inspección, vigilancia y toma de muestras de aguas de consumo humano en instalaciones interiores.

INDICADOR

Muestras de aguas de consumo programadas al año

Muestras de aguas de consumo tomadas sobre las programadas (%)

Muestras aptas para el consumo frente a las tomadas (%)

Previsión de número de avisos recibidos por incidencia

Avisos atendidos frente a los recibidos

Objetivo 3: Realización de ensayos físico-químicos y microbiológicos en las muestras, incluidas dentro del Programa Oficial de toma de muestras, procedentes de los Servicios de Inspección y Alertas Alimentarias; así como de la calidad del aire en muestras procedentes del Servicio de Protección de la Atmósfera de la D.G. de Sostenibilidad y Movilidad. Realización de ensayos de estupefacientes en muestras decomisadas por la Policía Municipal y de muestras de fluido oral de conductores.

INDICADOR

Inspección Central: Análisis Alimentos

Inspección Central: Análisis Aguas

Mercamadrid: Análisis Alimentos

JJ.DD.: Análisis Alimentos

Mejora del programa de aseguramiento de la calidad de los resultados de los ensayos, incrementando las inscripciones necesarias para la cobertura plena del alcance acreditado.

INDICADOR

Inscripciones realizadas, núm. de Ejercicios

Inscripciones realizadas, núm. de Parámetros
Objetivo 1, 2, 3, 4, 5, 7 y 8: Planificar, programar y evaluar el COA, en la ciudad de Madrid, conforme al Plan de Actividades Programadas (PAP) en materia de seguridad alimentaria.
INDICADOR
Programas realizados / Plan de Actividades Programadas (PAP)
Evaluación realizada de los Programas del Plan de Actividades Programadas (PAP)
Documentos de Autocontrol evaluados / presentados
Auditorías internas realizadas / programadas
Auditorías de apoyo a los programas de distrito realizadas / Auditorías de apoyo a los distritos solicitadas

CARTA DE SERVICIOS BROTES Y ALERTAS ALIMENTARIAS

La Carta de Servicios (CS) 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. Ha sido evaluada por última vez el 24 de febrero 2016. Se garantizan los compromisos de la carta. [Carta de servicios.](#)

El 23 de diciembre de 2014, 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.

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.

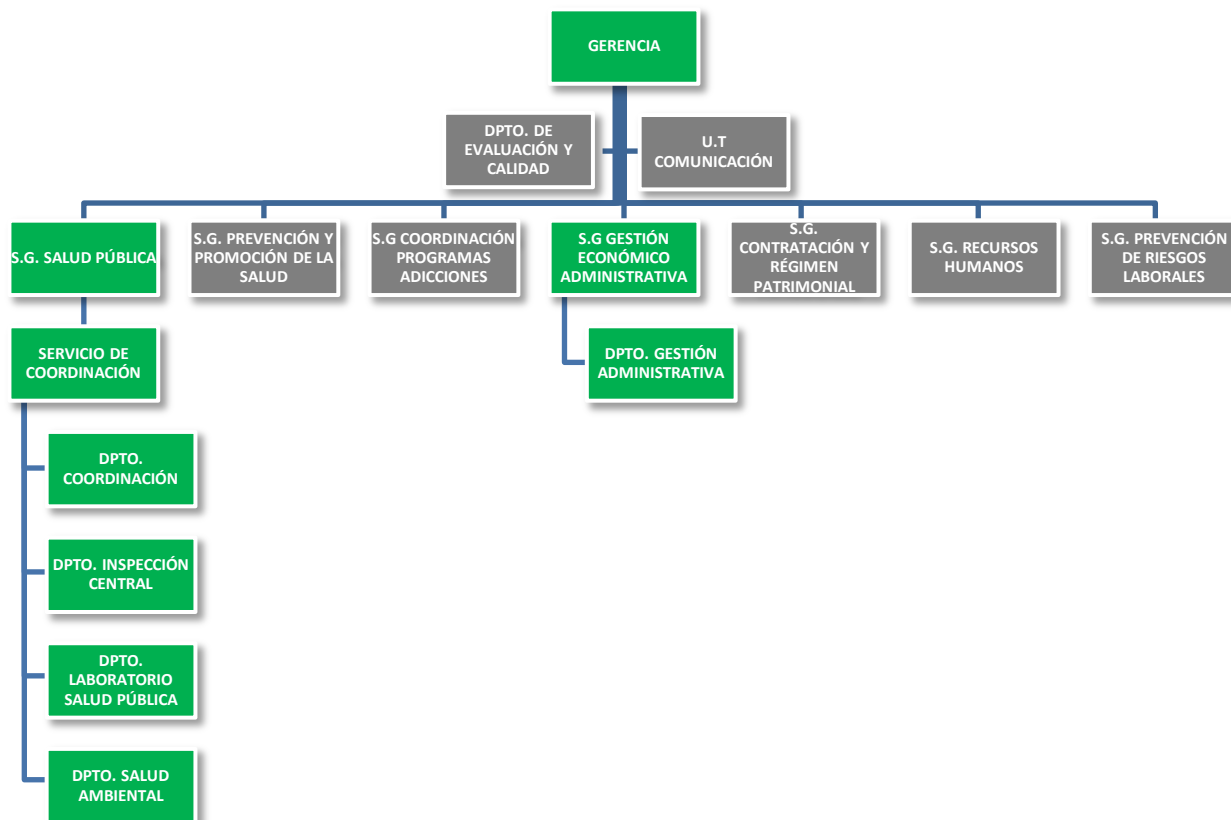
INDICADORES ESTRATÉGICOS:

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

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 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.

Planificación anual de acciones de mejora en esta línea

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 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.

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

DEPARTAMENTO DE SALUD AMBIENTAL

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 las condiciones higiénico-sanitarias y de seguridad de establecimientos en los que se ejercen actividades con incidencia en la salud de sus usuarios. Asimismo gestiona los diferentes programas de prevención y control de plagas y vectores de interés en salud pública.

OBJETIVOS GENERALES:

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

OBJETIVO GENERAL 1: Vigilar los efectos en salud de factores ambientales.

OBJETIVO GENERAL 2: Intervenir en situaciones de insalubridad y deficiente habitabilidad en viviendas.

OBJETIVO GENERAL 3: Promoción de entornos urbanos saludables.

OBJETIVO GENERAL 4: Control de vectores y plagas.

OBJETIVO GENERAL 5: Control de establecimientos/actividades con incidencia en salud pública: Estética, 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:

OBJETIVO GENERAL 1: VIGILAR LOS EFECTOS EN SALUD DE FACTORES AMBIENTALES

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

OBJETIVO GENERAL 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.

OBJETIVO GENERAL 1.2: Información de los riesgos ambientales y su prevención. Sistema de Alertas en Salud Ambiental (SASA)

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 la salud de 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 AG de Medio Ambiente y Movilidad.
- Episodios de Temperaturas Extremas: a través de la Comisión Técnica del Plan de Vigilancia y Control de los Efectos de las Olas de Calor (Comunidad de Madrid) de la que forma parte Madrid Salud.

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.

INDICADORES VIGILANCIA SANITARIA DE RIESGOS AMBIENTALES
Indicadores incluidos en VISRAM
Nº de activaciones SASA por Episodios de Contaminación Atmosférica (ECA)
Nº de días con SASA activado por Episodios de Contaminación Atmosférica (ECA)
Nº de activaciones SASA por Temperaturas extremas
Nº de días con SASA activado por Temperaturas extremas

OBJETIVO GENERAL 2: INTERVENIR EN SITUACIONES DE INSALUBRIDAD Y DEFICIENTE HABITABILIDAD EN VIVIENDAS

LÍNEAS DE TRABAJO

OBJETIVO GENERAL 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 moradores 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.

INDICADORES: INSALUBRIDAD EN VIVIENDA
Nº solicitudes recibidas
Porcentaje de solicitudes de insalubridad por acúmulo
% de solicitudes de insalubridad por asentamiento/ocupación ilegal
Nº de inspecciones a realizar
Nº expedientes tramitados
Rotación de inspección de viviendas notificadas
Porcentaje de expedientes que requieren intervención judicial
Resolución de expedientes de insalubridad (porcentaje)
Tiempo medio de resolución de expedientes no judiciales (días)
Tiempo medio de resolución de expedientes judiciales (días)

OBJETIVO GENERAL 2.23: 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 los solicitantes para acreditar necesidad de una nueva vivienda y participar en el procedimiento de adjudicación de promoción pública, arbitrado por el IVIMA (Instituto de la Vivienda de Madrid).

INDICADORES: INFORMES DE HABITABILIDAD
Nº solicitudes recibidas
Nº de inspecciones realizadas
Porcentaje de infravivienda
Rotación de inspección de viviendas notificadas
Resolución de expedientes de habitabilidad (%)
Tiempo medio de resolución de expedientes (días)

OBJETIVO GENERAL 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.

OBJETIVO GENERAL 3.1: Entorno Urbano y Salud

Actividad: Ofrecer al ciudadano una solución y/o respuesta ante las reclamaciones y peticiones requeridas en materia de riesgos ambientales.

Los indicadores que miden esta actividad son:

- Reclamaciones atendidas.

OBJETIVO GENERAL 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 los titulares de las instalaciones de riesgo de proliferación de Legionella y estipula que la contratación de un servicio de mantenimiento externo no exime al 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
 - Sistema de riego por aspersión
 - Limpieza viaria urbana
3. Seguimiento a instalaciones ETM de riesgo.

INDICADORES: TORRES DE REFRIGERACIÓN Y CONDENSADORES EVAPORATIVOS ETM Y OTRAS INSTALACIONES DE RIESGO

Nº instalaciones alto riesgo censadas
Nº instalaciones inspeccionadas
Cobertura de inspección (porcentaje)
Nº inspecciones
Rotación de inspección
Nº muestras recogidas torres refrigeración y condensadores evaporativos
Nº muestras recogidas otras instalaciones de riesgo

OBJETIVO GENERAL 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, esta actividad de control, ya iniciada en 2015, será objeto 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 los Inspectores adscritos a la Unidad Técnica de Estudios en Salud Ambiental del Departamento de Salud Ambiental Madrid Salud y técnicos de Departamentos 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)

CONTROL LEGIONELOSIS SISTEMAS DE NEBULIZACION EN TERRAZAS/VELADORES

Nº solicitudes recibidas
Nº de tomas de muestras realizadas

OBJETIVO GENERAL 4: 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 los ciudadanos.

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

OBJETIVO GENERAL 4.1: Desratización y desinsectación del alcantarillado y espacios públicos

Programa de prevención y control de poblaciones de ratas (*Rattus norvegicus*) y cucarachas (*Blattaoorientalis* 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:

- Revisión y tratamiento programado del alcantarillado público y otros entornos públicos exteriores
- Atención y gestión de avisos de particulares por problemas de vectores en dichos espacios
- Realización de diagnósticos de situación y emisión de informes, y propuestas correctoras ambientales

INDICADORES: DESRATIZACIÓN/DESINSECTACIÓN ESPACIOS PÚBLICOS

Registros alcantarillado tratados

Avisos atendidos (ratas y cucarachas)

Encuesta de satisfacción ciudadana (avisos ratas y cucarachas vía pública). (%) (*)

OBJETIVO GENERAL 4.2: Prevención y control de plagas en edificios e instalaciones municipales

Incluye todas las actividades relacionadas con la inspección programada, 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

INDICADORES: CONTROL PLAGAS ETM

Actuaciones vinculadas a inspecciones ETM (programa preventivo)

Actuaciones vinculadas a avisos/incidencias comunicadas atendidos (ETM)

OBJETIVO GENERAL 4.3: 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:

- Inspección a demanda, ante comunicación de incidencias relacionadas
- Captura y reubicación de ejemplares
- Vigilancia sanitaria de palomas capturadas

Desde la U.T. de Control de Vectores se gestionan todos los avisos por plagas diferentes a las señaladas.

INDICADORES: CONTROL PALOMAS

Incidencias atendidas paloma bravía

Aves (palomas) capturadas

OBJETIVO GENERAL 4.4: 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.

La realización de actuación municipal de control de plagas a este respecto se limita a multiinfestación (más de una vivienda afectada en el inmueble), y/o viviendas atendidas por servicios sociales. 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.

INFESTACIÓN POR CHINCHES EN VIVIENDA

Nº solicitudes recibidas

Multi-infestación (porcentaje)

Atención servicios sociales (porcentaje)

Prevención y atención avisos centros acogida (Plan control del frío y albergues de personas sin hogar)

Nº actuaciones realizadas (diagnósticos de situación y/o tratamiento y/o seguimiento)

OBJETIVO GENERAL 4.5: 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 (vespulaspp)*, *Abeja (Apis spp)* y mosquitos, principalmente, aunque también se han recibido avisos por otras plagas de *Cucaracha rubia (Blatta germanica)*, *Hormigas...*

INDICADORES: ACTUACIONES OTROS VECTORES/PLAGAS
Nº avisos ratones recibidos
Nº avisos abejas/avispa recibidos
Nº avisos mosquitos recibidos
Nº avisos hormigas recibidas

OBJETIVO GENERAL 5: 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.
- Campaña informativa de fotoprotección solar en piscinas.

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

OBJETIVO GENERAL 5.1: 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 consideradas de especial riesgo o con indicio de deficiente calidad higiénico-sanitaria y las realizadas como comprobación de una no conformidad.

Muestreo Aleatorio: 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.

Las muestras son recogidas por técnicos de los Departamentos de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de los 21 Distritos Municipales. Por parte de Madrid Salud, el Departamento de Salud Ambiental y el Departamento 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.

INDICADORES: NÚM. MUESTRAS PROGRAMADAS EN AGUAS RECREATIVAS
Piscinas: Muestreo Dirigido
Piscinas: Muestreo Aleatorio
Balnearios urbanos
TOTAL MUESTRAS

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.

La verificación de la calidad del aire contemplará las medidas de los siguientes parámetros ambientales: diferencia existente entre el Anhídrido carbónico (CO₂) 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

OBJETIVO GENERAL 5.2: 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 da apoyo a la inspección en los Distritos y para los programas 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:

- 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.

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 Departamento 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 (PAPs)

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.

INDICADORES INSPECCIONES ESTÉTICA
Centros de adorno corporal (tatuaje, micropigmentación y <i>piercing</i>)
Centros de bronceado
Peluquerías
Institutos de Belleza y Centros de Estética
Centros de fotodepilación
Gimnasios
TOTAL ACTUACIONES

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:

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

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

INDICADORES: INSPECCIONES AGUAS RECREATIVAS
Piscinas prioritarias
Piscinas no prioritarias
Balnearios
TOTAL ACTUACIONES

Campaña de información de protección solar en piscinas municipales: El Ayuntamiento de Madrid, en colaboración con la Asociación Española contra el Cáncer “aecc”, viene realizando desde 2010 una campaña de información a los usuarios de las piscinas de la ciudad de Madrid, sobre los riesgos de la exposición solar sin la correcta protección y la adopción de medidas preventivas. Esta campaña informativa se lleva a cabo en centros deportivos municipales con piscinas al aire libre, así como en algunas instalaciones de titularidad privada con acceso público y gran aforo. En 2016 no pudo acometerse esta Sin embargo, se prevé continuar con esta actividad, realizando valoraciones individuales de fototipo y facilitando tanto información de carácter general como consejos particulares de fotoprotección a los usuarios en función del fototipo que presenten.

Esta Campaña será realizada por técnicos de la Asociación Española contra el Cáncer, de Madrid Salud (Dpto. de Salud Ambiental, Dpto. de Prevención y Promoción de la Salud y Dpto. de Inspección Central, Aguas de Consumo y Transporte Alimentario) y de los Dptos. de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de los Distritos, contando con la colaboración de los Centros Deportivos Municipales.

El indicador que mide esta actividad es:

- N° de valoraciones de fototipo realizadas

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.

INDICADORES INSPECCIONES CENTROS INFANTILES
Escuelas infantiles
Centros de cuidado infantil
Centros de recreo infantil
TOTAL ACTUACIONES

OBJETIVO GENERAL 5.3: 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 Departamento 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 es realizada por los Inspectores adscritos a la Unidad Técnica de Control de Actividades de Riesgo del Departamento de Salud Ambiental Madrid Salud.

INDICADORES: INSPECCIONES SANIDAD MORTUORIA
Instalaciones empresas funerarias
Vehículos funerarios de nueva adquisición

OBJETIVOS E INDICADORES PRESUPUESTARIOS

OBJETIVO	INDICADOR
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) Tiempo de respuesta (días) Expedientes resueltos/solicitudes recibidas (%)

Control higiénico sanitario de viviendas y/o locales por situaciones de insalubridad debido al almacenamiento de basuras, detritus y enseres	Expedientes tramitados (número) Tiempo medio respuesta (días) Expedientes resueltos/solicitudes recibidas (%) Autorización judicial entrada/solicitudes recibidas %
Vigilancia sanitaria de riesgos ambientales	Indicadores de seguimiento de tendencias de salud ambiental (número) Activaciones del Sistema de Alertas en Salud Ambiental (número)
Control de establecimientos con incidencia en salud pública	Inspecciones realizadas como actividad complementaria a programas de Distrito (número) Inspecciones realizadas/inspecciones programadas como actividad complementaria (%) Inspecciones realizadas a servicios funerarios (número) Inspecciones realizadas/inspecciones programadas a servicios funerarios (%)
Prevención y control de legionelosis en instalaciones de titularidad municipal y otras instalaciones de riesgo	Inspección instalaciones de alto riesgo en ETM (número) Inspección de las instalaciones censadas (%) Instalaciones de riesgo en ETM muestreadas como apoyo a otros servicios municipales (número) Sistemas de nebulización inspeccionados (número) Inspecciones realizadas/programadas a sistemas de nebulización (%)
Atención a las reclamaciones efectuadas por los ciudadanos relacionadas con factores de riesgo ambiental en ambientes exteriores	Expedientes tramitados (número) Reclamaciones atendidas/reclamaciones formuladas (%)
Desratización y Desinsectación del alcantarillado y otros espacios públicos	Registros de alcantarillado tratados (número) Avisos de vectores y plagas comunicados por ciudadanos (número) Avisos comunicados/avisos atendidos (%) Incidencias atendidas en menos de 24h sobre el total (%)
Control poblaciones de palomas (Columba livia)	Actuaciones de control poblacional de palomas (número) Avisos de incidencias por palomas atendidos (número)
Prevención/Control plagas en edificios y viviendas	Inspecciones/tratamientos edificación municipal (número) Inspecciones/tratamientos en edificios privados por multiinfestación (número) Inspecciones/tratamientos en viviendas particulares por derivación de servicios sociales (%) Demora media atención incidencias/avisos prioritarios no superior a dos días hábiles (porcentaje)

Se cuenta actualmente con dos Cartas de Servicios:

Carta de Servicios en Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda. Aprobada el 7 de julio de 2011. Fecha de la última evaluación 18 abril 2016. En noviembre de 2015, fue acreditada dentro del Proyecto de Certificación de las Cartas de Servicios del Ayuntamiento conforme a la Norma UNE 93200. Se mantienen los compromisos de esta carta. [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 26 de abril 2016. Se mantienen los compromisos de esta carta. [Carta de Servicio](#).

UNIDAD COLABORADORA: S.G. de Gestión Económico-Administrativa S.G. 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: Prevenir los efectos en salud de los factores ambientales y promover entornos urbanos saludables.

OBJETIVOS GENERALES:

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

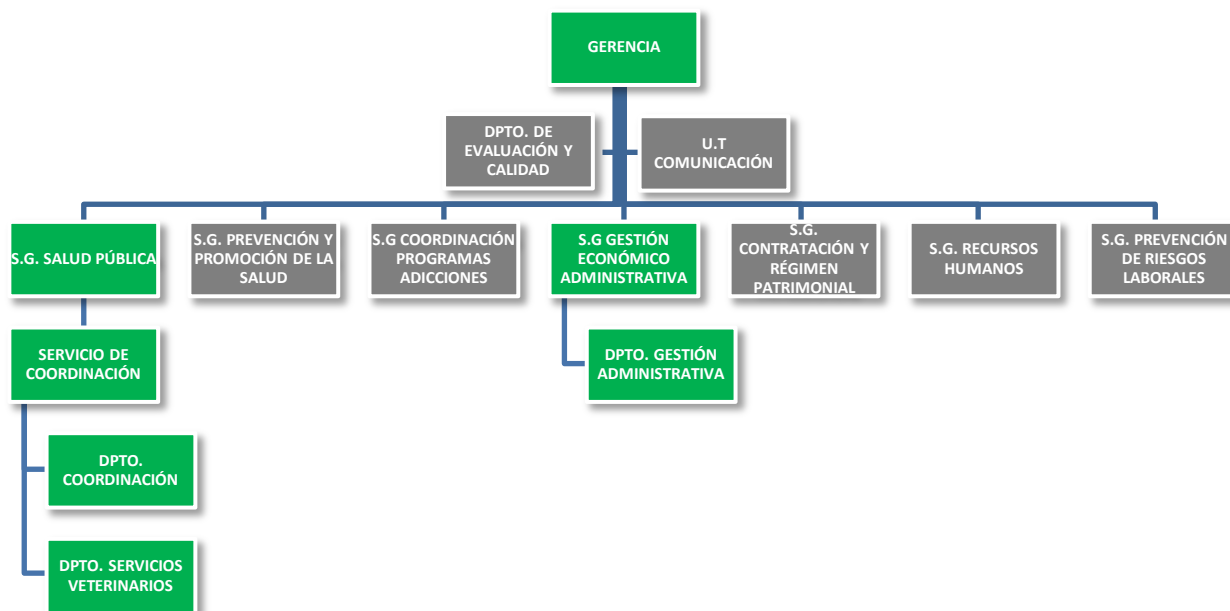
INDICADORES ESTRATÉGICOS:

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

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 ésta

Planificación anual de acciones de mejora en esta línea.

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.

UNIDAD RESPONSABLE: Dpto. de Servicios Veterinarios

UNIDAD COLABORADORA: S.G de Gestión Económico - Administrativa

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS VETERINARIOS (DSV)

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 los ciudadanos 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

OBJETIVO GENERAL 1: Prevenir y controlar la aparición de problemas para la salud y seguridad, derivados de la presencia de animales.

OBJETIVO GENERAL 2: Fomentar la protección y bienestar de los animales en la Ciudad.

OBJETIVO GENERAL 3: Promocionar la adopción de los animales de compañía abandonados.

OBJETIVO GENERAL 4: Mejorar la sostenibilidad en relación con la presencia de animales en la Ciudad.

SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

Objetivo general vinculado:

OBJETIVO GENERAL 2: Fomentar la protección y bienestar de los animales en la Ciudad.

OBJETIVO GENERAL 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
Porcentaje de animales adoptados, sobre el total de animales ingresados, calificados como adoptables
Animales retirados de la vía pública
Esterilización de animales adoptados en el CPA

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 desconocido
- 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:

OBJETIVO GENERAL 1: Prevenir y controlar la aparición de problemas, para la salud y seguridad, derivados de la presencia de animales.

OBJETIVO GENERAL 2: Fomentar la protección y bienestar de los animales en la Ciudad.

OBJETIVO GENERAL 3: Promocionar la adopción de los animales de compañía abandonados

OBJETIVO GENERAL 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.

Se mantiene, como nivel óptimo de ocupación, el 90%. Se considera que esta cifra no debería superar el 95%.

Se mantiene el compromiso de responder de forma rápida, a las demandas urgentes de recogida de animales enfermos o heridos, de manera que como mínimo, el 85% de las solicitudes recibidas por SEVEMUR sean atendidas en menos de 2h 30min.

INDICADORES DE ACTIVIDAD DE RECOGIDA Y ATENCIÓN A ANIMALES VAGABUNDOS Y ABANDONADOS
Volumen de ingresos de perros (nº absoluto)
Volumen de ingresos de gatos (nº absoluto)
Volumen de ingresos total (perros, gatos y otros animales) (nº absoluto)
Variabilidad en el volumen de perros ingresados en el CPA (%)
Variabilidad en el volumen de gatos ingresados en el CPA (%)
Perros retirados de la vía pública
Perros ingresados procedentes de la vía pública (%)
Gatos retirados de la vía pública
Gatos ingresados procedentes de la vía pública (%)
Animales retirados de la vía pública (solo perros y gatos)
% Animales ingresados procedentes de la vía pública (solo perros y gatos)
Ocupación del CPA (perros) (%)
Ocupación del CPA (gatos) (%)
Ocupación del CPA (global) (%)
Solicitudes formuladas al Servicio Veterinario Municipal de Urgencia (SEVEMUR)
Solicitudes formuladas al Servicio Veterinario Municipal de Urgencia (SEVEMUR) atendidas en menos de 2:30h

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

Objetivos generales vinculados:

OBJETIVO GENERAL 2: Fomentar la protección y bienestar de los animales en la Ciudad.

OBJETIVO GENERAL 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 Centro de Protección Animal (CPA).

El fomento y promoción de la adopción de los animales de compañía ingresados en el Centro municipal impulsará elementos 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”.

INDICADORES ACTIVIDAD DE ADOPCIÓN DE ANIMALES DE COMPAÑÍA
Volumen de adopciones de perros (nº absoluto)
Variación respecto al año anterior de adopciones de perros (%)
Volumen de adopciones de gatos (nº absoluto)
Variación respecto al año anterior de adopciones de gatos (%)

Perros adoptados sobre el total de los ingresados calificados como adoptables (%)
Gatos adoptados sobre el total de los ingresados calificados como adoptables (%)
Volumen de adopciones de perros por asociaciones protectoras
Variación respecto al año anterior de adopciones de perros por asociaciones prot. (%)
Volumen de adopciones de gatos por asociaciones protectoras
Variación respecto al año anterior de adopciones de gatos por asociaciones prot. (%)

Localización de propietarios de animales abandonados

Objetivo general vinculado:

OBJETIVO GENERAL 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.

INDICADORES ACTIVIDAD LOCALIZACIÓN PROPIETARIOS ANIMALES ABANDONADOS
Expedientes abiertos para localización de propietarios (nº absoluto)
Variación respecto al año anterior de expedientes abiertos de localización de propietarios
Volumen de animales (perros y gatos) recuperados por los propietarios

Programa de esterilización de animales en adopción

Objetivos generales vinculados:

OBJETIVO GENERAL 2: Fomentar la protección y bienestar de los animales en la Ciudad.

OBJETIVO GENERAL 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...**”

Pese a las buenas cifras de esterilizaciones efectuadas en los últimos años, los cambios legislativos llevarán aparejada la necesidad de realizar un esfuerzo adicional, que permita alcanzar la esterilización de la totalidad de los animales que se adopten en el Centro de Protección Animal.

INDICADORES ESTERILIZACIÓN ANIMALES EN ADOPCIÓN
Esterilización de animales adoptados en el CPA (*)
Variabilidad del nº de esterilizaciones realizadas a animales adoptados en el CPA
Animales adoptados esterilizados en el CPA respecto a solicitudes formuladas (*)

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

Objetivos generales vinculados:

OBJETIVO GENERAL 1: Prevenir y controlar la aparición de problemas para la salud y seguridad derivados de la presencia de animales.

OBJETIVO GENERAL 2: Fomentar la protección y bienestar de los animales en la Ciudad.

OBJETIVO GENERAL 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, se han revisado los protocolos de actuación en demandas de intervención en colonias de gatos, aprobándose 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:

- Reducir o eliminar los posibles problemas que puedan surgir asociados a la presencia de gatos urbanos no controlados.
- Estabilizar el tamaño de las colonias, disminuyendo el volumen de animales ingresados en los centros de acogida.
- Favorecer la colaboración de los colectivos de alimentadores y colaboradores (imprescindible en muchos casos para la efectividad de los programas de control).

A las esterilizaciones de animales adoptados previstas en el punto anterior, hay que sumar las que se realicen en el marco de la implantación de este procedimiento. Estas se realizarán en dos instalaciones: el Centro de Protección Animal, y el Centro de Esterilizaciones de la Casa de Campo que previsiblemente entrará en funcionamiento en el primer trimestre de 2017.

INDICADORES ACTIVIDAD GESTIÓN DE DENUNCIAS POR PRESENCIA DE COLONIAS NO CONTROLADAS DE GATOS URBANOS
Solicitudes tramitadas para la consolidación de colonias controladas
Visitas de evaluación realizadas
Gatos esterilizados con destino a colonias controladas de gatos urbanos

Control de animales agresores y gestión de animales potencialmente peligrosos

Objetivos generales vinculados:

OBJETIVO GENERAL 1: Prevenir y controlar la aparición de problemas para la salud y seguridad derivados de la presencia de animales.

OBJETIVO GENERAL 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.

INDICADORES ACTIVIDAD DEL CONTROL DE ANIMALES AGRESORES Y GESTIÓN DE ANIMALES POTENCIALMENTE PELIGROSOS
Volumen de observaciones antirrábicas (nº absoluto)
Volumen de valoraciones de riesgo (nº absoluto)
Solicitudes de inscripción en el RAPP (nº absoluto)

Servicio de información y atención al ciudadano del Dpto. de Servicios Veterinarios

Corresponde con la misión: recoger, indagar y vehicular las inquietudes e iniciativas de los ciudadanos 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:

OBJETIVO GENERAL 1: Prevenir y controlar la aparición de problemas para la salud y seguridad derivados de la presencia de animales.

OBJETIVO GENERAL 2: Fomentar la protección y bienestar de los animales en la Ciudad.

OBJETIVO GENERAL 3: Promocionar la adopción de los animales de compañía abandonados.

OBJETIVO GENERAL 4: Mejorar la sostenibilidad en relación con la presencia de animales en la Ciudad.

La atención al ciudadano, 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 al ciudadano 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, tanto en lo que se refiere a la atención presencial, como telefónica.

A este respecto resaltar la mejora incorporada al sistema telefónico del Departamento, con un contestador múltiple que posibilita la atención especializada de los ciudadanos desde el inicio del contacto.

INDICADORES ACTIVIDAD ATENCIÓN AL CIUDADANO
Volumen de visitas (nº absoluto)
Volumen de llamadas telefónicas vía DSV
Volumen de citas concertadas vía 010 (*)

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

Objetivo general vinculado:

OBJETIVO GENERAL 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 2016 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:

OBJETIVO GENERAL 2: Fomentar la protección y bienestar de los animales en la Ciudad.

OBJETIVO GENERAL 4: Mejorar la sostenibilidad en relación con la presencia de animales en la Ciudad.

Se continúan programando actividades de sensibilización a escolares.

INDICADORES ACTIVIDAD DE SENSIBILIZACIÓN
Volumen de escolares que han asistido a actividades programadas (nº absoluto)
Variabilidad del nº de escolares asistentes
Otras visitas de formación/información

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

Objetivos generales vinculados:

OBJETIVO GENERAL 1: Prevenir y controlar la aparición de problemas para la salud y seguridad derivados de la presencia de animales.

OBJETIVO GENERAL 2: Fomentar la protección y bienestar de los animales en la ciudad.

El Plan de Actividades Programadas (PAP) 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
Gestionar la salida de los animales ingresados en el CPA, de forma que se incrementen el volumen de adopciones y la rapidez y eficacia en la recuperación por sus propietarios, según el caso	Perros adoptados respecto a los calificados como adoptables
	Animales (perros y gatos) recuperados por los propietarios
	Gatos devueltos, con destino a colonias controladas de gatos urbanos
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	Solicitudes formuladas al Servicio Veterinario Municipal de Urgencia
	Solicitudes urgentes, atendidas en menos de 2:30h
	Solicitudes controladas para la consolidación de colonias controladas
	Perros retirados de la vía pública
	Gatos retirados de la vía pública
	Otros animales retirados de la vía pública
Fomentar el control de la reproducción de los animales de compañía como medio de prevención del abandono	Animales esterilizados en el Centro de Protección Animal (CPA)
	Animales adoptados esterilizados en el CPA, respecto a solicitados (adoptados)
	Gatos esterilizados con destino a colonias controladas de gatos urbanos

Atender, de forma personalizada, a los ciudadanos que acuden al Centro de Protección Animal, en demanda de cualquiera de los servicios ofrecidos	Visitas recibidas
	Calificación de usuarios con el trato global recibido mayor de 8

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. Se mantienen los compromisos de la Carta de Servicios. [Carta de Servicio](#).

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.

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

OBJETIVO GENERAL 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

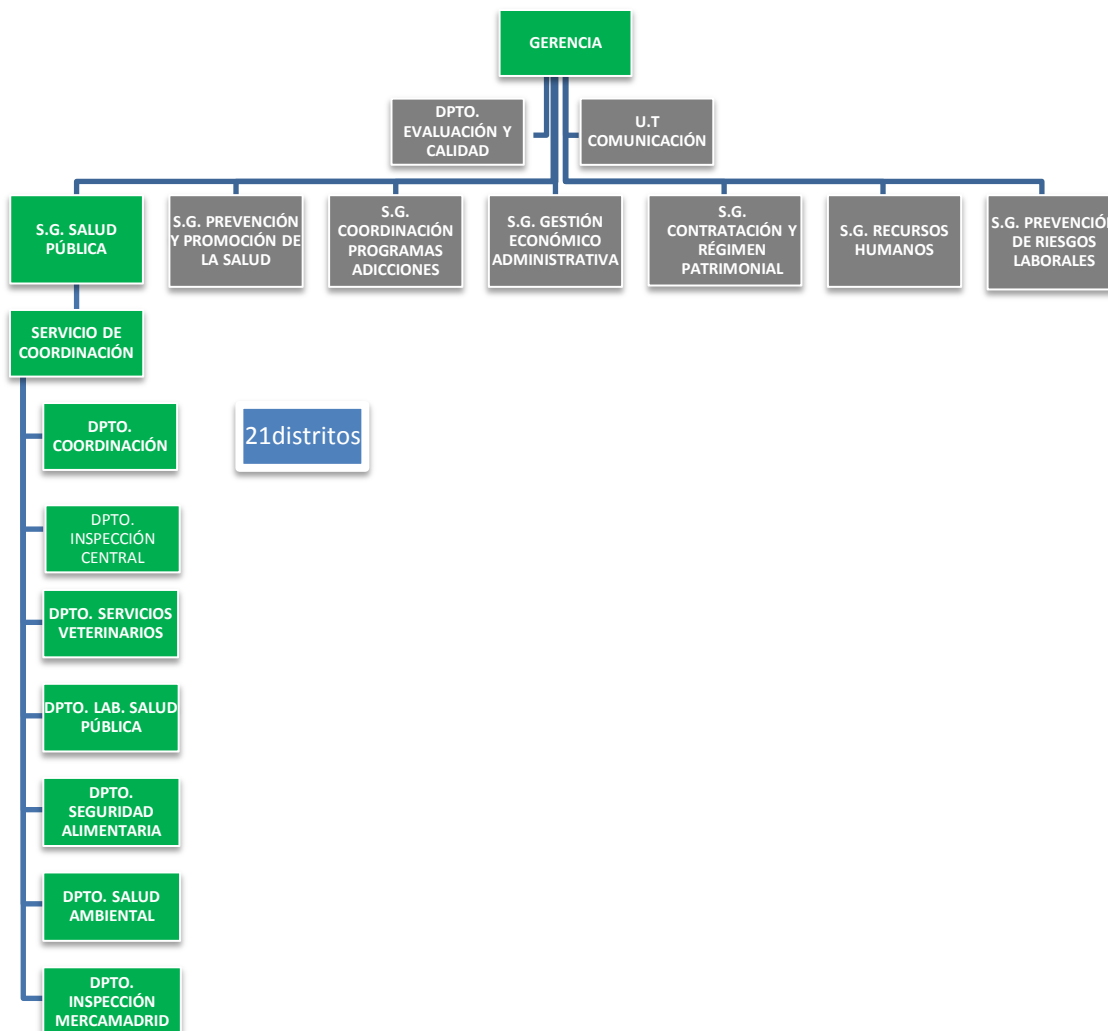
Los expedientes recibidos resultan de inhibiciones de expedientes, actas de inspección y denuncias, procedentes de servicios del propio O.A. Madrid Salud, de los Distritos, de la Policía Municipal o de otras Administraciones.

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

Planificación anual de acciones de mejora en esta línea

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

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

OBJETIVO GENERAL 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.

OBJETIVO GENERAL 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.

OBJETIVO GENERAL 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”*.

OBJETIVO GENERAL 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.

OBJETIVO GENERAL 5: Proporcionar la formación necesaria (continuada) a los inspectores adscritos a los Dptos. de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de los Distritos.

OBJETIVO GENERAL 6: Definir y coordinar la participación de técnicos, adscritos 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 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:

OBJETIVO GENERAL 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 a los técnicos 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 los Jefes de los Dptos. de Servicios Sanitarios, Calidad y Consumo de los Distritos y los Jefes 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° de Informes técnicos.
- N° de Consultas.
- N° de Instrucciones de servicio.
- N° de Procedimientos de trabajo.
- N° de reuniones de Coordinación.

OBJETIVO GENERAL 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)

OBJETIVO GENERAL 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 de los auditores.

LÍNEAS DE TRABAJO

Dentro del periodo establecido para el desarrollo de este objetivo 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.**

INDICADOR: AUDITORIAS INTERNAS PROGRAMADAS 2017		
DEPENDENCIA	ACTIVIDAD A AUDITAR	FECHA PREVISTA AUDITORIA

- Programa 1: Control de establecimientos alimentarios.**
 - Subprograma 1.1. Establecimientos del sector de restauración colectiva y del comercio minorista de la alimentación.**
- En relación con la actividad a auditar (Control general de establecimientos alimentarios, 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.**

INDICADORES

- Informes de auditorías realizadas.

OBJETIVO GENERAL 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.
- 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 Departamento de Servicios Veterinarios.
- Implantación de los sistemas informáticos desarrollados.
- Formación continuada a los usuarios sobre las explotaciones estadísticas implantadas.

INDICADORES

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

OBJETIVO GENERAL 5: Proporcionar la formación necesaria (continuada) a los inspectores adscritos 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 de los formadores participantes en estos cursos en función de sus conocimientos y trayectoria profesional.
- Seleccionar los alumnos en función del trabajo que, cada uno de ellos, tiene asignado dentro de los Departamentos.

INDICADORES

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

OBJETIVO GENERAL 6: Definir y coordinar la participación de técnicos adscritos 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 técnicos de los Distritos como técnicos adscritos 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: DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD ALIMENTARIA, DEPARTAMENTO DE SERVICIOS VETERINARIOS, DEPARTAMENTO DE SALUD AMBIENTAL, DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN CENTRAL, AGUAS DE CONSUMO Y TRANSPORTE ALIMENTARIO, DEPARTAMENTO LABORATORIO DE SALUD PÚBLICA Y DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN DE MERCAMADRID.

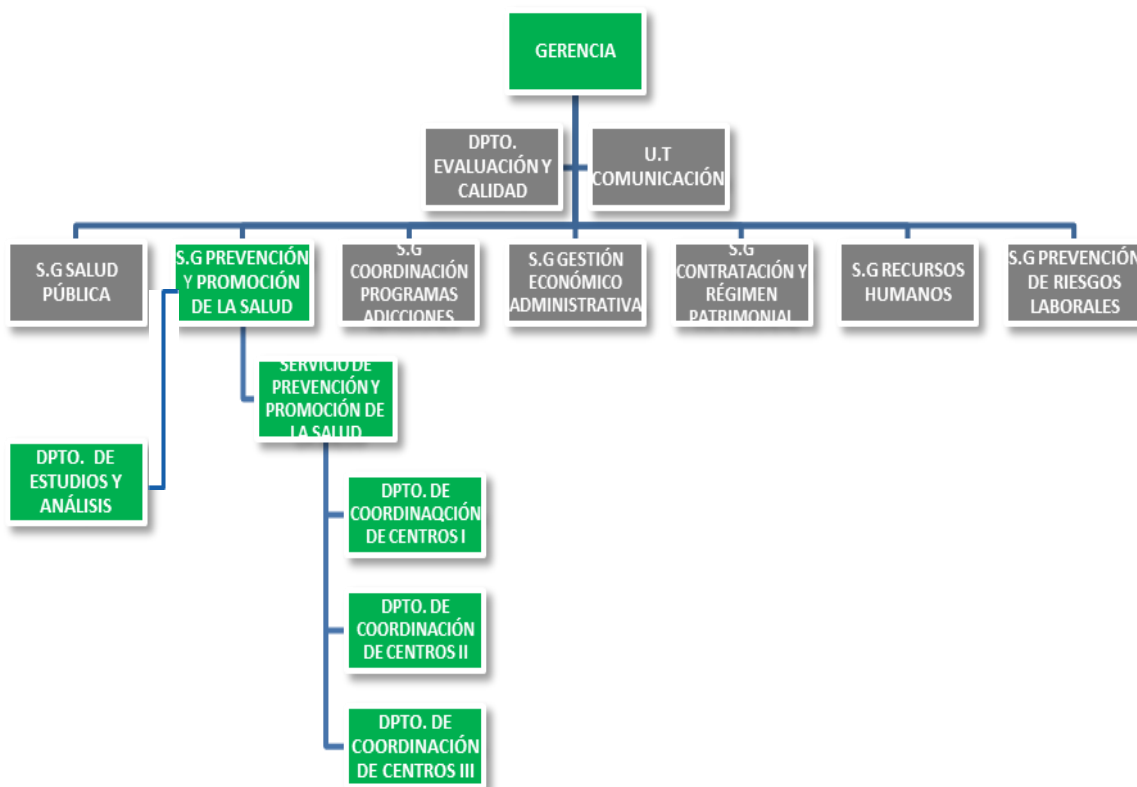
INDICADOR
Núm. Informes realizados
Núm. Consultas realizadas
Núm. Procedimientos realizados
Núm. Reuniones de coordinación celebradas
Núm. Proyectos o modificaciones en la aplicación informática

OBJETIVO 27. FORMACIÓN E INFORMACIÓN TÉCNICA EN SALUBRIDAD PÚBLICA DEL SERVICIO DE COORDINACIÓN Y LOS DEPARTAMENTOS QUE LO INTEGRAN.

INDICADOR
Núm. Informes técnicos realizados a demanda de otras instancias municipales , extra municipales o solicitudes particulares
Núm. Coordinación de cursos de formación continuada
Núm. Participación en grupos de trabajo y ponencias técnicas

Planificación anual de acciones de mejora en esta línea

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

UNIDADES RESPONSABLES: Subdirección General Prevención y Promoción de la Salud, Dpto. de Estudios y Análisis, Servicio de Prevención y Promoción de la Salud y Dptos. de Coordinación de Centro

INTRODUCCIÓN

La Subdirección General de Prevención y Promoción de la Salud (SGPPS), gestiona dos procesos y proyectos íntimamente relacionados:

- La profundización del proceso de reorientación comunitaria iniciado en 2008, anteriormente denominado “Estrategia Gente Saludable 2010-2015”, que partiendo de esta experiencia y en el marco del actual proceso de desarrollo comunitario de los barrios y distritos de Madrid, promueve la salud comunitaria en nuestra ciudad. Este renovado proyecto, que tiene el nombre de estrategia **“Barrios Saludables 2016-2019”**, se está desarrollando a partir de los 9 programas marco revisados, de los nuevos proyectos de los 16 centros territoriales (actuales Centros Madrid Salud o CMS, en proceso de transformación en Centros Municipales de Salud Comunitaria o CMSc) y del apoyo técnico y logístico de los centros especializados de apoyo, a la luz de las nuevas prioridades institucionales enmarcadas en el Plan Madrid ciudad de los cuidados.
- El apoyo al Plan transversal **“Madrid Ciudad de los Cuidados”** (MCC), impulsado desde la Alcaldía, que tienen como fin el cuidado de los y las madrileñas y de sus entornos de la vida cotidiana, y que tiene dos estructuras funcionales: el equipo motor de MCC (compuesto fundamentalmente por los recursos ubicados en el Departamento de Estudios y Análisis de esta SGPPS) y el Equipo de Planificación

Transversal de MCC, espacio de seguimiento del Plan MCC donde están representadas todas las AG, los grupos políticos municipales y algunas entidades ciudadanas.

Misión

La Subdirección General y sus unidades están orientados hacia la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad en sus respectivos ámbitos. Acorde con su orientación comunitaria, da prioridad a la actuación a nivel territorial en los Centros Municipales de Salud Comunitaria (CMSc). La red de CMSc es una red de centros de salud pública y comunitaria, que definen sus objetivos y actuaciones por la especificidad de la población y el territorio de los distritos y barrios de la ciudad de Madrid. Las acciones de los CMSc se apoyan y se complementan desde centros especializados y unidades de apoyo.

Visión

La Subdirección General y sus unidades pretenden convertirse en una referencia de la promoción de la salud y de la salud comunitaria de Madrid. Al final del proceso de reorientación iniciado, los CMSc serán los centros de referencia de salud pública y de salud comunitaria de los distritos de la ciudad de Madrid, tanto por su conocimiento sobre los problemas de salud y sus determinantes sociales en su ámbito comunitario, como por sus programas y acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

Serán centros de referencia, en formación práctica e investigación aplicada, para salubristas y profesionales socio-sanitarios. Podrán formar parte de la red de vigilancia de salud pública de la Comunidad de Madrid. Ejercerán un liderazgo en la promoción de espacios de encuentro y coordinación intersectorial en salud. Serán un importante recurso para el desarrollo del Plan **Madrid ciudad de los Cuidados** a nivel de los distritos y barrios. Tendrán una relación consolidada con las redes sociales del distrito y un prestigio, como elemento positivo, para la salud y la cohesión social del barrio. La población los discriminará claramente del resto de estructuras sanitarias asistenciales y los valorará por su independencia, profesionalidad y actitud en defensa de la salud pública, en momentos críticos de la historia del barrio y en la vida cotidiana.

UNIDADES DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL

La SGPPS se organiza por una estructura matricial, que articula una organización horizontal, de gestión de programas y sistema de información; y una vertical, de gestión de centros, dependientes del Servicio de Prevención y Promoción de la Salud (SPPS). Los programas se gestionan desde la Subdirección General, desde diferentes unidades (Sección de Promoción de la salud en el ámbito educativo, División de salud sexual y reproductiva, División de Envejecimiento activo y saludable, etc.), incluida la sección de Promoción de Hábitos Saludables, que además desarrolla actividades dirigidas a colectivos con diversidad funcional. También cuenta con una sección de Epidemiología, como apoyo a las necesidades del sistema de información y de la evaluación de los programas. Como apoyo al Plan Madrid Ciudad de los Cuidados y a la Estrategia Barrios Saludables, cuenta con el **Departamento de Estudios y Análisis**

El SPPS y sus 3 departamentos tienen como principal tarea la ejecución de la “Estrategia Barrios Saludables 2016-2020” en el ámbito de influencia de los centros, y el apoyo a las necesidades de gestión de los mismos.

Para desarrollar esta tarea, el Servicio gestiona **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 7 CMSc, además de algún centro especializado (Centro Joven, Centro de Salud Bucodental, Centro de Detección Precoz de Deterioro Cognitivo), y las dos Unidades Técnicas (UT) de Apoyo diagnóstico y de Laboratorio de Análisis Clínicos, con sus respectivas secciones.

Cada CMSc, basándose en los nueve programas marco de la SGPPS, definirá un nuevo **Proyecto de Centro**. Llamamos así al compromiso de trabajo y la definición de las prioridades establecidas por cada centro, en función de los problemas y las necesidades específicas de salud de su distrito y de las potencialidades y motivaciones de los equipos.

El Centro Madrid Salud Joven, además de las actividades específicas que realiza para toda la población joven de la ciudad (consulta, asesoría, actividades grupales y comunitarias, centro de documentación, seminarios, etc.), apoya especialmente los programas marco de salud sexual y reproductiva, y de prevención y promoción de la salud en el ámbito educativo, en los que se ha definido a los adolescentes como población diana preferente.

La U.T. del Laboratorio de Análisis Clínicos, realiza los estudios analíticos que se precisan en los Centros, además de ofrecer cobertura a los Centros de Atención a las Drogodependencias (CAD) de Madrid Salud y al Dpto. de Salud Laboral.

La Sección de Diagnóstico por Imagen seguirá apoyando las necesidades del Programa de Salud Sexual y Reproductiva, y de las actividades de prevención y control de tuberculosis, en personas sin hogar o en grave situación de exclusión social.

La Sección de Salud Bucodental seguirá siendo un importante apoyo a las necesidades del Programa de Promoción de la Salud en el ámbito educativo, además de su colaboración con el Instituto de Adicciones en el “Programa Salud e Integración” del Departamento de Reinserción del Instituto de Adicciones.

La Sección de Prevención del Deterioro Cognitivo seguirá apoyando las necesidades del Programa de Envejecimiento activo y saludable. Además de continuar con el desarrollo de sus proyectos de investigación, de la formación de profesionales externos en el Método UMAM, y el fomento del voluntariado a través de usuarios del centro que tienen un buen rendimiento cognitivo.

La Sección de Especialidades Médicas seguirá con las consultas para apoyar y complementar las actividades realizadas en los CMS.

ESTRATEGIA BARRIOS SALUDABLES

TRABAJO E INDICADORES DE ACTIVIDAD

Líneas de los Programas Marco en los que se basa la Estrategia de la SG

Los programas marco se diferencian en tres grupos:

- De desarrollo común en todos los centros:
 - Programa marco de alimentación, actividad física y salud (ALAS).
 - Programa marco de salud sexual y reproductiva.
 - Programa marco de prevención y promoción de la salud en el ámbito educativo.
- De desarrollo opcional, en función de las características sociodemográficas del distrito, de las prioridades y los recursos disponibles en los centros:
 - Programa marco de envejecimiento activo y saludable.
 - Programa marco de salud materno-infantil.
 - Programa marco de prevención y control del tabaquismo.
- De índole transversal (con contenidos y objetivos a ser incluidos en los proyectos y programas específicos de centro):
 - Programa marco de desigualdades sociales en salud.
 - Programa marco de Psicohigiene.
 - Programa marco de entornos urbano y salud.

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 y, 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 de los individuos. Y propone 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 Centros Municipales de Salud Comunitaria (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: De divulgación general como el tríptico, la presentación del programa o la página web y otras, como el aula ALAS o el taller ALAS, estructuradas en forma de taller para trabajar con grupos de población general más o menos grandes.

Estrategia de alto riesgo

Tiene como objetivo intervenir en los individuos 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 porque cambiando sus hábitos de vida en alimentación y actividad física 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) ≥ 30 ; IMC entre 27 y 29 más un perímetro abdominal mayor de 88 cm en la mujer, o mayor de 102 cm en el hombres.

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 de individuos 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, (prediabéticos y obesos).

Indicadores Actividad

INDICADOR
• Actividades comunitarias de fomento de la actividad física y adecuada alimentación.
• N° de test Findrisc realizados.
• N° 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

- Apoyar a los CMSc con más dificultades en el desarrollo de estrategias de captación de población de riesgo (personas prediabéticas y obesas).

- 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 a los trabajadores municipales que demandan 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 once rutas para caminar, señalizadas con el proyecto WAP ("Walkingpeople") financiado por la Unión Europea y en colaboración con otros actores y aliados (como la Facultad de Bellas Artes, los museos aliados, asociaciones de personas con discapacidad, etc. 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 Familia y Servicios Sociales y el A.G. Medioambiente, 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 madrileños.

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:

Subprograma Marco de Salud Reproductiva

Objetivos:

- General
- Prevenir los embarazos no planificados y las IVEs
- Específicos
- Contribuir a cubrir, junto con la red del Servicio Madrileño de Salud (SERMAS), la demanda de planificación familiar del municipio de Madrid, ofertando la asistencia anticonceptiva adecuada, el consejo preconcepcional, la prevención de las ITS, contribuyendo a evitar los embarazos no deseados y la IVEs.
- Organizar los servicios, no solo desde el modelo de consultas de atención individual, sino desde actividades comunitarias de promoción de la salud.
- Identificar y eliminar las barreras sociales y culturales, de acceso a los métodos anticonceptivos y a nuestros servicios por parte de la población diana, incorporando las perspectivas de género e intercultural en la organización de los mismos.

Población diana preferente:

- Adolescentes y jóvenes.
- Personas en edad fértil en situaciones de vulnerabilidad social.

Subprograma marco de Salud Sexual

Objetivos:

- General
 - Promover la salud sexual y prevenir los problemas asociados a la sexualidad (ITS, disfunciones sexuales, discriminación y violencia sexual y de género, embarazos no planificados, etc.).
- Específicos
 - Incluir la salud sexual en las intervenciones de promoción de la salud en los diferentes ámbitos, principalmente el ámbito educativo.
 - Desarrollar la prevención frente a ITS en los CMS, contribuyendo a disminuir su prevalencia y el retraso diagnóstico.
 - Cubrir las necesidades de formación, investigación y consultoría en salud sexual, de los profesionales de nuestros centros y de los dispositivos socio-sanitarios y educativos de los distritos.
 - Atender la demanda de asesoría y consulta por trastornos en el ejercicio de la sexualidad, en el marco de los programas de Salud Sexual y Reproductiva (SSR) y de Psicohigiene.

Población diana preferente:

- Adolescentes y jóvenes.
- Adultos que se encuentran en relación continuada, ya sea profesional, parental o de otro orden (profesores, padres, etc.), con grupos de niños o adolescentes, y que ejercen un papel importante como educadores, creadores de opinión o mediadores ante conflictos.
- Personas en situaciones de especial vulnerabilidad frente a problemas asociados a determinadas conductas sexuales (ITS, violencia sexual y de género, disfunciones sexuales), tanto por su situación social o profesional (género, identidad sexual, condición migratoria, prostitución, etc.), como por la etapa del ciclo vital que atraviesan.

Intervenciones

Se realizan dos tipos de intervención:

1. Atención individual en la consulta de salud sexual y reproductiva: anticoncepción, asesoría sexual, detección precoz de comportamientos de riesgo de ITS/ VIH y consejo HIV/ITS; Atención a la anticoncepción postcoital).
2. Actividades comunitarias y grupales dirigidas a promover una adecuada salud sexual y reproductiva.

Indicadores Actividad

INDICADOR
• Citas atendidas en el programa de salud sexual y reproductiva.
• Grupos/talleres sobre salud sexual y reproductiva realizados.
• Número de test rápidos de VIH.

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

Objetivos:

- General
 - Apoyar a la comunidad escolar en la Prevención y Promoción y de la Salud.

- Específicos

- Favorecer la participación activa de la comunidad escolar en la promoción de la salud.
- Crear espacios de reflexión.
- Apoyar a las familias y al profesorado en su tarea educativa.
- Facilitar la promoción de estilos y hábitos de vida saludable para prevenir comportamientos de riesgo.
- Informar y favorecer las habilidades de cada individuo 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.

Población diana

- Educación formal: Centros docentes del municipio de Madrid de todo el ciclo educativo, y dentro de ellos: alumnos, personal docente y no docente, padres y personas responsables de los alumnos. 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 los adolescentes (6º de primaria a 2º bachillerato), seleccionando los cursos considerados claves, atendiendo a criterios madurativos y de especial vulnerabilidad. Además, se continuará con la actuación en escuelas infantiles, en coordinación con los recursos del programa de salud materno infantil, a través del trabajo con los educadores, alumnos 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, 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, las prioridades para trabajar en el ámbito educativo.

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 difusión y captación en la comunidad educativa.
3. Asesoría a docentes y padres.
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 en Escuelas Infantiles.

Indicadores Actividad

INDICADOR
• Centros educativos en los que se interviene.
• Grupos/talleres de prevención y promoción de la salud en el ámbito educativo.
• Visitas de Colegios al Centro de Salud Bucodental.

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:

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

Población diana preferente:

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

Intervenciones

Estrategia poblacional

Dirigida a impulsar la inclusión y la participación de los 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 los mayores 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 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. Se interviene tanto con mayores, como con sus cuidadores y los profesionales que trabajan con ellos.
2. Actividades de detección precoz de problemas sensoriales, deterioro cognitivo, de salud mental y riesgo de caídas.
3. Vacunación del mayor.

Indicadores Actividad

INDICADOR
Citas atendidas en el Programa de Envejecimiento Activo y Saludable.
Grupos/talleres de prevención y promoción de la salud con personas mayores.
Mayores vacunados.
Porcentaje de personas atendidas que cumple los criterios de vulnerabilidad del programa

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 ambos padres antes de la concepción, durante el embarazo y puerperio y al niño 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; padres adolescentes, conflictos de pareja, madres solas, problemas de salud mental, minusvalías, padres con adicciones, etc.

Programa de Atención Infantil (PAI),

Con actuaciones dirigidas a los niños y sus familias que se encuentran en situación de vulnerabilidad social. Este programa tiene como objetivo asegurar la atención integral del niño 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 profesionales (educadores, socio-sanitarios, etc.), en contacto con embarazadas, padres o niños, en relación a los aspectos preventivos de la salud materno-infantil.
- Asegurar la atención integral del niño 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, de los padres y niños con dificultades socio-culturales de acceso a los mismos.

Intervenciones

Se realizarán los siguientes tipos de intervención:

- Preparación a la maternidad/paternidad.
- Seguimiento al postparto.
- Atención al niño en situación social de riesgo.
 - Atención individual de pediatría y enfermería.
 - Atención individual de trabajador social.

- Atención psicológica de la familia.
- Promoción de su integración en la red normalizada de atención primaria y de servicios sociales.
- Derivación de las familias a otros recursos del Centro, consulta de salud reproductiva etc.

4. Actividad grupal.

- Taller Materno Infantil. Preparto con sesiones, en el 2º 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 su hijo para apoyar la crianza.
- Taller Ayudando a Crecer. Diferenciando tres etapas del desarrollo del niño, 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 en las distintas edades, la instauración de hábitos saludables y las relaciones padres e hijos.

5. 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

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

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 nuestros limitantes 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

INDICADOR
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.

1.7. PROGRAMA MARCO DE DESIGUALDADES SOCIALES EN SALUD

Objetivos

- General
 - Contribuir a disminuir la brecha de las desigualdades sociales en salud (DSS) en la ciudad de Madrid.
- Específicos.
 - Desarrollar y evaluar el enfoque de Universalismo proporcional de la Estrategia Barrios Saludables: atención universal a toda la ciudad y toda la población, priorizando a los grupos de población y los territorios con más necesidades de salud o mayor vulnerabilidad frente a determinados problemas de salud.
 - Promover procesos comunitarios de empoderamiento de los grupos sociales y los vecindarios con mayor impacto de las DSS, aumentando el nivel de equidad en salud de los barrios de Madrid.
 - Barreras de acceso:
 - Identificar y eliminar las barreras sociales y culturales de acceso a nuestros servicios y las de otros dispositivos socio-sanitarios y educativos.
 - Establecer proyectos de trabajo en común con los colectivos en situación de mayor vulnerabilidad social.
 - Desarrollar una línea específica de adaptación de nuestros servicios para las personas con diversidad funcional.
 - Información: Aumentar el conocimiento sobre las DSS en la ciudad de Madrid, mediante la investigación y la difusión de la información.
 - Formación: Contribuir a la sensibilización y formación de los profesionales (del Servicio, de otros dispositivos socio-sanitarios y del ámbito educativo, etc.), sobre los determinantes sociales en salud y sobre estrategias y habilidades en comunicación e interculturalidad con perspectiva de género, edad, clase, etnia, cultura y nivel de capacidad.

Líneas de trabajo según ejes de desigualdad

El programa se articula en el abordaje de **9 ejes de desigualdad** interrelacionados y definidos por:

1. Situación socio-económica o de clase social
2. Género
3. Diversidad sexual y de género (LGTBQIA)
4. Diversidad funcional
5. Etnia

6. Situación migratoria
7. Situación de explotación sexual y trata
8. Exclusión social
9. Exclusión sanitaria

Intervenciones

Se realizan **12 tipos de intervención** que abordan las 9 líneas de desigualdad antes apuntadas:

1. Diagnósticos participativos de activos en salud en los barrios y fomento de procesos de desarrollo comunitario y de salud comunitaria ("Mapeos de activos en salud").
2. Fomento de procesos de visibilización de los colectivos en riesgo de exclusión social con especial impacto en la salud (incluyendo a personas con problemas habitacionales, pobreza energética o inseguridad alimentaria) y de empatía con los mismos. Intervenciones de "cruce de saberes" orientados a la inclusión y empoderamiento de estos colectivos (proyecto "Comunidades Activas en salud").
3. Intervenciones grupales y comunitarias 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").
4. Fomento de procesos de visibilización y autorreflexión sobre necesidades y oportunidades de salud del colectivo LGTBQIA desde una perspectiva comunitaria (proyecto comunitario de diversidad sexual y de género).
5. Intervenciones grupales y comunitarias sobre y con colectivos en diversidad funcional.
6. Intervenciones individuales, grupales y comunitarias sobre y con la comunidad gitana (incluyendo "Salud y mujer gitana", "Salud y hombre gitano", etc.).
7. Intervenciones individuales, grupales y comunitarias sobre 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 del viajero, detección de mutilación genital femenina, etc.), como las de Información, asesoría y apoyo a los colectivos en riesgo de exclusión sanitaria (en el marco del proyecto "Madrid, sí cuida").
8. Intervenciones individuales, grupales y comunitarias sobre personas en situación de trata y explotación sexual.
9. Seguimiento y evaluación de los objetivos de intervención sobre población diana con criterios sociales de los programas.
10. Consolidación del uso de las variables sociales en el sistema de información.
11. Identificación de barreras socio-culturales de acceso a los centros.
12. Cursos de formación y jornadas de sensibilización ciudadana.

Indicadores Actividad

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

INDICADOR
Incremento del % cumplimentación variables sociales.
Diferencia entre el perfil social medio de las personas atendidas y el perfil social medio de la población de Madrid.
Usuarios atendidos y talleres realizados en el marco de los proyectos mencionados.

1.8. PROGRAMA MARCO DE PSICOHIGIENE (PROMOCIÓN DE LA SALUD MENTAL)

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 el abordaje de las situaciones específicas que puedan coadyuvar de manera decisiva a que mejore la salud mental de la población de Madrid, especialmente en la población más vulnerable.
- Específicos:
 - Ayudar a afrontar la ansiedad, el estrés, la distimia, el maltrato y la violencia en diferentes ámbitos (doméstico, educativo, laboral, etc.), y los distintos momentos de la vida evolutiva (infancia, adolescencia y juventud, adultez y vejez), centrándose más específicamente en los momentos de cambio (inicio de las relaciones afectivo-sexuales, embarazo y paternidad, separaciones y pérdidas, cambios de situaciones laborales, migraciones, etc.) y actuando sobre la población que muestra más vulnerabilidad ante estos cambios.
 - Promover las capacidades, sentimientos, vínculos y entornos adecuados, para prevenir los trastornos mentales:
 - La capacidad para poder afrontar las situaciones estresantes de la vida.
 - La capacidad para la adaptabilidad y la sociabilidad.
 - Tener una vinculación emocional positiva a una edad temprana.
 - La posesión de sentimientos de seguridad, autoestima y conocimiento de sí mismo.
 - El estar inserto en ambientes sociales, familiares y económicos saludables.
 - Promover contextos sociales y ambientales competentes para la convivencia, el desarrollo y bienestar de las personas.
 - Ayudar al desarrollo de hábitos saludables (alimentación, ejercicio, adicciones, hábitos de estudio, 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:

- El desarrollo de los aspectos de salud mental de los programas marco de:
 - Salud sexual y reproductiva (SSR).
 - Alimentación y actividad física, y prevención y control del tabaquismo.
 - Ámbito educativo.
 - Envejecimiento activo y saludable.
- Intervenciones específicos de Psicohigiene, no contemplados 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.

- Talleres y actividades programadas, ya consolidadas o de más reciente inicio, que tienen un importante componente de promoción de la salud mental y prevención de la enfermedad mental (Gestión de la ansiedad y estrés, Ayudando a crecer, Pensando en nosotros, hombres con cuidado, grupos de empoderamiento de mujeres, huertos saludables, etc.).
- Aprovechar los recursos de creación artística para la promoción de la salud mental (actividades grupales y comunitarias del proyecto “Arte y Salud”).
- Apoyo a dispositivos que luchan contra el estigma social de la enfermedad mental y a favor de la integración social y laboral del enfermo mental (CPRL, etc.).

Indicadores Actividad

INDICADOR
• Usuarios atendidos en consultas de salud mental.
• Grupos y talleres de salud mental realizados.
• Usuarios derivados desde servicios sociales y otros dispositivos.
• Profesionales de los centros que han aumentado su formación en técnicas grupales.

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:
 - o Promover espacios verdes y de ocio.
 - o Promover transportes alternativos.
 - o Potenciar la creación y desarrollo de redes sociales.
 - o Favorecer una planificación urbana saludable.
 - o Afianzar en la población el concepto de sostenibilidad.
 - o 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).
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).
3. Gestión de huertos saludables en los CMS.

Indicadores Actividad

INDICADOR
• Usuarios atendidos en consultas de salud mental.
• Grupos y talleres de salud mental realizados.
• Usuarios derivados desde servicios sociales y otros dispositivos.

1.10. OTRAS LÍNEAS ESPECÍFICAS

Objetivos específicos transversales o ajenos a los programas marco.

1.10.1. 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.

1.10.2. Docencia y Formación:

- o Análisis de las actividades y demandas docentes de la SG.
- o Definición de procesos y procedimientos para su gestión.
- o Reforzar la formación en trabajo grupal y en equipo e intervención comunitaria.

1.10.3. Centro de Apoyo a la Seguridad (CAS)

- o Estudio de la utilización de un nuevo sistema de registro informático en la cumplimentación de documentación clínica por los profesionales del Centro.
- o Consolidación de las modificaciones de la documentación clínica y judicial, según las recomendaciones del Defensor del Pueblo.
- o Completar la adecuación del archivo de historias clínicas y partes judiciales, a la normativa vigente (puerta de acceso específica y detector de humos).
- o Puesta en marcha de un protocolo de intervención para la determinación en sangre de otras drogas de abuso.

1.10.4. 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.

1.10.5. Laboratorio de Análisis Clínicos

- o Cobertura analítica a las necesidades de los programas y actividades desarrolladas por los centros de la SGPPS y Centros de Atención a las Drogodependencias (CAD) de la SG de Coordinación de Programas de Adicciones y de la SG de Prevención de Riesgos Laborales (vigilancia y control de la salud de los trabajadores municipales).

- o Dar cobertura al programa de salud sexual y reproductiva y a las necesidades de la SG de Prevención de Riesgos Laborales (vigilancia y control de la salud de los trabajadores municipales): realización de biopsias, PAAF (Punción por Aspiración con Aguja Fina), citologías, biopsias y pruebas de HPV.
- o Cobertura analítica a las actividades de prevención y control de tuberculosis en personas sin hogar o en grave situación de exclusión social.

OBJETIVOS E INDICADORES PRESUPUESTARIOS

PROMOVER LA SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA Y PREVENIR LAS CONDUCTAS DE RIESGO Y LOS EMBARAZOS NO PLANIFICADOS	
INDICADOR	MAGNITUD
Citas atendidas en programa de salud sexual y reproductiva.	NÚMERO
Grupos/talleres sobre salud sexual y reproductiva realizados	NÚMERO
Número de test de vih.	NÚMERO
Consultas de consejo y asesoramiento para ETS Y VIH	NÚMERO
Porcentaje de mujeres que son atendidas en el programa.	PORCENTAJE
Índice de feminización en la participación en los talleres de salud sexual o y reproductiva.	NÚMERO
Porcentaje de mujeres que se realizan un test hiv.	PORCENTAJE
Porcentaje de mujeres que son atendidas en consultas de consejo y asesoramiento sobre ets y hiv.	PORCENTAJE
Índice de feminidad de consulta de consejo.	PORCENTAJE
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. MADRID CIUDAD DE LOS CUIDADOS	
INDICADOR	MAGNITUD
Actividades comunitarias de fomento de la actividad física y adecuada alimentación.	NÚMERO
Grupos/talleres: alimentación actividad física y hábitos saludables.	NÚMERO
Participantes en grupos de alimentación actividad física y hábitos saludables.	NÚMERO
CUIDAR LA COMUNIDAD ESCOLAR DESDE LA PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD	
INDICADOR	MAGNITUD
Centros educativos en los que se interviene.	NÚMERO
Grupos/talleres prevención/promoción salud en medio escolar.	NÚMERO
Centros educativos que acuden al centro de salud bucodental.	NÚMERO
Estudios diagnósticos realizados de la comunidad escolar.	PORCENTAJE
CONTRIBUIR A AMPLIAR LA ESPERANZA DE VIDA ACTIVA Y SALUDABLE Y, GLOBALMENTE, LA CALIDAD DE VIDA DE LA POBLACIÓN MAYOR	
INDICADOR	MAGNITUD
Citas atendidas programa de envejecimiento activo y saludable.	NÚMERO
Grupos/talleres prevención/promoción salud personas con mayores.	NÚMERO
Mayores vacunados.	NÚMERO

Usuarios centro prevención deterioro cognitivo evaluados.	NÚMERO
FOMENTAR Y APOYAR LA DESHABITUACIÓN TABÁQUICA Y PREVENIR EL TABAQUISMO EN EL ÁMBITO ESCOLAR, LABORAL O COMUNITARIO	
INDICADOR	MAGNITUD
Personas que participan en el programa "para dejar de fumar".	NÚMERO
Grupos de deshabituación tabáquica realizados.	NÚMERO
Personas que dejan de fumar/personas en el programa.	PORCENTAJE
CAPTACIÓN ACTIVA DE POBLACIÓN DIANA DE LOS PROGRAMAS DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA BARRIOS SALUDABLES	
INDICADOR	MAGNITUD
Actividades comunitarias de información y sensibilización.	NÚMERO
Actividades grupales en centros educativos, centros de mayores, centros culturales, etc.	NÚMERO
Intervenciones de promoción de salud con población vulnerable.	NÚMERO
PREVENIR ENFERMEDADES TRANSMISIBLES MEDIANTE VACUNACIÓN	
INDICADOR	MAGNITUD
Vacunas administradas a viajeros	NÚMERO
DIFUNDIR LOS PROGRAMAS DE MADRID SALUD A TRAVÉS DE LA RED ESPAÑOLA DE CIUDADES SALUDABLES	
INDICADOR	MAGNITUD
Proyectos de Madrid salud presentados en la red española de ciudades saludables	NÚMERO

INDICADOR (LABORATORIO ANÁLISIS CLÍNICOS)
Total de pacientes atendidos en el Laboratorio de Análisis Clínicos (LAC)
Total de determinaciones realizadas en el LAC
Pacientes atendidos en la consulta del LAC
Determinaciones realizadas a los pacientes atendidos en la consulta del LAC
Muestras recibidas en el LAC para detección de Drogas de Abuso
Determinaciones realizadas para detección de Drogas de Abuso
Muestras de Anatomía Patológica analizadas en el LAC
Citologías realizadas en el LAC
Biopsias realizadas en el LAC
Pruebas de HPV realizadas en el LAC
Punciones por aspiración con aguja fina (PAAF) realizadas en el LAC

CARTA DE SERVICIOS CONSEJO AL VIAJERO Y VACUNACIÓN INTERNACIONAL

La Carta de Servicios (CS) de Consejo al Viajero y Vacunación Internacional se aprobó por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid e 29 de abril de 2015. Ha sido evaluada por última vez el 4 de marzo de 2016. El grado de cumplimiento de los compromisos ha sido del 100%.

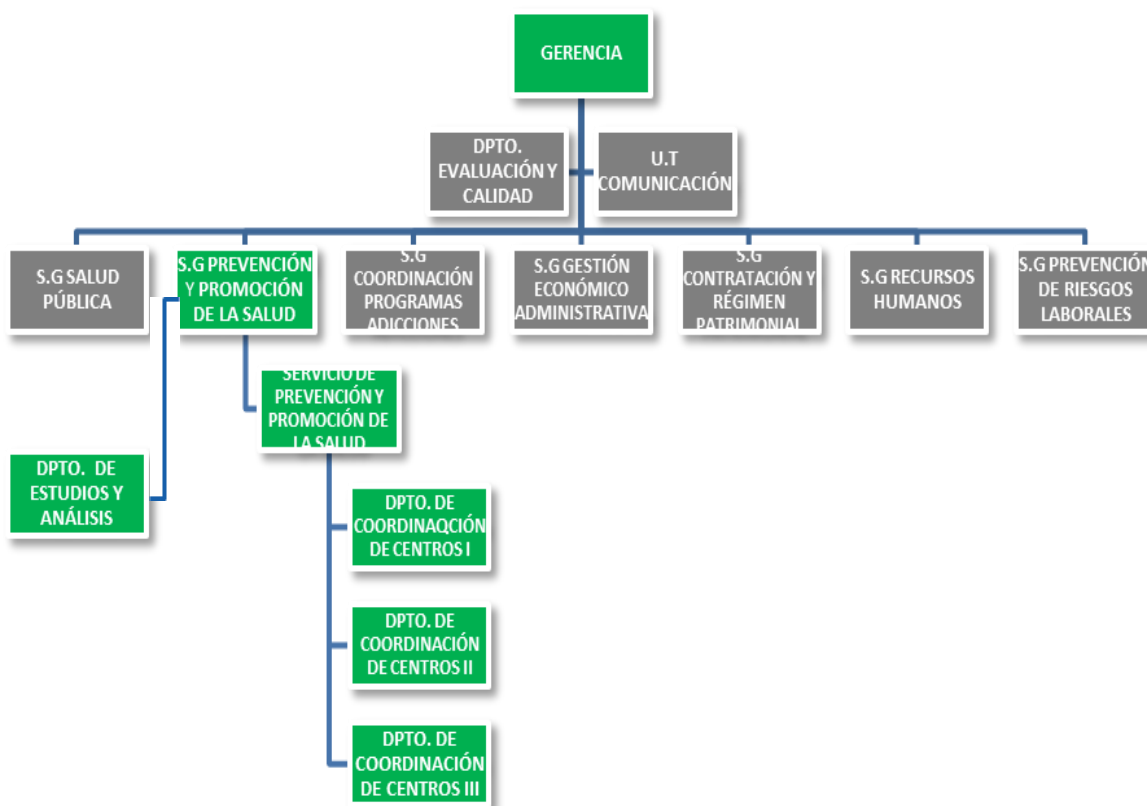
En 2016, esta Carta de Servicios ha sido acreditada por AENOR, dentro del Proyecto de Certificación de las Cartas de Servicios del Ayuntamiento, conforme a la Norma UNE 93200

CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE PREVENCIÓN DE DETERIORO COGNITIVO

Fue aprobada en noviembre 2016 Se planifica anualmente las acciones

.

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

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.

LINEAS DE TRABAJO/ACTIVIDADES

- Realización de intervenciones sobre el espacio público de los colegios o plazas/parques cercanos que permitan paliar la falta de espacio físico de los colegios y los consiguientes riesgos para la salud de los 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.
- Realización de investigaciones cuantitativas y cualitativas que permitan avanzar sobre el fenómeno de la soledad no deseada en nuestra ciudad y sus efectos sobre la salud.
- Implementación de actuaciones, que desde una perspectiva de intervención comunitaria, 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.
- Acciones de sensibilización sobre malestares de la vida cotidiana, tales como la soledad, que permitan visibilizar el problema, tomar conciencia por parte de la ciudadanía e intercambiar experiencias de buenas prácticas para solventarlas.
- Desarrollo de actuaciones de intervención comunitaria en los barrios de la ciudad para sensibilizar a la población y al entorno comunitario sobre los malestares de la vida cotidiana, así como promover el desarrollo de capacidades individuales como estrategia de afrontamiento.
- Incorporación de mediadores sociales interculturales en los centros municipales de salud para reducir las barreras de acceso que dificultan la promoción de la salud en determinados grupos de población.
- Dinamización de la economía de los cuidados en los barrios mediante la participación en los grupos de trabajo transversales e híbridos liderados por el Área de gobierno de Economía y Hacienda, con competencia directa en la materia.

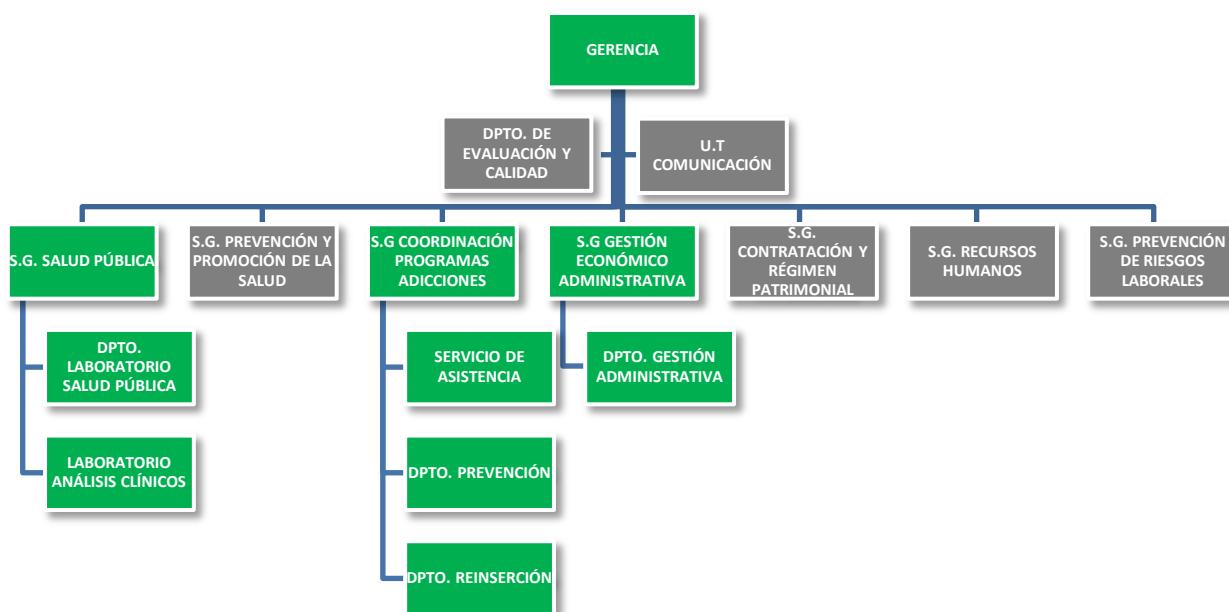
OBJETIVOS E INDICADORES PRESUPUESTARIOS

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
Nº DE PERSONAS PARTICIPANTES EN ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN.	NÚMERO
Nº DE PERSONAS PARTICIPANTES EN ACTIVIDADES GRUPALES PARA REVISAR LOS ROLES DE GÉNERO.	NÚMERO
ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN-ACCIÓN-PARTICIPACIÓN REALIZADAS.	PORCENTAJE
Nº DE ACTIVOS IDENTIFICADOS.	NÚMERO
Nº DE PERSONAS PARTICIPANTES EN ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN.	NÚMERO
Nº DE NIÑAS ATENDIDAS Y NIÑOS ATENDIDOS EN EL PROGRAMA DE SM.	NÚMERO
ESTUDIOS SOBRE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL A LOS SERVICIOS REALIZADOS.	PORCENTAJE
Nº DE PERSONAS ASISTENTES A LAS JORNADAS.	NÚMERO
IMPLEMENTAR EL PLAN MADRID CIUDAD DE LOS CUIDADOS. MADRID CIUDAD DE LOS CUIDADOS	
INDICADOR	MAGNITUD
ASISTENTES A LAS JORNADAS SOBRE LOS CUIDADOS EN GRANDES CIUDADES.	NÚMERO
HORAS DE FORMACIÓN IMPARTIDAS.	NÚMERO

ALUMNOS QUE ASISTEN AL CURSO SOBRE LA PRESTACIÓN EFICAZ DE LOS CUIDADOS.	NÚMERO
ACCIONES DE VISIBILIZACIÓN REALIZADAS.	NÚMERO
PARTICIPANTES DE LAS DISTINTAS ACCIONES DE VISIBILIZACIÓN REALIZADAS.	NÚMERO
PROYECTOS DE IDEAS PRESENTADOS AL CONCURSO.	NÚMERO
FORTALECER EL TERCER SECTOR NO LUCRATIVO QUE TRABAJA EN LA PRESTACIÓN DE LOS CUIDADOS DESDE LOS BARRIOS DE LA CIUDAD. MADRID CIUDAD DE LOS CUIDADOS	
INDICADOR	MAGNITUD
ENTIDADES QUE HAN SOLICITADO ESPACIO PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES.	PORCENTAJE
ENTIDADES DEL TERCER SECTOR BENEFICIADAS DE APOYO ECONÓMICO.	NÚMERO
ENTIDADES DEL TERCER SECTOR NO LUCRATIVO QUE HAN PARTICIPADO.	NÚMERO
OFRECER APOYOS DE CARÁCTER EMOCIONAL Y MATERIAL QUE PERMITAN, DESDE EL TRABAJO COMUNITARIO, AFRONTAR MOMENTOS CRÍTICOS VITALES DE LA VIDA COTIDIANA	
INDICADOR	MAGNITUD
PARTICIPANTES EN LOS GRUPOS DE CUIDADO A TRAVÉS DEL ARTE.	NÚMERO
Nº DE ACTIVIDADES COMUNITARIAS REALIZADAS.	NÚMERO
PROFESIONALES FORMADOS Y TUTORIZADOS PARA EL ABORDAJE DE SIT. DE DUELO.	NÚMERO
HORAS DE FORMACIÓN Y TUTORIZACIÓN EN DUELO IMPARTIDAS.	HORAS
PERSONAS PARTICIPANTES EN LAS DINÁMICAS DE INVESTIGACIÓN-ACCIÓN SOBRE SALUD.	NÚMERO
PREVENIR SITUACIONES DE SOLEDAD NO DESEADA Y DE SUS EFECTOS EN LA SALUD FÍSICA Y MENTAL. MADRID CIUDAD DE LOS CUIDADOS	
INDICADOR	MAGNITUD
ESTUDIOS REALIZADOS SOBRE LA SOLEDAD.	PORCENTAJE
PERSONAS SOLAS A LAS QUE SE PRESTA ACOMPAÑAMIENTO A TRAVÉS ACTIVIDADES DE CUIDADO.	NÚMERO
PERSONAS ASISTENTES A LA JORNADA MUNICIPAL SOBRE LA SOLEDAD.	NÚMERO

Planificación anual de acciones de mejora en esta línea

LÍNEA ESTRATÉGICA 7: Ofertar a los ciudadanos 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 COORDINACIÓN DE PROGRAMAS DE ADICCIONES.

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

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

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, 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).

La red del Instituto de Adicciones se articula en una serie de niveles de acción, a partir de una asignación y diversificación de funciones que resultan complementarias, de forma que se facilite, tanto la captación y el acceso de las personas afectadas a los centros de la red, como la continuidad de su atención desde los diferentes servicios.

NIVELES	CENTROS Y DISPOSITIVOS
Nivel 3	• Centro de Patología Dual • Camas de Desintoxicación Hospitalaria de Alcohol • Pisos de Apoyo al Tratamiento y a la Reinserción • Centros de Día • Servicio de Orientación Laboral, talleres prelaborales, etc. • Servicios de mediación judicial
Nivel 2	• CAD y CCAD
Nivel 1	• Unidad Móvil "Madroño" • Programa de Inmigración "ISTMO" • Centro de Atención Básica Sociosanitaria • Programa de Mediación Comunitaria • Programas y Servicios de Información y Orientación en Adicciones • Servicio de apoyo a los programas de Prevención del Instituto de Adicciones • Servicio de Orientación familiar

Este sistema organizativo permite explicar, con mayor claridad, la red de atención e identificar y evaluar las necesidades emergentes.

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.

LÍNEA ESTRATÉGICA

Ofertar a los ciudadanos 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, con actuaciones tanto desde la perspectiva comunitaria como individualizada que garanticen el acceso y la atención integral especialmente a los colectivos más vulnerables (adolescentes y jóvenes en riesgo de exclusión).

Para ello, en el marco del Plan de Gobierno de Madrid (PGMse avanzará en la implementación de un Programa transversal de intervención integral con adolescentes y jóvenes en riesgo de adicción, se implementará un nuevo Programa de intervención en zonas de consumo activo de alcohol y otras drogas, se potenciarán los servicios de captación proactiva y reducción del daño, así como los de mediación comunitaria, dirigidos a consumidores crónicos activos de alcohol y otras drogas y se pondrá en marcha una línea de apoyo al movimiento asociativo mediante la implementación de una convocatoria de subvenciones.

Así mismo, una vez finalizada la fase de recogida de información para la revisión y actualización del Plan de Adicciones, se procederá a su redacción y aprobación.

OBJETIVOS GENERALES:

OBJETIVO GENERAL 1: Prevenir la aparición de problemas de carácter social, de salud pública y seguridad ciudadana, asociados y/o derivados de las adicciones.

OBJETIVO GENERAL 2: Garantizar la atención integral de las drogodependencias en la ciudad de Madrid.

OBJETIVO GENERAL 3: Mejorar la integración socio-laboral de los drogodependientes atendidos en la red del Instituto de Adicciones (IAMS).

INDICADORES ESTRATÉGICOS

INDICADORES	MAGNITUD
Pacientes atendidos en la red de Centros del Instituto de Adicciones	Número
Adolescentes y jóvenes en situación de riesgo o con abuso atendidos en el Programa transversal de Adolescentes y Jóvenes	Número
Pacientes drogodependientes sin hogar atendidos en la red del Instituto de Adicciones	Número
Pacientes con diagnóstico de patología dual atendidos en la red del Instituto de Adicciones	Número
Detenidos drogodependientes asesorados por el programa SAJIAD del Instituto de Adicciones	Número
Intervenciones de Mediación Comunitaria en Drogodependencias realizadas desde la red del Instituto de Adicciones	Número
Pacientes drogodependientes insertados en el mercado laboral	Número

LÍNEAS DE TRABAJO, OBJETIVOS E INDICADORES DE ACTIVIDAD

La misión que tiene encomendada el Instituto de Adicciones se traslada a su línea estratégica y se plasma en los siguientes objetivos:

PREVENCIÓN

Se han priorizado intervenciones de prevención selectiva e indicada, con adolescentes y jóvenes que acumulan factores de riesgo, a fin de permitir una intervención precoz sobre ellos y su entorno familiar y educativo.

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

Objetivo específico 1: Evitar o reducir el consumo de drogas entre la población en edad escolar y retrasar la edad de inicio.

INDICADORES	MAGNITUD
1. Profesores formados en programas de prevención del consumo de drogas	Número
2. Porcentaje de Centros Educativos, con niveles educativos de intervención prioritaria, en los que se llevan a cabo intervenciones de prevención selectiva en adicciones	Porcentaje
3. Alumnos de centros educativos madrileños con los que se desarrollan intervenciones de prevención selectiva y/o indicada	Número

Objetivo específico 2: Sensibilizar a las familias y otros mediadores sociales sobre la importancia de su papel como agentes preventivos, y dotarlas de habilidades y estrategias que les ayuden a prevenir, tanto el consumo de sustancias, como otras conductas adictivas.

INDICADORES	MAGNITUD
1. Familias atendidas a través del servicio de Prevención de Alcohol y otras Drogas	Número
2. Familias a las que se llega a través de estrategias de formación, información y sensibilización	Número
3. Mediadores sociales formados en prevención de adicciones	Número
4. Porcentaje de usuarios del PAD que son atendidos en un plazo máximo de 15 días naturales	Porcentaje

Objetivo específico 3: Potenciar las intervenciones de prevención del consumo de drogas, que se dirigen a los colectivos más vulnerables y especialmente a los adolescentes y jóvenes en situación de riesgo.

INDICADORES	MAGNITUD
Volumen de adolescentes y jóvenes en situación de riesgo con los que se realiza una intervención preventiva en el marco del programa transversal de adolescentes y jóvenes del Instituto de Adicciones	Número
Porcentaje de mujeres adolescentes y jóvenes en situación de riesgo con las que se interviene.	Porcentaje
Menores de edad sancionados por la L.O. 4/2015 con los que se interviene.	Número

ATENCIÓN INTEGRAL

Si bien la atención integral alcanza, como un todo continuo y de manera inexcusable, al conjunto de acciones de asistencia y reinserción, para una mayor claridad expositiva, se detallan por separado las acciones específicas, tendentes a la oferta de atención básica, captación y vinculación al tratamiento, del resto de las que integran el continuo terapéutico, cuyo objetivo final es la reinserción social del paciente.

El Instituto de Adicciones sigue poniendo especial foco en las actividades dirigidas a atender las necesidades específicas de los colectivos más vulnerables.

Los objetivos e indicadores de actividad más relevantes relacionados, tanto con los procesos asistenciales de atención básica, captación y vinculación al tratamiento, como de tratamiento y reinserción social del drogodependiente son:

Objetivo específico 4: Garantizar la existencia de programas y servicios de detección y captación que faciliten el contacto con personas drogodependientes.

INDICADORES	MAGNITUD
Pacientes Atendidos Centros de Atención Básica Sociosanitaria/día	Número
Pacientes atendidos en la unidad móvil Madroño/año	Número
Personas inmigrantes atendidas por el Programa de Inmigración ISTMO/año	Número
Porcentaje anual de mujeres inmigrantes captadas por el programa de inmigración sobre el total de personas captadas.	Porcentaje
Porcentaje de sesiones de difusión y captación en recursos específicos de atención a mujeres inmigrantes con especial vulnerabilidad (en situación de prostitución y o víctimas de trata) sobre el total de sesiones.	Porcentaje
Porcentaje de pacientes que acuden al CAB y son atendidos en las primeras 24 horas.	Porcentaje
Porcentaje de usuarios que acuden a la Unidad móvil Madroño y son atendidos en las primeras 24 horas.	Porcentaje
Porcentaje de usuarios que acuden al Servicio Istmo y son atendidos en un plazo máximo de 7 días naturales	Porcentaje

Objetivo específico 5: Garantizar la existencia de una red de centros de atención suficiente que desarrolle un tratamiento interdisciplinar.

INDICADORES	MAGNITUD
Pacientes atendidos en la red de centros del Instituto de Adicciones/año	Número
Porcentaje anual de mujeres atendidas sobre el total de pacientes atendidos en la red de centros del IA.	Porcentaje
Pacientes adolescentes diagnosticados de abuso o adicción a sustancias en el marco en tratamiento en el Instituto de Adicciones	Número
Familias atendidas en la red de centros del Instituto de Adicciones/año	Número
Pacientes con consumos de alcohol, cocaína y cannabis, atendidos en los Centros de Atención a Drogodependencias (mínimo)/año	Porcentaje
Ocupación Oficinas de Farmacia/año	Porcentaje

Objetivo específico 6: Mejorar la incorporación familiar y social de los drogodependientes atendidos en la red mediante su participación en actividades y utilización adecuada de recursos.

INDICADORES	MAGNITUD
Informes sobre drogodependientes emitidos a Jueces	Número
Asesoramiento a detenidos drogodependientes	Número

Objetivo específico 7: Mejorar la empleabilidad de los drogodependientes atendidos en la red mediante la oferta de actividades dirigidas al desarrollo de sus habilidades sociales, culturales y formativas.

INDICADORES	MAGNITUD
Itinerarios de inserción laboral realizados con drogodependientes	Número
Participación de drogodependientes en actividades de formación para el empleo	Número
Porcentaje de mujeres en actividades de formación	Porcentaje
Incorporación de drogodependientes a empleo protegido	Número
Porcentaje de mujeres incorporadas a empleo protegido	Porcentaje
Incorporación de drogodependientes a empleo normalizado	Número
Porcentaje de mujeres incorporadas a empleo normalizado	Porcentaje
Participación de drogodependientes en actividades de mantenimiento y mejora de empleo	Número
Porcentaje de usuarios que acuden al Servicio SOL e inician su itinerario personalizado de inserción en un plazo máximo de 7 días naturales desde la fecha de la demanda (nuevo indicador de CS).	Porcentaje

Objetivo específico 8: 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.

INDICADORES	MAGNITUD
Zonas problemáticas en las que se realizan acciones de mediación comunitaria	Número
Entidades y agentes de tejido social que participan en el programa de mediación comunitaria	Número
Aprobación y resolución de una convocatoria de subvenciones para el desarrollo y mantenimiento de programas dedicados a la prevención, tratamiento y reinserción en el ámbito de las adicciones, realizados por entidades sin ánimo de lucro	Número

Objetivo específico 9: Mejorar los hábitos de salud y Autocuidados, de los drogodependientes atendidos en la red mediante actuaciones de educación para la salud.

INDICADORES	MAGNITUD
Nº de asistentes a actividades del Programa de Educación para la Salud	Número

Objetivo específico 10: Garantizar la existencia de una red de dispositivos de apoyo al tratamiento, que faciliten el acceso, la vinculación y la buena evolución del paciente en relación con su proceso asistencial. (Este objetivo se corresponde con el objetivo 1 del Programa presupuestario 231.05.).

INDICADORES	MAGNITUD
Ocupación Pisos de Apoyo al Tratamiento/año	Porcentaje
Porcentaje anual de mujeres ingresadas en los pisos de apoyo al tratamiento	Porcentaje
Ocupación centro Patología Dual/año	Porcentaje
Porcentaje anual de mujeres ingresadas en el Centro de Patología Dual	Porcentaje
Ocupación plazas en Comunidad Terapéutica	Porcentaje

Porcentaje anual de mujeres ingresadas en CCTT	Porcentaje
Ocupación de recursos convivenciales de apoyo la reinserción/año	Porcentaje
Porcentaje anual de mujeres ingresadas en pisos de apoyo a la reinserción	Porcentaje

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 15 de marzo de 2016. Se mantienen los compromisos de la carta de servicio. [Carta de Servicios.](#)

El 23 de diciembre de 2014, 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. En noviembre de 2015 fue auditada de nuevo por AENOR, no detectándose NO conformidades.

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 los ciudadanos 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.

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.

Planificación anual de acciones de mejora en esta línea.

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.

INDICADOR
Serv. Protección de la Atmósfera

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 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 Organismo Autónomo 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.

Esta actividad se contempla en el Objetivo 25 del PROGRAMA Presupuestario 311.01: SALUBRIDAD PUBLICA

INDICADOR
- Decomisos Policía Local de Madrid (estupefacientes) - Muestras fluido oral Policía Local de Madrid (estupefacientes)

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 los ciudadanos españoles 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 al Organismo Autónomo 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 los Institutos de Salud Pública e Instituto de Adicciones, 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:*
 - D. Logísticas.
 - E. 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's y diferentes asociaciones / fundaciones e Instituciones Humanitarias.

Planificación anual de acciones de mejora en esta línea.

LÍNEA ESTRATÉGICA 10: Mejorar de forma continua los servicios



GERENCIA

UNIDAD RESPONSABLE: Departamento de Evaluación y Calidad (DEC)

DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN Y CALIDAD (DEC)

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 que asume el DEC en este periodo son los siguientes:

OBJETIVO GENERAL 1: Implementar y desarrollar sistemas de gestión y evaluación

OBJETIVO GENERAL 2: Extender la cultura de la excelencia en la organización mediante el impulso del desarrollo de acciones de mejora, la gestión del conocimiento y la responsabilidad social corporativa

1. PROCESOS OPERATIVOS E INDICADORES

Las líneas de trabajo del Departamento son:

- Desarrollar la calidad total en Madrid Salud
- Gestionar el Cuadro de Mando Integral (CMI)
- Implementar la gestión por procesos
- Gestionar la formación (ya descrito en LE 08)
- Impulsar la docencia e investigación
- Desarrollar el Sistema de Gestión Ambiental
- Gestionar información global de Madrid Salud

1.1. Desarrollar la calidad total en Madrid Salud

- Apoyar a la Gerencia y Subdirecciones Generales, en el impulso de la mejora continua, a fin de mantener los niveles actuales de calidad.
- Coordinar el proceso de autoevaluación de Madrid Salud, según modelo CAF 2013.

- Conocer la percepción que tienen los usuarios, de los servicios de Madrid Salud, a través de encuestas de satisfacción u otras metodologías cualitativas.
- Monitorizar la salud de los ciudadanos de Madrid.
- Coordinar la creación y seguimiento de las Cartas de Servicios (CCSS).

INDICADORES: CALIDAD MADRID SALUD
Realización de encuestas de satisfacción de usuarios (o consultas u otros métodos cualitativos)
Seguimiento y evaluación de 8 Cartas de Servicio
Apoyo a la certificación por AENOR de CC.SS. de MS.
Evaluación y Coordinación del Plan Estratégico de Subvenciones de Madrid Salud
Coordinación y Evaluación del plan de Patrocinios de Madrid Salud
Coordinación y Evaluación del plan de actuación
Explotación de la fracción ciudad de Madrid de los estudios SIVFRENT Adultos y Jóvenes.
Desarrollar acciones de mejora identificadas en el proceso de evaluación CAF
Coordinación y seguimiento del Plan de Derechos Humanos de la Ciudad de Madrid en el ámbito de salud
Apoyar a la Subdirección General de Gestión Económico Administrativa, en la gestión de recursos materiales (material de oficina e informático) de los edificios periféricos
Sistematizar la información de las acciones de la organización relacionadas con el compromiso social.
Identificar elementos susceptibles de benchmarking
Efectuar seguimiento del ranking internacionales de ciudades
Coordinación y Evaluación del plan de Derechos Humanos de Madrid Salud
Realización de autoevaluación según el modelo CAF
Finalización Convenio de Madrid Salud con la Plataforma de Afectados por la Hepatitis C Comunidad de Madrid

1.2. Cuadro de Mando Integral

INDICADORES
Rediseño y actualización del Cuadro de Mando Integral
Informes semestrales de los indicadores del CMI

1.3. Implementar gestión por procesos

INDICADORES
Identificación y diseño de procesos claves en 3 áreas
Rediseño de los procesos en Cartas de Servicios

1.4. Gestionar la formación (ya descrito en LE 08)

1.5. Impulsar la docencia e investigación

INDICADORES
Realización de Publicaciones científicas en el periodo
Mantener proyectos de investigación en curso en el periodo
Realización de acciones formativas y de gestión del conocimiento en materia de metodología de la investigación
Realización de análisis específicos sobre diferentes aspectos de salud, publicación y difusión
Monitorización del estado de salud de los ciudadanos
Mantener información actualizada sobre el nivel de salud de los ciudadanos (Encuesta de Salud Madrid 2018)
Mantener y mejorar la información relevante de investigación a través de <i>Ayre sectorial</i>
Desarrollar un sistema de seguimiento de la tutorización

1.6. Desarrollar el Sistema de Gestión Ambiental

Actividades dirigidas al cumplimiento de los compromisos ambientales de Madrid Salud y a la mejora continua, enmarcadas en dos ejes fundamentales:

- Desarrollo, mantenimiento y evaluación del propio Sistema de Gestión Ambiental (SGA)
- Desarrollo, mantenimiento y evaluación de los siguientes aspectos ambientales:
 - Gestión energética: Análisis y propuestas de medidas de ahorro energético (electricidad, gas, hidrocarburos, etc.) y disminución de emisiones de GEI.
 - Gestión de recursos materiales: Análisis y propuestas de disminución de consumo de recursos materiales (agua, material de oficina, productos forestales, etc.).
 - Contratación y proveedores: Propuestas y análisis del cumplimiento medioambiental de los proveedores.
 - Gestión de residuos: Seguimiento, análisis y propuestas en la gestión de residuos, en especial peligrosos y biosanitarios, desarrollando el Plan de Minimización de Residuos de Madrid Salud.

INDICADORES
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.
Actualización de los procedimientos generales del Sistema de Gestión Ambiental de Madrid Salud.
Propuestas de mejora en comportamiento medioambiental. Seguimiento e información de las propuestas de mejora anuales.
Actualización de los contenidos de SGA en pág. web.
Apoyo a compras y contratación. Mantener el apoyo a la incorporación y cumplimiento de las cláusulas ambientales en el pliego de cláusulas administrativas.
Acciones de formación y sensibilización en gestión ambiental.
Coordinación y cooperación con el Área de Medio Ambiente. Participar en el 85% de las actividades propuestas desde el área de Medio Ambiente (Mesa verde de contratación, MEGA, etc.).

(*) Indicador actividad (A); Indicador presupuestario (P)

1.7. Gestionar información global de Madrid Salud

INDICADORES
Diseñar y editar la memoria anual adaptada a criterios CAF.
Realización de una Memoria Específica de Formación, Docencia, Investigación y compromiso social y ambiental.
Elaboración del Plan de Acción en colaboración con todos los servicios.

Gestionar datos abiertos de Madrid Salud
Gestionar el acceso a la información pública en el organismo autónomo (Transparencia)
Mejorar y hacer más accesibles los contenidos de evaluación calidad formación e investigación en intranet y la página web.
Implementar el diseño de un sistema de información nuevo en, al menos, 1 servicio.
Realizar consultoría para los usuarios de sistemas de información en los servicios.

Planificación anual de acciones de mejora en esta línea.

LÍNEA ESTRATÉGICA 12: Potenciar la comunicación



GERENCIA

UNIDAD RESPONSABLE: Unidad Técnica de Comunicación

UNIDAD TÉCNICA DE COMUNICACIÓN

MISIÓN

La Unidad de Comunicación tiene como misión dirigir y coordinar la comunicación interna y externa 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:

OBJETIVO GENERAL 1: Hacer llegar a los ciudadanos de Madrid la información de los servicios que presta Madrid Salud.

OBJETIVO GENERAL 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.

OBJETIVO GENERAL 3: Potenciar la usabilidad, accesibilidad y visibilidad multidispositivo de la web de Madrid Salud.

OBJETIVO GENERAL 4: Potenciar el desarrollo de aplicaciones para móviles.

OBJETIVO GENERAL 5: Aumentar la presencia de Madrid Salud en redes sociales.

OBJETIVO GENERAL 6: Realización de un vídeo corporativo de Madrid Salud.

OBJETIVO GENERAL 7: Gestionar los procesos de comunicación interna.

Indicadores:

Impactos y visitas en la web de Madrid Salud.

Usuarios de Audiovisuales en la web de Madrid Salud.

Usuarios de las redes sociales.

Impactos en medios de comunicación.

Evaluación de la sectorial salud de la intranet municipal.

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

Atención al ciudadano:

Se realiza en la Sede Central de Madrid Salud, a través de la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC), que contempla 3 actividades:

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

a) Información

Se mantiene el servicio de información general al ciudadano y la Unidad específica de información sobre sanciones, creada en 2014, para dar una respuesta más rápida e integral al ciudadano que precisa de información por sanciones derivadas del consumo de alcohol en la vía pública.

b) Sugerencias y Reclamaciones (SyR)

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

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

Uno de los compromisos específicos de calidad de Madrid Salud más destacados, en la tramitación de las sugerencias y reclamaciones es que, transcurridos 15 días desde la fecha de entrada, la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC), se pone en contacto telefónico con el reclamante para explicarle el estado de tramitación de su reclamación.

Los indicadores de actividad más relevantes relacionados son:

- Tiempo medio de respuesta a las Sugerencias y Reclamaciones.
- Tiempo medio de respuesta por Departamentos.
- Todos los indicadores asociados a la Carta de Servicios de SyR.
- De forma trimestral se realiza una encuesta de satisfacción de usuarios.

c) Registro General

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 6.557 entradas, 3.499 han sido digitalizadas, suponen más de un 50%, porcentaje superior al 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 de la mencionada Ley establece que: “Los documentos presentados de manera presencial ante las Administraciones Públicas deberán ser digitalizados”.

Difusión, Imagen Corporativa y logística

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

- Señalización, externa e interna, de todas las dependencias de Madrid Salud.
- Gestión de Publicaciones.
- Gestión de Impresos Normalizados.
- Apoyo logístico a eventos y actividades comunitarias.
- Gestión del almacén central de Madrid Salud.
- Gestión de transportes.

Los indicadores de actividad más relevantes son:

- Movimientos en el almacén de Madrid Salud.
- N° de eventos que precisan apoyo logístico.
- Movimiento de impresos normalizados.
- Movimiento de Publicaciones.

Nuevas Tecnologías

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

a) Web de Madrid Salud. [Enlace.](#)

Migración y creación de la web de Madrid Salud a una nueva tecnología que cumple los requisitos más actuales como el diseño adaptable o responsive para que una sola web sea visualizada correctamente desde cualquier dispositivo (*tabletas, teléfonos inteligentes, libros electrónicos, portátiles, PC*), así como seguir los estándares de accesibilidad y de posicionamiento web (SEO).

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.
- Ampliar el canal de vídeos en páginas con tecnología html5 para poder ser visualizados desde cualquier navegador de internet.
- Autogestión de contenidos descentralizando actualización de contenidos.

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 y propone algunos de ellos para destacarlos en la home Municipal. 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.).

c) Ayre Salud. Unidad Responsable Ayre – Web

Madrid Salud cuenta con La Unidad de Comunicación como una Unidad responsable de Ayre-Web nombrada 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 (menús).
- 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.
- Se Coordina con la Unidad Coordinadora Ayre.

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 nuevos interactivos.

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.

f) **Redes Sociales**

Madrid Salud está presente en las redes sociales: *Twitter, Facebook, Wikipedia, YouTube e Instagram*.

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

Las actividades de Nuevas Tecnologías se miden por los siguientes indicadores de actividad:

- Validación de contenidos en las webs (%).
- Noticias y temas publicados en la web.
- Desarrollo informático: tiempo de dedicación y nº de proyectos.
- Actualización y publicación de nuevos contenidos (Nº).
- Nuevos videos producidos.
- Número de seguidores en redes sociales.

Documentación

La Unidad de Comunicación gestiona el Centro de Documentación. En esta área de trabajo se realizan las siguientes actuaciones:

- Atender las demandas de los servicios en relación a los recursos de la Biblioteca.
- Actualizar los contenidos correspondientes a información general, enlaces de interés y Biblioteca de autores, de Madrid Salud.
- Gestión de peticiones de artículos a través de la cuenta depósito del Instituto de Estudios Documentales sobre Ciencia y Tecnología (IEDCYT), antiguo CINDOC.
- Gestionar y difundir, periódicamente, los nuevos fondos incorporados por donaciones, préstamos e intercambio bibliotecario.
- Prestar servicios de información y documentación especializados, tanto para usuarios propios como para investigadores o personas interesadas externas que lo soliciten.
- Fomentar la lectura.
- Difundir a nivel externo el catálogo de publicaciones de Madrid Salud:
 - Fomentar el intercambio institucional y bibliotecario.
 - Información de novedades.
 - Gestión de la demanda externa de publicaciones.

Comunicación Interna

En este apartado se recogen acciones que desarrolla la Unidad de Comunicación, con el objetivo de potenciar la comunicación interna dentro de Madrid Salud:

- Encuentros informativos: Su objetivo es gestionar el conocimiento y potenciar el punto de encuentro entre profesionales favoreciendo las relaciones entre ellos. Incluye:
 - Programar, organizar y difundir los “Encuentros Informativos”.
 - Tramitar el correspondiente certificado que acredite la asistencia a los asistentes y ponentes.
 - Difundir a los asistentes, la documentación facilitada por los ponentes, a través del correo electrónico.
- Visitas culturales: Fomentar la comunicación interna y orgullo de pertenencia a Madrid Salud entre los profesionales, familiares y amigos a través de una actividad lúdica compartida. Supone las siguientes actividades:
 - Organizar visitas guiadas a exposiciones de los grandes museos de Madrid.
 - Difusión.
 - Registro de asistentes.
 - Reserva de entradas y gestión de la compra.
 - Acompañamiento a las visitas.
 - Coordinación con los responsables de los museos.

Formación

Actividades de formación: Coordinación de las actividades de formación interna propuestas por la Unidad de Comunicación y que han formado parte del Plan de Formación Municipal.

Eventos: Apoyo al desarrollo de eventos

OBJETIVOS E INDICADORES PRESUPUESTARIOS

OBJETIVO	INDICADOR
Mejorar la comunicación, interna y externa, de Madrid Salud	Actividades de comunicación interna
	Visitantes anuales a la página Web
	Seguidores en redes sociales

Planificación anual de acciones de mejora en esta línea.

PRESUPUESTO 2017 MADRID SALUD. AYUNTAMIENTO DE MADRID.

El Presupuesto no financiero liquidado en el área de acción de salud en 2015, supuso el 3,67% del presupuesto municipal.

Según Acuerdo de 15 de febrero de 2017 del Pleno del Ayuntamiento de Madrid. Publicación: BOAM Núm. 7.850, 20 de febrero de 2017; BOCM Núm. 43, 20 de febrero de 2017.

Programa 231.05	AtenciónConvivencial a personas con adicciones	3.743.956€
Programa 311.00	Dirección y Gestión Administrativa	17.942.461€
Programa 311.01	Salubridad Pública	50.009.699€
Programa 311.02	Adicciones	17.747.994€

[Enlace Presupuestos 2017.](#)

ABREVIATURAS

ABREVIATURAS			
ACE	Aulas de compensación educativa	D.G. CAC	D.G. de Calidad y Atención al Ciudadano
ACS	Agua Caliente Sanitaria	DG / D.G.	Dirección General / Direcciones Generales
"aecc"	Asociación Española Contra el Cáncer	Dpto. / Dptos.	Departamento/-s
AE	Agencia de Empleo	DSAL	Departamento de Seguridad Alimentaria
AECOSAN	Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición	DSV	Departamento de Servicios Veterinarios
AFCH	Agua Fría de Consumo Humano	ECA	Episodios de Contaminación Atmosférica
AFS	Agua Fría Sanitaria	EFQM	Sello de Excelencia Europea
AG / A.G.	Área de Gobierno	EFSA	Agencia de Seguridad Alimentaria
A.G.	Área de Gobierno	EIS	Evaluación e Impacto en Salud
ALAS	Programa Mpal. de Alimentación, Actividad física y Salud	ENS	Encuesta Nacional de Salud
APP	Animales Potencialmente Peligrosos	ETH	Enfermedades de Transmisión Hídrica
APPCC	Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos	ETM	Edificio de Titularidad Municipal
AVEM	Asociación de Veterinarios Municipales	ETMS	Edificio de Titularidad Municipal de Salud
ayre	Intranet municipal	GI	Grupos de Interés
Ayto.	Ayuntamiento	GPCH	Guías Prácticas Correctas de Higiene
BD	Base/-es de Datos	HHH	<i>HealthyHeartHoods</i>
BOA // B.O.A.	Brote de Enfermedad de Origen Alimentario	IAM / I.A.M.	Informática Ayuntamiento de Madrid
B.O.A.M./ BOAM	Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid	IAMS	Instituto de Adicciones Madrid Salud
BP	Buenas Prácticas	IC	Inspección Central
C.A. / CC.AA.	Comunidad/-esAutónoma/-s	IFE / IF IMF	Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local de Madrid
CAD	Centros de Atención a las Drogodependencias	ISP	Instituto de Salud Pública
CAID	Centro de Atención Integral a las Drogodependencias	JD / JJ.DD.	Junta/-s de Distrito/-s
CAS	Centro de Apoyo a la Seguridad	LAC	Laboratorio de Análisis Clínicos
CBPA	Código de Buenas Prácticas Administrativas	LOPD	Ley Orgánica de Protección de Datos
CCAD	Centros Concertados de Atención a las Drogodependencias	LSP	Laboratorio de Salud Pública
CC.MM.	Centros Monográficos	MS	Madrid Salud
CDC	Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo	O.A. // OO.AA.	Organismos/-s Autónomo/s
CDI	Centro Madrid Salud de Diagnóstico por Imagen	PNSD	Plan Nacional sobre Drogas
CE	Comunidad Europea	PMACM	Plan Mpal. de Adicciones de la Ciudad de Madrid
CEM	Centro Madrid Salud de Especialidades Médicas	PMM	Programa de Mantenimiento con Metadona
CEN	Comité Europeo de Normalización	POG	Programa Operativo de Gobierno
CGH	Condiciones Generales de Higiene	PPS	Prevención y Promoción de la Salud
CLA	Censo de Locales y Actividades	PPT	Pliegos de Prescripciones Técnicas

CM	Comunidad de Madrid // Cuadro de Mando	PRL	Prevención de Riesgos Laborales
CMA	Comercio Minorista de Alimentación	RAPP	Registro Animales Potencialmente Peligrosos
CMI	Cuadro de Mando Integral	R.D. / R.D.L.	Real Decreto Legislativo
CMSI / CSI	Centro Madrid Salud Internacional	REAC	Registro de Centros de Adorno Corporal
CMSJ	Centro Madrid Salud Joven	RED	Sistema de mensaje datos Seguridad Social
COA	Control Oficial de Alimentos	RGSA	Registro General Sanitario de Alimentos
CONAMA	Congreso Nacional de Medio Ambiente	RPT	Relación de Puestos de Trabajo
CPA	Centro de Protección Animal	RR.HH.	Recursos Humanos
CPDC	Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo	RRSS	Redes Sociales
CPHS	Centro Promoción Hábitos Saludables	SA	Salud Ambiental
CRL	Centro de Reinserción Laboral	SAJIAD	Serv. Atención Judicial y Asesor. a Drogodep.s
CS / CC.SS.	Carta/-s de Servicios	SAMUR	Servicio Atención Municipal a las Urgencias
CSI	Centro de Salud Internacional	SAMUR-PC	SAMUR - Protección Civil
DEC	Dpto. Evaluación y Calidad Madrid Salud	SAP	Sistema integrado (ERP) para la gestión económico-financiera y de RR.HH. del Ayto.
D.G. / DG	Dirección/-es General/-es	SASA	Sistema de Alertas Salud Ambiental
SEVEMUR	Servicio Veterinario Municipal de Urgencia	SERMAS	Servicio Madrileño de Salud
S.G.A. / SGA	Subdirección General de Adicciones / Sistema Gestión Ambiental	SESPAS	Sociedad Española de Salud Pública y Administración Sanitaria
S.G. CAC	Subdirección General de Calidad y Atención al Ciudadano	SINAC	Sistema de Información Nacional de Aguas de Consumo
S.G. / SS.GG.	Subdirección General-Subdirector General / Subdirecciones Generales	SIVFRENT	Sistema de Vigilancia de Factores de Riesgo asociados a Enfermedades No Transmisibles
SGE	Sistema de Gestión Estratégica	SP	Salud Pública
S.G.GEA / SGGEA	Subdirección Gral. de Gestión Económico-Administrativa	SPPS	Servicio de Prevención y Promoción de la Salud
S.G.PRL / SGPRL	Subdirección Gral. de Prevención de Riesgos Laborales	SSR	Salud Sexual y Reproductiva
SGPRL	Subdirección Gral. de Prevención de Riesgos Laborales	SyR	Sugerencias y Reclamaciones
SGSI	Sección Gestión Sistemas de Información	TIC	Tecnologías de la Información y la Comunicación
S.G.SP / SGSP	Subdirección General de la Salud Pública	U.A.	Unidad Alimentaria
SGT / S.G.T.	Secretaría/-s General/-es Técnica/-s	UAM	Universidad Autónoma de Madrid
SEAM	Servicio de Emergencias Alimentarias	UC / UTC	Unidad Técnica de Comunicación
SEE	Sociedad Española de Epidemiología	UCM	Universidad Complutense de Madrid

ANEXOS

CENTROS Y SERVICIOS

a) Centros Madrid Salud (MS)

PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA SALUD	
Centros Madrid Salud (CMS) (D)	16 centros especializados en la promoción de la salud y en la prevención de enfermedades y otros problemas de salud. Desarrollan los siguientes programas: 1) alimentación, actividad física y salud; 2) salud sexual y reproductiva; 3) prevención y promoción de la salud en el ámbito educativo; 4) envejecimiento activo y saludable; 5) salud materno infantil; 6) prevención y control del tabaquismo; 7) desigualdades sociales en salud; 8) psicohigiene; 9) entorno urbano y salud
Centro de Salud Internacional (M)	Atiende a personas que planifican un viaje a zonas tropicales o a países en desarrollo mediante consejo sanitario individualizado
Centro Joven (M)	La actividad del centro va dirigida al conjunto de la población adolescente y joven, menores de 25 años del municipio de Madrid, y a los mediadores sociales que trabajan con ellos
Centro de Diagnóstico Médico (M)	Dispone de consultas especializadas: medicina interna, endocrinología, dermatología, urología, ORL, oftalmología y unidades de diagnóstico para apoyar y complementar las actividades realizadas en los CMS: diagnóstico por imagen (radiografía convencional, mamografías, densitometrías, biopsias mamarias), diagnóstico ginecológico (ecografía ginecológica) y prevención y diagnóstico precoz de lesiones malignas en piel
Centro de Salud Bucodental (M)	Ofrece atención bucodental a niños/-as entre los 6 y los 14 años que consiste en: exploración completa con detección de alteraciones, enseñanza de cepillado y control de placa bacteriana, aplicación de cubetas de flúor semestrales y selladores de fosas y fisuras en molares definitivos, además de las revisiones periódicas, control de dieta y orientación terapéutica. Tratamiento odontológico a usuarios del I. de Adicciones
Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo (M)	Realiza Evaluación neuropsicológica, neurológica y psiquiátrica. Análisis clínicos habituales y específicos; Pruebas de imagen (RMN); Educación para la Salud individual y grupal; Información-Asesoramiento-Orientación (usuarios/familiares/entidades); Apoyo a tramitación de ayudas y recursos; Estimulación cognitiva individual en el domicilio; Estimulación cognitiva grupal; Estimulación cognitiva con ordenador
Centro de Hábitos Saludables (M)	Ofrece información y asesoramiento en Promoción de Hábitos Saludables y consultoría para organizaciones y profesionales sobre los siguientes temas: a) Dejar de fumar. b) Afrontar estrés y ansiedad. c) Comer saludablemente y estar más activo. d) Habilidades sociales y de solución de problemas
U. Móvil Prevención Tuberculosis (M)	Unidad móvil (U.M.) para la detección, prevención y atención de la tuberculosis
SALUD PÚBLICA	
Centro de Protección Animal (CPA) (M)	Servicios Veterinarios tiene encargadas las competencias asignadas a los municipios en materia de animales de compañía: atender y garantizar la salud y seguridad de los ciudadanos, la adecuada convivencia con los animales que comparten entorno, y su protección y bienestar, mediante acciones dirigidas a: prevenir y controlar la aparición de problemas para la salud y seguridad, derivados de la presencia de animales, fomentar su protección y bienestar, y mejorar la sostenibilidad en relación con la presencia de animales en la ciudad

Centro de Adopción y Sensibilización	Centro de Adopción y Sensibilización de tenencia responsable de animales de compañía. Está ubicado en la Casita del Pescador del Parque del Retiro.
Centro de Gestión Integral de Colonias de gatos	Centro de Gestión Integral de Colonias de gatos urbanos. Está situado en la Casa de Campo (puesta en marcha 2017).
Laboratorio de Salud Pública (LSP) (M)	Es una institución centenaria. El Laboratorio Municipal de Higiene de Madrid fue creado en 1.877. Esta entidad, a lo largo de los años, ha evolucionado para adaptarse a las necesidades de salud pública de la ciudad. Realiza análisis de muestras derivadas de inspección o solicitadas por entidades y ciudadanos. En el último año se han realizado muestras de estupefacientes, por encomienda de Policía Municipal
ADICCIONES	
Centros Atención a Drogodependencias(CA D) (D)	10 centros ambulatorios: 7 CAD y 3 centros concertados de atención a drogodependencias (CCAD). Prestan una atención personalizada individual y/o grupal, en régimen ambulatorio, a aquellas personas que presentan problemas de abuso o dependencia del alcohol o de otras drogas
Unidad Móvil Reducción Daño "Madroño" (M)	Es un dispositivo móvil para personas drogodependientes que no han acudido a la red de centros asistenciales. Tiene capacidad para realizar una intervención socio sanitaria básica en el interior del vehículo, y en el entorno en medio abierto. Permite atender en proximidad, vincular e informar, y facilita suplementos nutricionales básicos. Se coordina con los dispositivos y recursos, de la Red Municipal de Atención a Drogodependientes y de otras redes y entidades relacionadas
Programa ISTMO de atención a población inmigrante (M)	Equipo especializado que facilita, a la población inmigrante con problemas de abuso de alcohol y otras drogas, el acceso y la buena utilización de los programas y servicios ofertados, desde la Red Municipal de Atención a las Drogodependencias, realizando un seguimiento a lo largo de todo el proceso de intervención
Centro de Atención Básica Sociosanitaria (M)	Centro abierto de 21:00 a 8:00 horas, todos los días de la semana los 365 días del año, con objeto de acercar a la Red Municipal de Atención a las Drogodependencias al colectivo de población consumidora especialmente vulnerable. Informa, propicia y apoya el ingreso de los afectados en los dispositivos asistenciales. Además ofrece: alimentación básica, reducción de daños y riesgos; intervenciones sanitarias básicas, acompañamiento, etc.
Recursos de Apoyo al Tratamiento y a la Reinserción (M)	<u>Comunidades terapéuticas. Pisos de apoyo al tratamiento y reinserción. Unidad Hospitalaria de Desintoxicación de Alcohol</u> http://www.madridsalud.es/adicciones/servicios_recursos/centro_patologia_dual.php <u>Centros de día, Servicio de Orientación Laboral.</u> Talleres de capacitación laboral y empleo; <u>Servicio de Asesoramiento a Jueces e información al detenido drogodependiente (SAJIAD);</u> otros recursos de apoyo a la Integración Social: <u>Tratamiento odontológico, Servicio de mediación comunitaria,</u> etc.
Servicio Prevención Adicciones para Familias (M)	Servicio de Prevención atendido por profesionales expertos en drogodependencias y otras adicciones y en intervención familiar, brinda atención telefónica y presencial ofreciendo información y orientación sobre este tema
Centro de Prevención de Riesgos Laborales Fabiola de Mora y Aragón (T)	Promoción de la salud en el trabajo, dirigido a trabajadores municipales

(D) = Atención a Distritos // (M) = Atención a todo el municipio (T) Atención a trabajadores municipales

b) Servicios Madrid Salud

SALUD PÚBLICA	
Sistema Vigilancia Sanitaria Riesgos Ambientales (M)	Valoración de los diferentes riesgos ambientales que pudieran incidir en la salud de los madrileños para analizar la exposición a los mismos, en especial población vulnerable, y evaluar el efecto producido, proponiendo medidas para minimizar estos efectos. Colaboración en la promoción de entornos urbanos saludables
Condiciones de salubridad en viviendas y locales (M)	Gestión de denuncias relativas a posibles situaciones de insalubridad en viviendas, en especial en aquellas con acúmulo de basura y enseres, en numerosas ocasiones relacionadas con ciudadanos con Síndrome de Diógenes; Actuación en casos de insalubridad por ocupación ilegal, así como del Plan de Actuación ante Asentamientos Ilegales. Asimismo, se emiten los informes de habitabilidad solicitados a efectos del otorgamiento de viviendas de protección oficial (IVIMA)
Vigilancia de actividades de riesgo en Salud Pública (M)	Inspección en establecimientos públicos o privados de la ciudad: Piscinas, centros de adorno corporal (<i>piercing</i>), centros de bronceado artificial, peluquerías, institutos de belleza y centros de estética, aguas recreativas, gimnasios, centros de recreo infantil y de celebración de fiestas de niños, recogido en el Plan Anual de Actividades Programadas. Se ejerce la potestad sancionadora, cuando procede
Control de Vectores y Plagas (M)	Vigilancia, prevención y control de plagas y/o vectores en la ciudad de Madrid. Estas actuaciones se realizan en base a programas de salud pública planificados o como intervenciones puntuales consecuencia de: avisos o notificación de incidencias por ciudadanos, Policía Municipal, etc.
Control Oficial de Alimentos. Garantía de calidad y seguridad alimentaria (M)	1) Dirección, gestión, supervisión y evaluación de las actuaciones encaminadas a garantizar la calidad y seguridad alimentaria, en el municipio de Madrid, a través de inspecciones/controles, verificaciones/supervisiones, auditorías, toma de muestras y análisis; 2) Dirección y supervisión de las inspecciones sanitarias de las Juntas de Distrito (JJ.DD.); 3) Adopción de medidas urgentes en los supuestos de crisis y emergencias, coordinando la red de alerta alimentaria en el municipio; 4) Dirección, coordinación y evaluación de la inspección sanitaria en Mercamadrid. Se desarrolla un Plan Anual de Actividades Programadas (PAP). Los ciudadanos podrán realizar reclamaciones en seguridad alimentaria, o denunciar una posible intoxicación alimentaria en los servicios municipales. Se ejerce la potestad sancionadora, cuando procede
Gestión Emergencias Alimentarias (M)	Los servicios de inspección municipales visitan el establecimiento implicado en el brote alimentario, con el objetivo de determinar o confirmar la etiología y el alimento o bebida responsable del brote, coordinando las actuaciones. Por parte de los servicios de inspección adscritos a dichas dependencias se procede, en todos los casos pertinentes, a la búsqueda de los productos implicados en la alerta en aquellos establecimientos sospechosos de haberlos distribuido. En caso necesario, y con objeto de paralizar la puesta en el mercado del producto implicado en la alerta, así como su adquisición/consumo, los servicios de control oficial podrán adoptar medidas cautelares
Control de Aguas de grifo y Calidad del Agua de consumo (M)	Toma de muestras de agua de consumo en grifo de forma programada, de oficio o por avisos del ciudadano. Se persona un equipo de inspectores para realizar la inspección y toma de muestras; los análisis se realizan en el Laboratorio de Salud Pública (LSP), controlándose una serie de parámetros: Olor, sabor, color, turbidez, conductividad, pH, amonio, bacterias coliformes, <i>Escherichiacoli</i> , y materiales como: cobre, cromo, níquel, hierro, plomo u otro parámetro si se sospecha que la instalación interior puede ceder alguno de estos materiales al agua. Se realiza además control de <i>Legionella</i> en ACS. También se analiza cloro libre residual y/o cloro combinado residual cuando se utilice cloro o sus derivados para el tratamiento de potabilización del agua

SALUD PÚBLICA	
Control Zoonosanitario y Protección animal (M)	1) Recogida y atención de animales en situación de desamparo o de dueño/-a desconocido/-a; 2) Entrega en adopción de animales sin dueño/-a. Servicio de reserva de animales por internet; 3) Devolución de animales identificados al propietario/-a; 4) Control sanitario y registro de animales agresores y/o potencialmente peligrosos

(D) = Atención a Distritos // (M) = Atención a todo el municipio

SERVICIOS DE APOYO	
(Apoyan a Prevención y Promoción de la Salud, Adicciones y Prevención de Riesgos Laborales)	
Laboratorio de Análisis Clínicos (LAC)	Se realizan las determinaciones analíticas solicitadas por las distintas dependencias de MS que atienden a la población de referencia de la Ciudad de Madrid, incluidas las correspondientes a manipuladores de alimentos solicitadas por el Dpto. de Seguridad Alimentaria
Servicio de Farmacia	Su misión es: comprar, recepcionar, almacenar, conservar, custodiar y distribuir los productos farmacéuticos y el material fungible, necesarios para el desarrollo de la actividad de los Centros dependientes de MS y gestiona el depósito de medicamentos de Samur-P. Civil
Centro de Apoyo a la Seguridad (CAS)	Atiende a las personas que precisan partes de lesiones o pruebas de alcoholemia, a petición de la Policía Municipal u otras Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. Horario de 21:00 a 8:00 horas -de lunes a viernes- y 24 horas los sábados, domingos y festivos